

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

Verzija 13.0

## Sadržaj:

<b>Uvod</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Pojmovi</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Platna kartica</b> .....	<b>6</b>
2.1. Izdavanje/Reizdavanje/Zamjena Platne kartice.....	6
2.2. Postupanje sa Karticom i personalizovanim sigurnosnim obilježjima.....	6
2.2.1. Postupanje sa Karticom za plaćanje putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona.....	7
2.2.2. Postupanje Korisnika Kartice u slučaju gubitka/krađe/zloupotrebe Platne kartice.....	8
2.3. NLB Pay – digitalni novčanik.....	9
2.3.1. Instalacija i aktivacija NLB Pay digitalnog novčanika.....	9
2.3.2. Aktivacija kartice i plaćanje putem NLB Pay digitalnog novčanika.....	9
2.3.3. Bezbjedno korišćenje NLB Pay digitalnog novčanika i mobilnog uređaja.....	9
2.3.4. Obaveze Banke.....	10
2.4. Kartični račun.....	10
2.5. Obavještenje Korisnika kartice o platnim transakcijama – Izvod.....	10
2.6. Ograničenja korišćenja Platne kartice/blokiranje Platne kartice.....	10
2.7. Vraćanje– prestanak važenja Platne kartice.....	11
2.8. POS terminali Banke.....	11
<b>3. Elektronski servisi</b> .....	<b>12</b>
3.1. Vrste servisa.....	12
3.1.1. NLB Klik.....	12
3.1.2. NLB Proklik.....	12
3.1.3. NLB mKlik.....	12
3.1.5. NLB SMS servis.....	13
3.1.6. NLB WEB info servis.....	13
3.2. Podnošenje zahtjeva.....	13
3.3. Davanje/ izmjena ovlašćenja za korišćenje E-servisa.....	14
3.4. Odobravanje korišćenja E-servisa.....	14
3.5. Sigurnosni paket i potrebni tehnički uslovi.....	14
3.6. Obaveze Korisnika.....	15
3.7. Obaveze Banke.....	16
3.8. Provizije i naknade.....	16
3.9. Otkaz korišćenja i ukidanje ovlašćenja za korišćenje E-servisa.....	16
<b>4. Reklamacije</b> .....	<b>17</b>
<b>5. Primjena propisa i rješavanje sporova</b> .....	<b>17</b>

## 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 Klijenta, svim odredbama ugovora koji zaključuju Banka i Klijent za korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja, informativnim listom, te pravilima Kartičnih organizacija. U slučaju da su pojedinačnim ugovorom sa Klijentom 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 ili uplatu sredstava Klijentu ili klijentu bilo koje banke iz zemlje i inostranstva, upit u stanje na račun, promjenu dodijeljenog 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/Poslovna kartica** – Platna kartica izdata poslovnim subjektima koja je ograničena a upotrebu samo u poslovne svrhe, a plaćanja izvršena njenom upotrebom naplaćuju se na teret ovih subjekata. Banka izdaje debitne i kreditne biznis kartice, i to Visa Business Debit/Mastercard Business Debit i Mastercard Business – kreditne charge kartice.

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

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

**Recurring (ponavljajuće)** transakcije- predstavljaju oblik CNP transakcija koje su definisane zahtjevom vlasnika kartice kao fiksni iznos definisanog roka plaćanja - tačno određeni iznos u tačnim intervalima po unaprijed dogovorenom rasporedu (dnevno, sedmično, mjesečno ili godišnje).

**DCC (Dynamic Currency Conversion) usluga** - prilikom korištenja platnih kartica NLB Banke a.d. Banja Luka na prodajnim mjestima ili bankomatima u inostranstvu ili platnih kartica izdatih u inostranstvu na bankomatima NLB Banke a.d. Banja Luka, opciono može biti ponuđena, a prilikom obavljanja transakcije, mogućnost izbora dva načina zaduženja: isplata/kupovina u valuti zemlje u kojoj se nalazite ili konverzija u protivvrijednost KM za korisnike platnih kartica NLB banke a.d. Banja Luka, ili zaduženje u KM ili konverzija u valutu kartice kod isplata na bankomatima NLB Banke a.d. Banja Luka korisnicima kartica izdatih u inostranstvu.

**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 sertifikat** - potvrda u elektronskom obliku koji povezuje podatke za provjeru elektronskog potpisa i sravnjuje ih s imaocima potvrde i tako potvrđuje njegov identitet; Digitalni elektronski sertifikat izdaje ovlašćena sertifikaciona 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.Prekidom Ugovora o poslovnoj saradnji sa Osnovnim korisnikom, bez obzira da li kartice imaju validan rok važnosti, ukida se funkcionalnost i osnovne i dodatnih kartica vezanih za isti kartični račun.

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

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

**E-commerce izvještaj** – izvještaj o obavljenim transakcijama putem interneta, koje Banka dostavlja Klijentu.

**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.

**Internet prodajno mjesto** – Prodajno mjesto Klijenta/trgovca na kojem je Korisniku EIP omogućena kupovina roba i usluga i plaćanje putem EIP kao bezgotovinskim načinom plaćanja, podržanim od strane Banke. Klijent može imati i više prodajnih mjesta.

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

**Jednokratna lozinka (NLB Token)** - automatski generisana lozinka, na osnovu referentnog broja koji se generiše u mobilnoj aplikaciji NLB Token, na osnovu referentnog broja za potpisivanja elektronskih naloga u eKliku. Jedna jednokratna lozinka može da se iskoristi samo jednom.

**Jednokratna lozinka ( Microsoft Token)** - automatski generisana lozinka koja se generiše u mobilnoj aplikaciji Microsoft Authenticator i koristi se za potpisivanja elektronskih naloga u eKlik-u. Jedna jednokratna lozinka može da se iskoristi samo jednom.

**Kod za obnovu** - lozinka koju korisnik definiše prilikom aktivacije mKlik mobilnog bankarsta, a koristi se za ponovnu registraciju/oporavak mobilne aplikacije na postojećem ili novom mobilnom telefonu.

**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, kartični sistemi plaćanja koji 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 Inc., Mastercard Inc. 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** - je svako fizičko ili pravno lice, odnosno preduzetnik, bez obzira da li je rezident ili nerezident, koje u skladu sa građanskim i obligacionim pravom stupa ili je stupilo u poslovne odnose 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 Klijent 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 za iniciranje transakcije 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 kreditnih sredstava, 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.

**mCash** - usluga koja omogućava podizanje gotovine na bankomatima Banke unosom ili skeniranjem jednokratnog mCash koda/QR koda koji generiše Klijent, fizičko lice, putem mKlik servisa. Usluga je omogućena fizičkim licima koja imaju otvoren transakcioni račun u KM valuti koji koriste mKlik uslugu. Po izvršenoj autorizaciji transakcije, račun Klijenta se zadužuje za iznos transakcije, odnosno evidentira se isplata novca izvršena na bankomatu. Prilikom vršenja transakcije korišćenjem mCash usluge na bankomatima Banke, klijent je u obavezi da u cjelosti isprati proces realizacije transakcije na bankomatu. Banka ne odgovara za eventualnu štetu koju klijent može pretrpjeti usljed napuštanja mjesta vršenja transakcije prije završetka procesa.

**Međubankarska naknada** – označava naknadu, uključujući neto naknadu ili bilo koji drugi ugovoreni iznos novčanih sredstava, koja se neposredno ili posredno (npr. preko trećih lica) plaća za platnu transakciju na osnovu platne kartice između Banke izdavaoca i Banke prihvatioca koji učestvuju u izvršenju te transakcije.

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

**NLB Token** - mobilna aplikacija koja Korisniku omogućava prijavu u eKlik i autorizaciju elektronskih platnih naloga, poruka/zahtjeva u eKlik elektronskom bankarstvu.

**NLB mKlik**- standardizovan naziv za servis mobilnog bankarstva za fizička i pravna lica

**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.

**NLB Pay** – digitalni novčanik kojim je omogućeno beskontaktno plaćanje na POS terminalima i podizanje gotovine na bankomatima u zemlji i inostranstvu.

**NLB Smart POS aplikacija** - integrisano softversko rješenje koje omogućava Klijentu da naplaćuje proizvode i usluge obradom kartičnih platnih transakcija, čije je prihvatanje NLB Banka a.d. Banja Luka omogućila na NLB Smart POS aplikaciji, bez obzira na banku koja je izdala platnu karticu.

**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.

**Platni brend** - je svaki materijalni ili digitalni naziv, izraz, oznaka, simbol ili njihova kombinacija kojima se označava kartični sistem plaćanja u okviru kojeg se izvršava platna transakcija na osnovu platne kartice.

**Personalizovana sigurnosna obilježja** – PIN kod, CVV2/CVC2 i broj kartice, Jednokratna lozinka (OTP), aktivacioni kod, USB smart token, NLB Token, digitalni elektronski sertifikat, 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 trgovačka naknada prema ugovoru između Klijenta i Banke.

**Plan otplate transakcije na rate** - Termini 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 poledini kartice,
- **čip kartice** - koje za obavljanje transakcija koriste zapis koji se nalazi na čipu, integrisanom na prednjoj strani kartice,
- **beskontakne kartice** - koje za obavljanje transakcije ne zahtijevaju fizički kontakt između kartice i uređaja za plaćanje/podizanje gotovine (POS terminal, bankomat). Pored navedene funkcionalnosti može da se ponaša i kao standardna kartica ukoliko uređaj na kojem se koristi ne podržava navedenu funkcionalnost.

**Platni instrument zasnovan na platnoj kartici** – svaki platni instrument, uključujući platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava Korisniku da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice.

**POS terminal (Point of Sale)** – elektronski uređaj ili aplikacija NLB Smart POS koji služi za prihvatanje platnih instrumenata kao sredstva bezgotovinskog plaćanja, koji je instaliran na Prodajnim mjestima Klijenata - pravnih lica/samostalnih preduzetnika ili klijenata drugih banaka iz zemlje i inostranstva. Klijent 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. Prepaid Internet kartica je dopunjiva i nije prenosiva, te se izdaje i daje na korišćenje isključivo punoljetnom licu.

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

**Platna transakcija sa platnom karticom** – transakcija koja se inicira i izvršava na osnovu upotrebe platne kartice putem kartičnog, telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja ili softvera, u skladu sa poslovnim pravilima kartičnih sistema plaćanja i korišćenjem infrastrukture tih sistema, a koja se ne smatra kredit (engl.Credit) transferom ili debit (engl.Debit) transferom u smislu zakona kojim se uređuju platne transakcije.

**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.

**Reklamacija**- Svaka pisana žalba Klijenta 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 Klijent 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 Korisnik, a drugi Klijent odnosno 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, konverzija, kamata, kao i svi drugi troškovi nastali u vezi sa korišćenjem elektronskih instrumenata.

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

**Trgovačka naknada** – naknada koju prihvatiocu plaća trgovac u vezi sa platnom transakcijom na osnovu platne kartice.

**Zahtjev** – Zahtjev Klijenta za korišćenje ili zamjenu Platne kartice, izmjenu dnevnih limita potrošnje, odobrenje korišćenja kartice u zemljama izuzetaka, i korišćenje E-servisa, Zahtjev za pakete proizvoda i usluge, 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 kontroliše period u kojem je transakciju moguće izvršiti. Korisnik kartice samostalno upravlja zaštitom kroz elektronske servise Banke (Web Info, SMS servis,m-Klik, mKlikpro, eKlik). Iz sistema zaštite su izuzete recurring (ponavljajuće) transakcije.

**Three Domain Secure (3-D Secure)** - globalni standard za provjeru autentičnosti Korisnika platnih kartica u sistemu sigurnih internet plaćanja/ transakcija.

**Zvanična internet stranica Banke** – [www.nlb-rs.ba](http://www.nlb-rs.ba)

## 2. Platna kartica

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

Banka izdaje različite vrste Platnih kartica iz programa VISA i Mastercard: Debitne kartice, Kreditne kartice, Biznis kartice i Prepaid Platne kartice Klijentima Banke.

Lice koje želi da postane Korisnik kartice podnosi Zahtjev, pri čemu Banka zadržava pravo da provjeri navedene podatke iz Zahtjeva, kao i da prikupe dodatne informacije o podnosiocu Zahtjeva. Korisnik kartice fizičko lice može da bude osnovni i dodatni. Potpisivanjem Zahtjeva Klijent ovlašćuje Banku da može proslijediti 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 proslijediti 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. Prilikom preuzimanja kartice potpisuje se Potvrda o uručenju i definisanju PIN koda. Za korisnike Internet kartica vrši se identifikacija i registrovanje korisnika.

Korisnik kartice dužan je preuzeti izrađenu Platnu karticu najkasnije u roku od tri mjeseca od datuma odobrenja Zahtjeva. Kao podsjetnik Banka šalje obavještenje putem elektronskih servisa (SMS-a, e-maila, eKlik, web info) da je zahtijevana kartica izrađena i dostavljena na lokaciju na koju je zahtijevano, 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 (posljedni dan mjeseca u godini otisnutoj na kartici) 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 6 mjeseci,
- 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 Klijenta 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 Korisnik prilikom preuzimanja kartice definiše 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.

Kartica je vlasništvo Banke, te na zahtjev Banke ista mora biti vraćena.

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.

Korisnik kartice je saglasan u slučaju da Banka gasi jedan od programa platnih kartica ili mijenja kartičarsku organizaciju Banka zadržava pravo da po istom računu izradi novu karticu istog tipa (debitna / kreditna), ali novog/drugog programa ili druge kartičarske organizacije umjesto postojeće.

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

Obaveza Korisnika kartice je da savjesno postupi sa 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 uručenju Platne kartice, u prisustvu ovlašćenog radnika Banke svojeručno potpiše, hemijskom olovkom, na poledini 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.

**Posebni uslovi izdavanja i korišćenja elektronskih instrumenata plaćanja za pravna i fizička lica NLB Banke**

Verzija 13.0, februar 2024.godine

- 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 zaloge 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/Nosilac 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 ovlašćenom 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 postupa 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 sa Karticom za plaćanje putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona

Kako bi se povećala sigurnost korišćenja kartica na Internetu i smanjila mogućnost zloupotrebe putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona, Banka je uvela poseban sistem zaštite. Sistem podrazumijeva upravljanje plaćanjima putem Interneta, elektronske trgovine ili telefona, pri čemu Klijent kontroliše period u kojem je transakciju moguće izvršiti. Omogućavanje izvršenja transakcije se vrši putem elektronskih servisa Banke (WEB Info, SMS, mKlik/mKlikpro mobilnog bankarstva i eKlik-a) sa definisanim periodom u kojem je moguće izvršiti plaćanje u skladu sa standardnim limitima za tip kartice koji se koristi. U skladu sa pravilima kartičarskih organizacija iz zaštite moraju biti isključene „recurring“ (ponavljajuće transakcije), jer su vlasnici kartica samostalno na određenim stranicama dali saglasnost za automatsku naplatu određenih roba ili usluga, članstva i sl.

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, mKlik/mKlikpro ili eKlik).

3-D Secure 2.0 je globalni standard za provjeru autentičnosti Korisnika u sistemu sigurnih internet plaćanja/ transakcija.

Platne kartice NLB Banke su uključene u 3D Secure 2.0 sigurnosni protokol.

3D Secure protokol se zasniva na činjenici da u procesu plaćanja putem interneta, Korisnik platne kartice i Banka vrše razmjenu samo njima poznatih informacija kojima potvrđuju svoju autentičnost, a kao rezultat te provjere dostave informaciju Internet trgovcu koji na osnovu primljenih rezultata odlučuje da li će nastaviti ili prekinuti plaćanje/transakciju. U procesu provjere autentičnosti, Internet trgovac nema uvid u sadržaj sigurnosnih podataka koji se razmjenjuju između Korisnika platne kartice i Banke, iako se plaćanje/transakcija obavlja na stranici Internet trgovca. Sigurnosni podatak koji se razmjenjuje između Korisnika kartice i Banke je OTP (jednokratna lozinka), kojom Korisnik platne kartice potvrđuje svoju autentičnost.

Uslovi za korišćenje 3D Secure 2.0 usluge su:

- Internet trgovac koji podržava plaćanje putem 3D Secure 2.0,
- Platna kartica izdavaoca NLB Banka a.d. Banja Luka,
- Prijavljen broj mobilnog telefona korisnika NLB Banci a.d. Banja Luka.

Ukoliko jedan od navedenih uslova nije ispunjen, transakcija putem interneta će se odvijati na uobičajen način, bez provjere autentičnosti na relaciji Korisnik platne kartice - NLB Banka a.d. Banja Luka.

U skladu sa navedenim transakcija putem interneta će se obaviti bez sigurnosne autentifikacije, te korisnici Platnih kartica ni na koji način nisu uskraćeni za mogućnost korišćenja Platnih kartica na internetu.

Kako bi se plaćanje putem Interneta korišćenjem platne kartice, učinilo sigurnijim veoma važno je pridržavati se slijedećih pravila sigurnosne kontrole:

- **Plaćanje na stranicama koje garantuju sigurnost sa 3D Secure standardom**  
3-D Secure standard garantuje sigurnost pri kupovini putem Interneta poštujući pravila koje su propisali globalni platni sistemi Visa Inc. i Mastercard.  
Online prodajna mjesta koja posjeduju u 3-D Secure standard možete prepoznati po istaknutom logotipu:



- **Plaćanje na stranicama sa sigurnom Internet vezom**  
Iako prilikom samog pregleda stranice i biranja proizvoda ne mora da postoji zaštićena linija, kod upisivanja podataka sa kartice potrebno je da adresa počinje sa **https** čime se označava zaštićena veza, te da se u adresnoj liniji nalazi oznaka katanca (Internet Explorer katanac pokazuje u gornjem lijevom uglu). Na primjer:



- **Pročitati i proučiti važeća pravila i uslove kupovine na datom sajtu (Terms and Conditions)**  
Na prodajnim mjestima na Internetu, koja omogućavaju prihvaćanje kartica za plaćanje robe i usluga, neopodno je proučiti uslove plaćanja, poništavanje transakcije, dostave robe/raspoloživosti usluge, podnošenja reklamacija i povrata sredstava.
- **Pažljivo upisivati podatke**  
Prije odluke o upisu ličnih podataka, neophodno je provjeriti na Internetu da li drugi korisnici imaju pozitivna iskustva sa konkretnim internet sajtom. Uz ime sajta koji se provjerava, neke od ključnih riječi prilikom pretrage na Google-u mogu biti: hoax, scam ili fraud (engleski sinonimi za prevaru). Iako ovaj način ne mora nužno da otkrije potencijalno sumnjiv sajt, može poslužiti kao dobar pokazatelj u slučaju kada korisnik kartice nije siguran da li da obavi plaćanje.
- **Korišćenje Visa Prepaid Internet kartice**  
Prepaid u praksi podrazumijeva da se kartica može dopuniti iznosom koji je potreban za plaćanje i potom izvršiti transakciju.
- **Provjeriti ukupne troškove transakcije**  
Internet sajtovi često koriste sistem kupovine u nekoliko koraka, pri čemu najčešće do posljednjeg koraka nije prikazan puni iznos transakcije. Potrebno je pažljivo proučiti sve troškove koji ulaze u konačni iznos prije nego što se izvrši unos podataka sa kartice i potvrdi transakcija.
- **Internet servisi za plaćanje karticama**  
Korisnici servisa za plaćanje na internetu dužni su prije korišćenja servisa detaljno proučiti i provjeriti sve uslove koje im ti servisi prezentuju. U skladu s tim uslovima vršice transakcije i odgovarati za korišćenje kartica, te za eventualne zloupotrebe koje su posljedica korišćenja tih servisa. Za sva pitanja i nejasnoće korisnici tih servisa se trebaju obratiti direktno korisničkim službama servisa.  
Banka se ne može smatrati odgovornom za posljedice i štete zbog zloupotrebe do koje je eventualno došlo korišćenjem kartica kod tih servisa.

NLB Banka a.d. Banja Luka ne odgovara za kvalitet roba i usluga plaćenih karticom, kao ni za bilo kakva oštećenja dostavljene robe i uslove usluga. Reklamacije koje se odnose na kvalitet kupljenih roba i usluga, korisnik kartice podnosi isključivo prodajnom mjestu (Internet trgovcu) gdje je transakcija nastala. Upravo zbog navedenog, veoma je važno detaljno pročitati sva uputstva koja stranica objavljuje, radi informisanja o načinu i uslovima reklamiranja roba i usluga. Korisnik snosi sve gubitke nastale po osnovu transakcija uslijed gubitka, krađe ili neovlaštenog korišćenja kartice i podataka sa kartice do momenta prijave Banci gubitka, krađe, zloupotrebe ili neovlaštenog korišćenja kartice. Korisnik kartice ima mogućnost da zloupotrebu platne kartice prijavi nadležnim organima.

Informativni list Dnevni limiti za korišćenje platnih kartica i Zaštita CNP transakcija i Korisnička uputstva za elektronske servise se nalaze na Internet stranici Banke, [www.nlb-rs.ba](http://www.nlb-rs.ba).

### 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; 0800 50 510**, 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 proslijediti putem ličnog e-maila sa posljednje registrovane adrese u Banci na e-mail [nlbinfo@nlb-rs.ba](mailto:nlbinfo@nlb-rs.ba). 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. NLB Pay – digitalni novčanik

NLB Pay digitalni novčanik je platni instrument koji omogućava beskontaktno plaćanje na POS terminalima i podizanje gotovine na bankomatima u zemlji i inostranstvu. NLB Pay digitalni novčanik koristi NFC tehnologiju, a plaćanja se mogu izvršiti sa platnim karticama NLB Banke koje su digitalizovane u novčaniku NLB Pay.

#### 2.3.1 Instalacija i aktivacija NLB Pay digitalnog novčanika

Korisnik kartice preuzima aplikaciju NLB Pay Banja Luka iz prodavnice Google Play na svom mobilnom uređaju i registruje se unosom ličnog broja (jedinstveni matični broj građana) i brojem mobilnog telefona koji je registrovan u NLB banci, nakon čega se unosi jednokratna lozinka koju je Korisnik kartice dobio putem SMS-a, nakon čega se izabere platna kartica i potvrdi kartica PIN kodom izabrane kartice. Nakon toga Korisnik kartice definiše svoju ličnu četvorocifrenu lozinku, nakon čega je NLB Pay digitalni novčanik aktiviran. NLB Pay-u se može pristupiti i koristeći biometrijsku autentifikaciju, ako telefon podržava tu opciju. Digitalni novčanik NLB Pay može se aktivirati samo ako je Korisnik kartice na svom mobilnom uređaju omogućio jedan od načina zaključavanja mobilnog uređaja sa bezbjednosnim elementom koji spriječava treća lica da koriste mobilni uređaj. Korisnik kartice može koristiti NLB Pay ako su bezbjednosni elementi za pristup mobilnom uređaju aktivirani u vrijeme korišćenja usluge NLB Pay

#### 2.3.2. Aktivacija kartice i plaćanje putem NLB Pay digitalnog novčanika

Nakon uspješne aktivacije NLB Pay, Korisniku kartice će biti prikazane sve platne kartice koje ima i koje se mogu koristiti za uslugu NLB Pay. Korisnik kartice može omogućiti platne kartice koje želi da digitalizuje u NLB Pay-u unosom PIN koda kartice. Korisnik može odabrati NLB Mastercard/ VISA platnu karticu koju najčešće koristi za plaćanje kao zadanu karticu i slijediti uputstvo za digitalizaciju putem Google Pay-a™. Takođe, može dodati druge prethodno omogućene NLB kartice na Google Pay™ odabirom dugmeta "Dodaj na GPay".

Korisnik kartice će odabrati jednu od tih kartica kao zadanu/podrazumijevanu karticu. Korisnik kartice mora aktivirati svaku pojedinačnu karticu koja će se koristiti za plaćanje putem usluge NLB Pay. Korisnik kartice prilagođava bezbjednosne elemente za svaku upotrebu NLB Pay u skladu sa uputstvom za korišćenje NLB Pay i funkcionalnosti mobilnog uređaja (npr. lozinka, otisak prsta).

Za obavljanje transakcija na POS terminalu sa zadanom/podrazumijevanom karticom, dovoljno je da Korisnik kartice samo otključa mobilni uređaj. Ako Korisnik želi da izvrši plaćanje pomoću kartice koja nije zadana/podrazumijevana, potrebno je da se prijavi na NLB Pay sa bezbjednosnim elementom i odabere drugu karticu za plaćanje. Korisnik kartice izvršava plaćanje priloženjem mobilnog uređaja POS terminalu.

Pored mogućnosti plaćanja putem NLB Pay aplikacije, korisnik ima mogućnost uvida u sigurnosne elemente digitalizovanih platnih kartica, kao što su cijeli broj kartice, rok važnosti kartice, CVV kod za internet plaćanje, ali i uvid u PIN kod platnih kartica.

#### 2.3.3. Bezbjedno korišćenje NLB Pay digitalnog novčanika i mobilnog uređaja

U cilju bezbjednog korišćenja, Korisnik kartice se obavezuje da će:

- čuvati i zaštititi mobilni uređaj, tj. spriječiti da bude izgubljen, ukraden i/ili zloupotrebjen i da ga ne smije koristiti treće lice, te da će preuzeti odgovornost za bilo kakvu štetu koju napravi treće lice upotrebom mobilnog uređaja
- pobrinuti se da NLB Pay aplikacija bude uklonjena sa mobilnog uređaja kada taj uređaj više neće biti korišćen od strane Korisnika kartice i slijediti uputstva za aktivaciju NLB Pay na drugom uređaju u skladu sa uputstvom za upotrebu NLB Pay ukoliko želi da nastavi sa korišćenjem usluge na drugom uređaju
- obavijestiti Banku dolaskom u poslovnicu o promjeni matičnih podataka ili bilo kakve promjene vezane za broj mobilnog telefona
- obezbijediti siguran pristup do mobilnog uređaja sa bezbjedonosnim elementima, a mobilni uređaj na kojem je aktiviran NLB Pay neće ostavljati bez zaštite
- koristiti NLB Pay u skladu sa navedenim odredbama i uputstvom za korišćenje, Opštim uslovima poslovanja NLB Banke a.d. Banja Luka i važećim zakonima

**Posebni uslovi izdavanja i korišćenja elektronskih instrumenata plaćanja za pravna i fizička lica NLB Banke**

Verzija 13.0, februar 2024.godine

- u slučaju nepravilnog funkcionisanja NLB Pay odmah obavijestiti Banku
- neće na svom mobilnom uređaju koristiti ili instalirati zlonamjerni softver ili bilo šta što bi moglo poremetiti, onemogućiti ili oštetiti NLB Pay ili komunikacijsku mrežu; ako Korisnik kartice uzrokuje štetu svojim radnjama, preuzima punu odgovornost prema Banci i mobilnom operateru
- odmah bez odlaganja obavijestiti Banku o bilo kakvoj neovlašćenoj upotrebi ili sumnji na neovlašćenu upotrebu mobilnog uređaja (npr. ako postoji mogućnost da treće lice zna bezbjednosne postavke), krađi ili gubitku mobilnog uređaja, i zahtijevati da Banka blokira digitalni novčanik i onemogućiti korišćenje NLB Pay
- pratiti obavještenja prodavnice Google Play na mobilnom uređaju i preuzimati nove verzije aplikacije digitalnog novčanika NLB Pay
- redovno pratiti obaveštenja Banke o korišćenju usluge NLB Pay na web stranici Banke
- informisati se o popisu zemalja i/ili regija koje podliježu zabrani ili ograničenjima u pogledu rada sa karticama, kao i da neće aktivirati ili koristiti uslugu digitalnog novčanika NLB Pay u tim zemljama i/ili regijama.

#### 2.3.4. Obaveze Banke

Banka se obavezuje da će:

- obavljati svoje obaveze u skladu sa Uslovima,
- informisati Korisnika kartice o svim izmjenama i dopunama Uslova putem web stranice Banke ili u poslovnici Banke.

#### 2.4. 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 Inc. / Mastercard Inc. dostupni su na internet stranicama: <https://usa.visa.com/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html> i <https://www.mastercard.us/en-us/personal/get-support/convert-currency.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.

#### 2.5. 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 uručivanja 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.

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

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

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

Verzija 13.0, februar 2024.godine

- 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 obavezu 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.

Banka zadržava pravo da privremeno ili trajno blokira korišćenje kartica u određenim zemljama ili terminalima zemlje za koje se dostavi informacija o potencijalnom riziku korištenja na nekom od kanala poput bankomata POS terminala ili internet sajtova i/ili u skladu sa regulatornim ili internim preporukama o zabrani sklapanja poslovnih odnosa i obavljanja transakcija. Zemlje u kojima je onemogućeno korišćenje platnih kartica se mogu mijenjati. Lista zemalja u kojima je onemogućeno korišćenje kartica je dostupna na zvaničnoj Internet stranici Banke.

## 2.7. 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 ispunjenja;
- 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 prerezanu Platnu karticu odmah vratiti u sjedište Banke ili u nablizu poslovnice. 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.

## 2.8. POS terminali Banke

Banka pruža Klijentima uslugu prihvatanja platnih instrumenata na:

- POS terminalima na Prodajnim mjestima,
- Internet prodajnim mjestima.

POS terminali koji se instaliraju kod Klijenata služe za plaćanje roba i usluga sa platnim instrumentima.

Klijent pravno lice ili samostalni preduzetnik podnosi Zahtjev za instalaciju/deinstalaciju POS terminala na osnovu kojeg se vrši analiza Klijenta, te se predlažu tarife za obavljanje Transakcija na POS terminalu. Banka Klijentu daje ponudu za zaključivanje ugovornog odnosa sa rokom važenja do 15 dana. Ukoliko Klijent prihvata uslove iz ponude Banke, Ugovor se potpisuje i pristupa se organizovanju instaliranja POS terminala na Prodajnim mjestima Klijenta.

Klijent 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, internet site/web shop i odgovarajući uređaji koji imaju NFC tehnologiju i koriste operativni sistem Android). Prava i obaveze Klijenta i Banke po osnovu poslovanja sa POS terminalima se definišu posebnim ugovorom i pripadajućim uputstvima i pravilima i uslovima korišćenja.

Banka ustupa POS terminal Klijentu na korišćenje, u skladu sa ugovorom i pripadajućim uputstvima, a Klijent 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.

Klijent je saglasan da Kartična organizacija zadržava pravo da kontaktira Klijenta 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 Klijenta iz mreže prihvata platnih kartica u svim situacijama kada se analizom utvrdi da je Klijent 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.

##### eKlik

Korišćenjem eKlik servisa Korisniku je omogućeno:

- 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, kao i slanje i primanje poruka, upita i obavještenja,
- izvršavanje elektronskih platnih naloga sa tekućim i datumom izvršenja unaprijed u domaćem i deviznom platnom prometu,
- pojedinačnu i kolektivnu elektronsku autorizaciju platnih naloga uz korišćenje jednokratne lozinke (OTP - One Time Password, Microsoft Authenticator-om ili NLB Token-om),
- privremenu blokadu kartice, omogućavanje korištenja platnih kartica za plaćanje putem Interneta, elektronske trgovine i telefona,
- upravljanje limitima potrošnje po platnim karticama,
- kupovina, prodaja i konverzija valuta u skladu sa Internom kursnom listom Banke,
- prijem i plaćanje elektronskih računa,
- interne prenose između računa Korisnika u Banci.

##### 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: eKlik ili Halcom.

##### eKlik

eKlik elektronsko bankarstvo omogućava Korisniku:

- 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 štampu izvoda, kao i slanje i primanje poruka, upita i obavještenja,
- izvršavanje elektronskih platnih naloga sa tekućim i datumom izvršenja unaprijed u domaćem i deviznom platnom prometu,
- pojedinačnu i kolektivnu autorizaciju platnih naloga uz korišćenje koda generisanog u aplikaciji NLB Token ili Microsoft Authenticator
- privremenu blokadu kartice, omogućavanje korištenje platnih kartica za plaćanje putem Interneta, elektronske trgovine i telefona
- upravljanje limitima potrošnje po platnim karticama
- kupovinu, prodaju i konverziju valuta u skladu sa Internom kursnom listom Banke
- pripremu i dostavljanje na izvršenje platnih spiskova
- interne prenose između računa Korisnika u Banci
- prijem i plaćanje elektronskih računa

##### Halcom

Halcom

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

- pristup portalu uz korišćenje sertifikata na pametnoj kartici ili tokenu,
- 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 sertifikata 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 i deviznom platnom prometu,
- pregled prometa i stanja po svim otvorenim računima Korisnika u Banci,
- izvršavanje elektronskih platnih naloga po nalogu Korisnika
- pregled i kloniranje platnih naloga ,
- interne prenose između računa Korisnika u Banci,
- konverzije valuta,
- upravljanje plaćanjem Karticama u CNP okruženju i privremenu blokadu kartice,
- upravljanje kartičnim limitima
- generisanje mCash kodova za podizanje gotovine na bankomatima Banke bez kartice,

**Posebni uslovi izdavanja i korišćenja elektronskih instrumenata plaćanja za pravna i fizička lica NLB Banke**

Verzija 13.0, februar 2024.godine

- P2P plaćanje na broj telefona primaoca slanje potvrde o izvršenom platnom nalogu u PDF formatu
- slanje izvoda na e-mail u PDF formatu,
- informacije o proizvodima Banke,
- prijem i plaćanje elektronskih računa.

Ispostavljanje platnih naloga i naloga internog prenosa omogućeno je Klijentu do visine Raspoloživih sredstava na računu, a u skladu sa dnevnim limitima za obavljanje transakcija navedenih u Informativnom listu i na Internet stranici Banke.

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.

### 3.1.5. NLB SMS servis

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

Korisničko uputstvo za SMS servis dostupno je Korisniku na internet stranici Banke: [www.nlb-rs.ba](http://www.nlb-rs.ba), 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 dospelom 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.

Korišćenjem NLB SMS servisa Korisniku je omogućeno i sljedeće:

- slanje upita ( oraspoloživom 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).

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

### 3.1.6. 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.nlb-rs.ba](http://www.nlb-rs.ba). Kako bi pristupio Portalu NLB WEB info Banka Korisniku dodjeljuje korisničko ime i lozinku. Lozinka za pristup Webinfo portalu vrijedi 90 dana od dana formiranja, nakon čega Korisnik vrši obaveznu zamjenu lozinke. O isteku lozinke Banka obavještava Korisnika prilikom svake prijave na portal od desetog dana prije isteka lozinke do dana isteka lozinke. 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 ili NLB Tokena - ukoliko je on potreban za pristup E-servisu i/ili potpisivanju platnih transakcija.

Za korišćenje eKlik elektronskog servisa Banka sa Korisnikom zaključuje Ugovor o platnom računu i Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa i pružanja usluga za pravno lice.

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 prihvaćanja 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 ovlašćenja za korišćenje E-servisa

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

Ovlašćenje 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 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 dodaju ovlašćenja na postojećem E-servisu.

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

### 3.4. Odobravanje korišćenja E-servisa

Banka odobrava korišćenje E-servisa Korisniku koji ima otvoren račun u Banci, poslije izvršene provjere podnesenih Pristupnih obrazaca i izvršene identifikacije Klijenta. Za E-servise eKlik i mKlik, Banka odobrava korišćenje E-servisa nakon potpisivanja Ugovora između Banke i Korisnika.

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:

- **eKlik**- korisničkog imena, statičke lozinke i jednokratne lozinke za pristup portalu elektronskog bankarstva. **Korisničko ime** je e-mail adresa klijenta (evidentirana u podacima o klijentu) u trenutku podnošenja zahtjeva **Statičku lozinku** korisnik samostalno definiše prilikom prvog prijavljivanja u aplikaciju. **Jednokratna lozinka** se dostavlja putem SMS poruke, NLB Tokena ili Microsoft Authenticatora.

Korisnik vrši pokretanje aplikacije prijavom na Internet stranici Banke; <https://eklik.nlb-rs.ba/#/login>, unosom parametara za pristup. Pristup aplikaciji i autorizacija elektronskih platnih naloga, poruka / zahtjeva za Korisnike - fizička lica se vrši putem OTP SMS ili putem Microsoft Authenticatora.

Pristup i autorizacija elektronskih platnih naloga, poruka/zahtjeva za Korisnike - ovlaštena fizička lica pravnog lica se vrši putem aplikacija NLB Token ili Microsoft Authenticator.

**OTP jednokratnu lozinku** Banka generiše i dostavlja putem SMS poruke na broj mobilnog telefona Korisnika koji je naveo u Zahtjevu.

**NLB Token** je aplikacija koja se preuzima sa app store-a (Google Play, Apple store ili AppGallery) i instalira na mobilnom telefonu. Podnošenjem Zahtjeva za korišćenje NLB Tokena, Banka korisniku dostavlja aktivacione kodove (prvi dio aktivacionog koda putem SMS poruke i drugi dio putem e-mail-a, na broj mobilnog telefona i e-mail adresu navedene u Zahtjevu). Aktiviranje NLB Tokena Korisnik vrši pokretanjem aplikacije na mobilnom uređaju, unosom podataka za aktiviranje (Prvi dio aktivacionog koda i Drugi dio aktivacionog koda). Podaci za aktiviranje važe najduže sedam dana od dana prijema. Ako Korisnik ne izvrši aktiviranje NLB Tokena u navedenom roku, potrebno je da od Banke zatraži nove podatke za aktiviranje. Pri prvom pokretanju aplikacije Korisnik samostalno kreira PIN kod (minimalno 4, a maksimalno 8 karaktera), koje će ubuduće koristiti za pristup NLB Tokenu.

**Microsoft Authenticator** je aplikacija koja se preuzima sa Google play-a i instalira na mobilnom telefonu. Microsoft Token se aktivira u eKlik aplikaciji u opciji Administracija gdje se generiše QR code. Učitavanjem QR coda u Microsoft Authenticator otvara se nalog Korisnika putem kojeg se generiše kod.

Pristup aplikaciji (SMS ili NLB Token ili Microsoft Authenticator), određuje način autorizacije i potpisivanje naloga u eKlik aplikaciji. Jedan generisani kod putem SMS OTP-a ili NLB Tokena ili Microsoft Authenticatora se može upotrebiti samo jednom za Pristup ili Potpisivanje jednog ili više istovremeno označenih elektronskih platnih naloga, poruka /zahtjeva.

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

- **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 jedan digitalni sertifikat,
- **NLB mKlik** – aktivacionog koda za pokretanje aplikacije mobilnog bankarstva i PIN koda( ili biometrije) za pristup aplikaciji i potpisivanju platnih transakcija. Korisnik prima prvi dio aktivacionog koda putem email adrese , a drugi dio aktivacionog koda putem SMS poruke. Korisnik na mobilni uređaj instalira aplikaciju koju preuzima sa Google Play-a (Android uređaji), Apple Store-a (iOS uređaji) ili AppGallery (Huawei uređaji).

Aktiviranje mKlik Korisnik vrši pokretanjem aplikacije na mobilnom uređaju, a po prijemu podataka za aktiviranje. Podaci za aktiviranje važe najduže sedam dana od dana prijema. Ako Korisnik ne izvrši aktiviranje mKlik u navedenom roku, potrebno je

**Posebni uslovi izdavanja i korišćenja elektronskih instrumenata plaćanja za pravna i fizička lica NLB Banke**

Verzija 13.0, februar 2024.godine

da od Banke zatraži nove podatke za aktiviranje. Aktiviranje mKlik se vrši pri prvom pokretanju aplikacije, pri čemu Korisnik samostalno kreira PIN kod (minimalno 4, maksimalno 8 karaktera) i kod za obnovu ( minimalno 8, maksimalno 16 karaktera). Svaki naredni pristup aplikaciji mKlik-a omogućen je upotrebom PIN koda, koji Korisnik može da mijenja ili pomoću biometrije. Kod za obnovu koristi se za ponovnu registraciju/oporavak mobilne aplikacije na postojećem ili novom mobilnom uređaju.

Autorizacija - potpisivanje elektronskih platnih naloga u korist drugih povjerilaca, koje Korisnik dostavlja Banci putem mKlik servisa vrši se PIN kodom ili biometrijom.

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

- **eKlik:** računar povezan sa Internetom na koji je instaliran neki od preporučenih Internet pretraživača (Google Chrome ili Mozilla Firefox) i mobilni uređaj Android OS (verzija 5.0 i više) ili Apple iOS (verzije 9.0 i više) za prijem jednokratne lozinke putem SMS-a, NLB Tokena, Microsoft Tokena.
- **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 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 6.0 ili više) ili Apple iOS (verzija 12.0 ili više) i da isti mobilni uređaj obezbijedi pristup internetu. Za korišćenje aplikacije mKlik potrebna je internet konekcija (WiFi ili mreža mobilnog interneta 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 51 248 588 ili e-mail-om: nlbinfo@nlb-rs.ba u slučaju: gubitka ili krađe parametara sigurnosnog pristupa, medijuma sa digitalnim sertifikatom, mobilnog uređaja koji koristi za SMS imKlik, nepravilnosti u upotrebi E-servisa, zloupotrebe E-servisa.

Klijent je odgovoran za uređaje na kojima je instaliran E-servis (dijelove-hardware, programe-software), sadržaj koji se nalazi na uređaju kao i njihov mogući uticaj na E-servis, za koje Banka ne snosi odgovornost.

Klijent snosi svu odgovornost za ispravnost ispostavljenih naloga putem E-servisa, za rizik zloupotrebe identifikacionih podataka, za pristup aplikaciji, i potpisivanje platnih naloga kao i eventualnu štetu nastalu zbog gubitka i/ili neovlašćenog korišćenja E-servisa od strane drugih lica i na osnovu toga ispostavljenih naloga ili otkrivanja povjerljivih informacija.

U slučaju sumnje u zloupotrebu ili ako to zahtjevaju tehnički razlozi Banka zadržava pravo da privremeno/trajno onemogući korišćenje E-servisa i o tome obavijesti Klijenta, osim u hitnim slučajevima ili kada razlozi bezbjednosti to ne dozvoljavaju.

Korisnik je obavezan da obavijestiti Banku u slučaju promjene ličnih podataka navedenih u Zahtjevu za odobravanje 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, 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 eKlik i Webinfo, e-mail poruka sa aktivacionim kodom).

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 proslijediti poslovne informacije i lične podatke trećoj strani u zemlji i inostranstvu na osnovu zakonskih propisa, vlasničkih i ugovornih odnosa ili ispunjavanja ugovorenih obaveza sa Klijentom, a u svim drugim slučajevima Banka ih neće objavljivati, saopštavati niti prosljeđivati 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. Klijent 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 Klijenta o izvršenju ili neizvršenju platnog naloga dostavljajući informacije o statusu naloga u elektronskoj banci.

Digitalni sertifikat za Halcom elektronsko bankarstvo se izdaje na period od 3 godine. Halcom obavještava Korisnika o isteku sertifikata putem obavještenja prilikom svake prijave na aplikaciju najmanje 30 dana prije isteka istog.

Banka se obavezuje da će Korisniku dostavljati korisničko ime i lozinku, prvi i drugi dio aktivacionog koda 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 nije odgovorna za posljedice koje su nastale korišćenjem uređaja od strane drugih lica ili nestručnom upotrebom mobilnog uređaja, softverske i hardverske računarske opreme od strane Klijenta, za kvalitet i troškove telekomunikacionih/internet usluga koje pruža treća strana, koje su van kontrole Banke ili usljed djelovanja više sile.

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.

Banka zadržava pravo da izvrši izmjene E-servisa neophodne za povećanje njegove bezbjednosti, unapređenja tehničkih karakteristika ili usklađivanja sa zakonskim normama.

Banka ostavlja mogućnost da tokom redovnih dnevnih obrada Elektronski servisi iz tehničkih razloga budu privremeno nedostupni za korišćenje (uključujući ali ne ograničavajući se na: pristup Elektronskim servisima, unos i izvršenje naloga, te ostale funkcionalnosti).

### 3.8. Provizije i naknade

Korisnik za korišćenje usluga E-servisa i vršenje elektronskih platnih transakcija Banci plaća provizije i naknade, u skladu sa zaključenim ugovorom između Banke i Korisnika i 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, Informativnim listom Uslovi korišćenja elektronskog bankarstva eKlik za fizička lica, Informativnim listom Uslovi korišćenja mobilnog bankarstva mKlik za fizička lica.

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 Klijenta, 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.

**Posebni uslovi izdavanja i korišćenja elektronskih instrumenata plaćanja za pravna i fizička lica NLB Banke**

Verzija 13.0, februar 2024.godine



- U ostalim slučajevima predviđenim ugovorom između Korisnika i Banke, Opštim uslovima i važećim zakonskim propisima

Banka će neposredno prije blokiranja E-servisa, ukoliko je to moguće, obavijestiti Korisnika o namjeri i o razlozima za ukidanje ovlaštenja 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 8 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: [nlbinfo@nlb-rs.ba](mailto:nlbinfo@nlb-rs.ba). Banka je dužna da dostavi odgovor Korisniku najkasnije u roku od 15 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 Vladike Platona 1/A, 78000 Banja Luka ili putem e-mail adresa: [office@abrs.ba](mailto:office@abrs.ba).

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 Transakcije 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 sa njegovim priložima koji se zaključuje između Banke i Korisnika, Posebnim i Opštim uslovima, primjenjuju se odredbe Zakona o bankama, Zakona o obligacionim odnosima, propisi o elektronskom dokumentu, poslovanju i potpisu, kao i druge zakonske odredbe koje se primjenjuju u Republici Srpskoj.

Potpisom Zahtjeva za korišćenje Elektronskih instrumenata plaćanja, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa ovim 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.nlb-rs.ba](http://www.nlb-rs.ba) 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 otkáže 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 stvarno nadležni sud u Banjoj Luci.

Broj: 00 – 178-1/24

Datum: 20.02.2024. godine