



Opšti uslovi poslovanja sa pravnim licima i preduzetnicima

U primjeni od 28.08.2025. godine

NLB Banka

Ovo su **Opšti uslovi poslovanja**
koji definišu naš **odnos** i koje
ćete **moći lako pročitati**

Dobro nam došli!

Želimo da sa Vama razvijamo odnos povjerenja i razumijevanja.

Zato smo se potrudili da ove Opšte uslove napišemo tako da budu jednostavni i razumljivi.

Na narednim stranicama pronaći ćete Opšte uslove koji se odnose na: 1) Pružanje platnih usluga, 2) Izdavanje i korišćenje platnih kartica, 3) Korišćenje kartica u digitalnom formatu, 4) Elektronsko bankarstvo, 5) NLB Pay aplikaciju, 6) NLB Pay — Zaštitu Vaših ličnih podataka, 7) Komunikaciju putem video poziva i chat-a, kao i Pojmovnik sa najbitnijim terminima.

Opšti uslovi su tu za Vas — važno je da ih pročitate jer u njima možete naći sve od opisa usluga koje imate kod nas i šta sve možete sa njima, do toga šta možete učiniti, ako nečim nijeste zadovoljni.

3 stvari prije nego što počnete čitati

koje smo uradili kako biste se što lakše snašli u dokumentu

- **Odnos čine dvije strane** • koristimo „mi” kad pričamo o sebi (Banci) i „Vi” kad se obraćamo Vama.
- **Jezik koji je svima razumljiv** • komplikovane bankarske pojmove preveli smo na „svakodnevni” jezik kad god je to bilo moguće. One koje smo morali koristiti smo objasnili u **Pojmovniku** koji možete pronaći na kraju ovog dokumenta.
- **Dodatne informacije i savjeti** • kroz tekst ćete naići na kućice u plavoj i sivoj boji — ispod pogledajte šta se u njima nalazi.



Na ovaj način su naglašene bitne informacije u tekstu kako biste ih što lakše uočili.



Ove informacije nijesu dio Opštih uslova, ali su ovdje jer mislimo da bi Vam mogle biti korisne.

Sadržaj

Da lako možete naći informacije koje tražite.

Uvod	6
Pružanje platnih usluga	8
1. Uvod.....	9
2. Kako izgleda otvaranje i vođenje transakcionog računa?	9
3. Dokumentacija potrebna za otvaranje računa	9
4. Raspolaganje sredstvima sa računa	11
5. Što još možete da ugovorite uz račun?.....	11
6. Pružanje platnih usluga.....	11
7. Kada možemo teretiti Vaš račun bez Vaše saglasnosti?.....	15
8. Naknade, kurs i kamatne stope.....	16
9. Bankarska tajna	16
10. Kako komuniciramo i kako Vas obavještavamo?	16
11. Trajanje, izmjene i prestanak Okvirnog ugovora	17
12. Sankcije.....	19
13. Sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma	19
Izdavanje i korišćenje platnih kartica	22
1. Osnovno	23
2. Izdavanje kartice	23
3. Upotreba kartice	24
4. Limiti.....	24
5. Rok važenja, obnavljanje / reizdavanje kartice	26
6. Članarina, provizija i ostale naknade.....	26
7. Prigovori na transakcije.....	26
8. Što ako karticu izgubite, ukradu Vam je ili se ošteti?.....	27
9. Otkaz kartice	28
10. Raskid Ugovora	28
Korišćenje kartica u digitalnom formatu	31
1. Osnovno o digitalnim karticama	32
2. Ko su pružaoci usluge digitalnih novčanika?	32
3. Što treba da znate o dodavanju svoje kartice u digitalni novčanik?.....	32
4. Kako možete da upotrebljavate karticu u digitalnom obliku?	32
5. Naknade.....	32
6. Kako se zaštititi kod upotrebe digitalnog novčanika?	33
7. Zaštita podataka	33
8. Uklanjanje kartice iz digitalnog novčanika.....	33
Elektronsko bankarstvo	35
1. Osnovno	36
2. Uslovi za upotrebu elektronskog bankarstva	36
3. Ugovaranje.....	36
4. Aktivacija	36
5. Koje su naše obaveze kao banke?.....	37
6. Koje su Vaše obaveze kao korisnika?.....	37
7. Kako ste zaštićeni od zloupotrebe kod upotrebe NLB ProKlika?	38
8. Naknade.....	38
9. Raskid ugovora.....	39

NLB Pay aplikacija	41
1. Osnovno	42
2. Kako aktivirate NLB Pay?	42
3. Kako aktivirate svoje kartice za plaćanje preko aplikacije NLB Pay?	42
4. Što treba da napravite za sigurnu upotrebu aplikacije NLB Pay?	43
5. Kako autorizujete internet plaćanja?	43
6. Kada se blokira NLB Pay aplikacija?	43
7. Koje su naše obaveze prema Vama?	44
NLB Pay — zaštita Vaših ličnih podataka	46
1. Uvod	47
2. Ko je odgovoran za Vaše lične podatke i kako možete da dobijete informacije o tome kako ih obrađujemo?	47
3. Koje vrste podataka obrađujemo?	47
4. Neke podatke statistički obrađujemo	47
5. Dopuštenja na mobilnom telefonu	48
6. Zašto obrađujemo Vaše lične podatke?	48
7. Ko može da obrađuje Vaše podatke?	49
8. Kako štitimo Vaše podatke?	49
Komunikacija putem video poziva i chat-a	51
1. Osnovno o video pozivu i chat-u	52
2. Upotreba video poziva i chat-a	52
3. Koje su Vaše obaveze kao korisnika?	53
4. Koje su naše obaveze kao banke?	53
Završne odredbe	55
1. Uopšteno	55
2. Vaši ugovori i Opšti uslovi	55
3. Izmjene Opštih uslova	55
3. Pravila u vezi sa Vašim podacima o ličnosti	55
4. Ako niste zadovoljni, možete nam podnijeti prigovor	55
5. Primjena prava	56
Pojmovnik	57

Uvod

Ovaj dokument je bitan jer reguliše naš odnos — nas kao Banke i Vas kao pravnog lica ili preduzetnika koje koristi naše usluge.

Ovdje su **definisani** uslovi pod kojima Vam pružamo usluge, načini na koje to radimo i obaveze koje i Vi i mi imamo unutar našeg odnosa.

Sastavni dio ovih Opštih uslova su:

- **Terminski plan izvršenja platnih transakcija** (u daljem tekstu: Terminski plan)
- **Pregled naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespondentskog bankarstva**, važećih na dan primjene (u daljem tekstu: Pregled naknada)
- **Posebni uslovi tokom akcijskih ponuda za neku dodatnu uslugu** (bilo da su sastavni dio pojedinačnog ugovora ili su dostupni na internet stranici www.nlb.me i/ili u filijalama Banke)

Ovi Opšti uslovi sastavni su dio Vašeg pojedinačnog ugovora o otvaranju transakcionog računa i/ili ugovora o otvaranju računa za plaćanje sa osnovnim uslugama i/ili ugovora o korišćenju platne kartice i/ili ugovora o korišćenju e-banking usluga, te **zajedno sa prethodno navedenim dokumentima čine Okvirni Ugovor**.



Opšte uslove možemo promijeniti u skladu sa poslovnom politikom i važećim zakonskim propisima. Ako nismo ugovorili drugačije, mi **ne preuzimamo obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane ovim Opštim uslovima**.

Ove Opšte uslove i sve gore navedene dokumente uvijek možete vidjeti na našoj web stranici: <https://www.nlb.me/me/nlb-banka/opste/naknade-i-opsta-pravila-poslovanja> i u našim filijalama. Tu možete vidjeti i sve izmjene Opštih uslova i ostalih dokumenata iz Okvirnog ugovora. Sve eventualne izmjene smo Vam dužni unaprijed najaviti.

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u Pojmovniku.



Ako budete imali **bilo kakvih pitanja** u vezi sa onim što je opisano u ovim dokumentima, **kontaktirajte nas:**



Posjetom Vašeg nadležnog komercijaliste ili bilo koje naše filijale. Popis filijala možete naći na <https://www.nlb.me/me/nlb-banka/filijale>.



Pozivom na 19888 radnim danima od 8 do 22h i subotom od 8 do 18h.



Video pozivom (<https://www.nlb.me/me/nlb-banka/opste/video-poziv>), radnim danima od 8 do 16h.



E-mailom na info@nlb.me

Platne usluge



Pružanje platnih usluga

5 najbitnijih informacija o pružanju platnih usluga

- **Transakcioni račun Vam otvaramo na osnovu** Okvirnog ugovora. Okvirni ugovor sastoji se od (1) pojedinačnog ugovora o otvaranju transakcionog računa, (2) ovih Opštih uslova, (3) Terminskog plana i (4) Pregleda naknada.
- **Transakcioni račun kod nas možete imati** u eurima i drugim valutama koje dogovorimo.
- **Sredstvima na računu mogu raspolagati sva lica** koja ovlasti zakonski zastupnik poslovnog subjekta (ovlašćena lica).
- **Informacije o Vašem računu i svim platnim instrumentima koje koristite (npr. kartice) treba da štitite** od zloupotrebe. Ako pomislite da su neki od tih podataka zloupotrijebljeni, to treba da nam odmah javite na način propisan ovim Opštim uslovima.
- **Podaci o stanju i prometu sredstava na Vašem računu su bankarska tajna.** Možemo ih otkriti trećim licima samo u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima ili uz Vašu izričitu pisanu saglasnost.

5 ključnih termina za Opšte uslove o pružanju platnih usluga

Transakcioni račun Vrsta računa za plaćanje koji Banka otvara i vodi korisniku na osnovu Okvirnog ugovora, a koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija, kako onih u nacionalnom platnom prometu, tako i onih u međunarodnom platnom prometu (u daljem tekstu: račun za plaćanje/ račun/ transakcioni račun).

Nalog za plaćanje Instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

Platni instrument Svako personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i njegovog pružaoca platnih usluga, koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, koji ima određena personalizovana sigurnosna obilježja.

Platna kartica/kartica Platni instrument koji Banka izdaje i koji njenom korisniku omogućava plaćanja robe i / ili usluga bilo preko prodajnog mjesta i / ili na daljinu i / ili za podizanje i / ili polaganje gotovog novca i / ili korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju. Kartica je vlasništvo Banke i nije prenosiva.

Identifikacija Postupak utvrđivanja i provjere identiteta.

Pružanje platnih usluga

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Uvod

Ovdje je definisano **pod kojim uslovima i na koji način pružamo platne usluge** Vama kao pravnim licima, i preduzetnicima.

Takođe, ovdje su definisani i **uslovi otvaranja i vođenja transakcionih računa**.

Uz to, ovdje ćete pronaći i sve o Vašim i našim **pravima vezano uz ove usluge**.

2. Kako izgleda otvaranje i vođenje transakcionog računa?

Okvirni ugovor

Račun Vam otvaramo **na osnovu Okvirnog ugovora**. On se sastoji od sljedećih dokumenata koji su važeći kada zaključimo ugovor:

- **pojedinačnog ugovora** za otvaranje transakcionog računa;
- **ovih Opštih uslova**;
- **Terminskog plana** izvršenja platnih transakcija za pravna lica (Terminski plan);
- **Pregleda naknada** za usluge fizičkih i pravnih lica i korespodentskog bankarstva (Pregled naknada).

Kad potpišete ugovor za otvaranje i vođenje računa, smatra se da ste **zaključili Okvirni ugovor** i da potvrđujete da ste dobili jedan primjerak pojedinačnog ugovora i ovih Opštih uslova.

Okvirni ugovor zaključujemo na osnovu Vašeg **pisanoht Zahtjeva** za otvaranje transakcionog računa.



Zahtjev popunjavate na **našem obrascu**, koji možete da nađete u našim **filijalama** ili na **web sajtu** — <https://www.nlb.me/me/novi-racun/pravno-lice>.

Sve **informacije o ostaloj dokumentaciji** koja Vam je potrebna za otvaranje računa, takođe možete da nađete na našem web sajtu www.nlb.me/me/preduzeca/proizvodi/nlb-transakcioni-racuni.

Okvirni ugovor reguliše naše buduće poslovne odnose, počev od trenutka kad smo ga zaključili. Međutim, od dana kad stupe na snagu, **ovi Opšti uslovi i sve buduće izmjene primjenjuju se i na već zaključene Okvirne ugovore**.

3. Dokumentacija potrebna za otvaranje računa



Ako tek osnivate preduzeće na našem web sajtu (<https://www.nlb.me/me/preduzeca/savjeti/osnivanje-preduzece>) pogledajte savjete koji Vam mogu biti korisni.

Rezidenti

Ako ste rezident, osim zahtjeva za otvaranje računa potrebno je da nam dostavite:

- **rješenje o registraciji (upisu)** u Centralni registar privrednih subjekata (CRPS) te akt o registraciji kod drugog nadležnog organa, ako je to propisano (rješenje ne smije biti starije od 3 mjeseca);
- **akt o osnivanju** — u slučaju da za poslovni subjekt registrovanje nije propisano;
- **izvod iz zakona** — ako je poslovni subjekt osnovan direktno na osnovu zakona;
- **obavještenje nadležnog organa o razvrstavanju po djelatnostima** — njega treba da dostavite samo ako podatak o razvrstavanju nije sastavni dio rješenja o registraciji, akta o osnivanju ili izvoda iz zakona;
- **akt o izvršenoj registraciji kod nadležnog poreskog organa** — on treba da sadržava Vaš poreski broj (PIB), ako je takva registracija propisana, koji se dostavlja u slučaju da taj podatak nije sastavni dio rješenja, akta o osnivanju ili izvoda iz zakona;
- **popunjen karton deponovanih potpisa** lica koja su ovlašćena za potpisivanje naloga za plaćanje;
- **rješenje ili uvjerenje o imenovanju lica ovlašćenog za zastupanje** poslovnog subjekta — njega treba da dostavite samo ako podatak o razvrstavanju nije sastavni dio rješenja o registraciji, akta o osnivanju ili izvoda iz zakona;
- **obrazac OP** — ovjera potpisa ovlašćenog lica koje podnosi zahtjev. Ovaj dokument nije potreban ako ovlašćeno lice uživo potpisuje i predaje zahtjev;
- **obrazac KYC** — popunjavate ga u filijali;
- **obrazac PEL** — obrazac za identifikaciju politički eksponiranih lica. Trebaju ga potpisati izvršni direktor (zakonski zastupnik), osnivač i ovlašćena lica koja su na Kartonu deponovanih potpisa (KDP — popunjavate ga u filijali), kao i druga lica, ako od Vas to tražimo.

Platne usluge

- **dokaz o uplati naknade za otvaranje računa na naš račun** (prema Tarifniku);
- **ostalu dokumentaciju** koju možemo od Vas da tražimo.

Nerezidenti

Ako ste nerezident, osim zahtjeva za otvaranje računa od Vas trebamo:

- **izvod iz registra** gdje je poslovni subjekt upisan u državi u kojoj ima sjedište.
- ako je osnovan u državi u kojoj ne postoji upis u takav registar, potreban je **neki drugi validan dokument o osnivanju** prema propisima države sjedišta. Iz tog dokumenta se treba moći vidjeti pravni oblik poslovnog subjekta i datum njegovog osnivanja. Nama dostavljate kopiju dokumenta koju je ovjerio nadležni organ i u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik (ne smiju biti stariji od tri mjeseca). Ovaj dokument treba da nam dostavljate jednom godišnje. Ako to ne napravite, nećemo moći da vršimo platne transakcije za taj pravni subjekt;
- **ovjeru potpisa ovlašćenog lica** poslovnog subjekta;
- **popunjeni Karton deponovanih potpisa (KDP)** koji sadrži sva lica koja su ovlašćena za potpisivanje naloga za plaćanje. KDP treba da potpiše ovlašćeno lice iz rješenja o registraciji u državi sjedišta i/ili lica koja imaju pravo potpisivanja;
- **obrazac KYC;**
- **potvrdu uplate naknade** za otvaranje računa (prema Tarifniku);
- **ostalu dokumentaciju** koju možemo od Vas da tražimo.

Strana diplomatska i konzularna predstavništva u Crnoj Gori

U ovom slučaju osim zahtjeva za otvaranje računa od Vas trebamo:

- **potvrdu o registraciji** koju je izdao organ državne uprave nadležan za vanjske poslove;
- **obavještenje o razvrstavanju djelatnosti** koje je izdao nadležni organa u Crnoj Gori;
- **akt o izvršenoj registraciji kod nadležnog poreskog organa u Crnoj Gori** — on treba da sadržava Vaš poreski broj (PIB);
- **ovjeru potpisa ovlašćenog lica** poslovnog subjekta;
- **popunjen karton deponovanih potpisa** lica koja su ovlašćena za potpisivanje naloga za plaćanje, kao i **karton ovlašćenih donosilaca naloga;**
- **potvrdu uplate naknade** za otvaranje računa (prema Tarifniku);
- **ostalu dokumentaciju** koju možemo od Vas da tražimo.

Ako račun koji otvarate, treba prema zakonu biti **izuzet od prinudne naplate**, dužni ste nam dostaviti dodatnu dokumentaciju koja to potvrđuje, kao i zahtjev za izuzeće od blokade na Vašem memorandumu.

U slučaju da otvarate **račun za uplatu sredstava za osnivanje pravnog lica**, uz zahtjev Vam je potreban samo ugovor o osnivanju tog pravnog lica.

Potpisivanje Okvirnog ugovora

Okvirni ugovor **može potpisati i drugo lice**. Ono treba biti (1) **ovlašćeno** za potpisivanje odgovarajućom odlukom ili drugim aktom nadležnog organa poslovnog subjekta i (2) imati **punomoćje** za potpisivanje od zakonskog zastupnika ili preduzetnika.



Okvirni ugovor potpisuju naša ovlašćena lica i **ovlašćeno lice (zakonski zastupnik) poslovnog subjekta ili preduzetnik**.

Punomoćje za potpisivanje Okvirnog ugovora

U punomoćju možete da odredite lica koja će biti **ovlašćena za raspolaganje računom** (biti upisana u Kartonu deponovanih potpisa — KDP) i odrediti način potpisivanja i ograničenja po računu.

Punomoćje treba da **ovjerite kod domaćeg organa** nadležnog za poslove ovjere (notar, sud, organ lokalne uprave, itd.). Uz to, oblik i sadržaj punomoćja mora da budu prema našim zahtjevima i pozitivnim propisima.

Ako ste **punomoćje ovjerali u inostranstvu**, ono treba da bude prevedeno na crnogorski jezik. Takođe treba da ima sve ovjere i potvrde, koje punomoćje čine pravno valjanim u Crnoj Gori.

Mi imamo pravo **odbiti punomoćje** koje je starije od 3 mjeseca.

Valuta u kojoj možete imati račun

Transakcioni računi su u **službenoj valuti Crne Gore (EUR)**, ali mogu biti i u nekim **stranim valutama** za koje možemo da Vam otvorimo račun, sve u skladu sa ugovorom o otvaranju tog transakcionog računa.

Naša prava u vezi sa računima

Mi kao banka imamo pravo da na osnovu ocjene naših nadležnih službi odaberemo sa kim ćemo stupiti u poslovni odnos. Ovo uključuje i diskreciono pravo da **odbijemo zaključivanje ugovora**, odnosno da uskratimo dalje pružanje usluge vođenja računa.

Takođe, imamo pravo bez Vaše saglasnosti da:

- privremeno **obustavimo upotrebu određenih usluga** — u potpunosti ili djelimično;
- **blokiramo izvršenje određenih transakcija;**
- **raskinemo** već uspostavljenu **poslovnu saradnju**.

Ovo radimo u slučaju da (1) ne možemo da izvršimo svoje obaveze koje imamo prema zakonskim propisi-

Platne usluge

ma i našim internim aktima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma, i ako (2) moramo da postupamo prema međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama ili licima.

4. Raspolaganje sredstvima sa računa

Vaša sredstva na računima predstavljaju depozit po viđenju. On je zaštićen prema Zakonu o zaštiti depozita. Mi kao Banka član smo Fonda za zaštitu depozita.



U slučaju da nastupi zaštićeni slučaj, Fond Vam **isplaćuje garantovani iznos do 50.000 eura**. Ovo je maksimalni iznos isplate **po poslovnom subjektu** bez obzira na broj i visinu depozita koje imate kod nas.

Zakonski zastupnik

Zakonski zastupnik poslovnog subjekta može da **ovlasti jedno ili više lica** za raspolaganje sredstvima na računu (ovlašćena lica).

Ovlašćena lica i njihova prava vezano za raspolaganje sredstvima na računu, sa Vama ugovaramo **za svaki račun posebno — putem Kartona deponovanih potpisa (KDP-a)**. KDP se ovjerava pečatom, ako u svom poslovanju upotrebljavate pečat.

Ovlašćena lica

Ovlašćeno lice je i **korisnik platnih kartica**, koje je zakonski zastupnik ovlastio za raspolaganje sredstvima sa računa, putem platnih kartica.

Zakonski zastupnik može da ovlasti jedno ili više lica za **izdavanje naloga preko elektronskog ili mobilnog bankarstva**. Ovlašćena lica i njihova prava vezano za raspolaganje sredstvima putem elektronskog i mobilnog bankarstva, sa Vama ugovaramo **za svaki račun posebno — putem pristupnice koju potpisujete kada ugovarate uslugu**.

Ovlašćeno lice **ne može da:**

- prenese svoja prava na treće lice;
- izmijeni uslove poslovanja;
- otkaže Ugovor i ugasi račune.

Ove stvari može da napravi jedino ako za njih ima specijalno punomoćje zakonskog zastupnika.

Zakonski zastupnik može ovlašćenom licu da **promijeni način i/ili prava vezano uz raspolaganje sredstvima**. Takođe može da **povuče** ovlašćenja za raspolaganje sredstvima i to tako da nam dostavi novi KDPa.

Mi nemamo odgovornost za eventualnu štetu koja nastane, u slučaju da nam niste na vrijeme dostavili informaciju o izmjenama, ograničenjima i ukidanjima ovlašćenja, koja ste dali za druga lica.

5. Što još možete da ugovorite uz račun?

Usluge povezane sa računom:

- NLB ProKlik — internet i mobilno bankarstvo;
- debitna kartica — Visa Business Electron;
- kreditne revolving kartice — Visa Business Silver i Visa Business Revolving;
- SMS info o prilivima i odlivima sa računa;
- direktno zaduženje;
- trajni nalog;
- prekoračenje po transakcionom računu;
- druge dodatne usluge koje ćemo naknadno da uvedemo.

Da biste ih mogli ugovoriti, za svaku od ovih usluga **potrebno je ispuniti određene uslove**.



Na našem web sajtu (<https://www.nlb.me/me/preduze-ca/pocetna>) možete detaljnije **vidjeti sve naše usluge i proizvode**.

6. Pružanje platnih usluga

Vi možete da raspoložete svojim sredstvima u okviru raspoloživog iznosa, koji imate na računu.

Svojim **sredstvima raspoložete putem naloga za plaćanje** — u papirnom ili elektronskom obliku.

Iniciranje platne transakcije

Platnu transakciju inicirate tako što nam dajete nalog za plaćanje. To mogu biti **nalози za: uplatu, isplatu i prenos novčanih sredstava**.

Popunjavanje naloga za plaćanje

Elementi naloga za plaćanje određeni su Zakonom o platnom prometu i podzakonskim aktima CBCG, kao i distribucionim kanalom kojim primimo nalog (šalter, NLB ProKlik, itd.).

Uredno popunjenim nalogom za plaćanje smatra se nalog na propisanom obrascu, koji je čitljiv i u koji su uneseni svi traženi podaci.

Specifičnosti sadržaja naloga za plaćanje u zemlji i inostranstvu

- **Za plaćanje u zemlji (nacionalnom platnom prometu)** treba da nam predate uredno popunjen nalog za plaćanje. Obavezan sadržaj naloga propisan je Odlukom o osnovnim elementima naloga za plaćanje za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija preko transakcionih računa.

Platne usluge

- **Za plaćanje prema inostranstvu (međunarodnom platnom prometu)**



Za plaćanje prema inostranstvu mi koristimo dvije mreže za međunarodna plaćanja: **SEPA** – za plaćanja u eurima unutar SEPA zone i **SWIFT** za sva plaćanja. Ako šalžete novac u neku od SEPA zemalja, plaćanje će se automatski obraditi putem SEPA sistema. Naravno, ako želite da se plaćanje izvrši putem SWIFT mreže, možete da nam pišete na: **ipp@nlb.me**.

Neophodni podaci za izvršenje za međunarodne devizne transakcije su broj računa sa kojeg se vrši plaćanje, iznos i valuta, podaci o primaocu (ime, adresa, broj računa), kao i svrha plaćanja (npr. faktura, ugovor, odluka). U nekim slučajevima, banka može tražiti dodatne podatke kako bi izvršila plaćanje.

Za međunarodna ili plaćanja u stranoj valuti unutar zemlje, potrebno je da navedete: **broj računa primaoca** (IBAN za SEPA i SWIFT plaćanja), **SWIFT (ili BIC) kod** banke primaoca (za SWIFT plaćanja).

U nekim slučajevima, moguće je da Vam zatražimo dodatne podatke kako bi izvršili plaćanje.

Naknade i troškovi za izvršenje transakcije se obračunavaju prema Pregledu naknada, dok je **vrijeme obrade plaćanja prikazano je u Terminskom planu** za izvršenje plaćanja.

Prijem naloga za plaćanje

Naloge **primamo putem naših distribucionih kanala** (npr. filijala, internet i mobilno bankarstvo, kartica), u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

Ne odgovaramo za štetu koja može nastati zbog izabranog načina dostave podataka. Odgovornost za siguran, pravilan i pravovremen prenos podataka je na Vama.



Vaš nalog za plaćanje izvršićemo ako je on **ispravan, čitak, autorizovan** na način koji smo ugovorili i ako ne postoje razlozi za njegovo odbijanje.

Naša prava u vezi sa nalogima za plaćanje

Mi imamo pravo od Vas **zatražiti dodatne informacije vezano uz konkretni nalog za plaćanje ili ga odbiti**. Ovo je definisano (1) propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma i (2) našim internim aktima donesenim na osnovu tih propisa.

Mi **nećemo primiti nalog za plaćanje** (1) ako do trenutka kada smo ga zaprimili uočimo da su neki elementi neispravni ili (2) ako postoji neki od razloga iz prethodnog stava.

Smatraće se da **smo nalog uredno izvršili**, ako to napravimo prema jedinstvenoj identifikacionoj oznaci (JIO) koju ste naveli na nalogu.

Vrijeme prijema naloga za plaćanje

Trenutak u kojem smo primili nalog za plaćanje neposredno od Vas ili Vašeg punomoćnika, ili

posredno od strane / preko primaoca plaćanja, smatra se vremenom prijema naloga za plaćanje.

Krajnji rok za primanje naloga za plaćanje na svakom našem kanalu definisan je **Terminskim planom**, koji je dio ovih Opštih uslova.

Ako sa nama posebno ugovorite dan početka izvršenja naloga, vremenom prijema će se smatrati taj dan koji smo ugovorili kao početak izvršenja naloga.

Ako je dan kada smo primili nalog neradan, smatra se da smo nalog primili prvi sljedeći dan.

Za platne transakcije inicirane karticom vrijeme prijema naloga za plaćanje je trenutak u kom ste platili karticom (dali nalog za izvršenje platne transakcije) i u kom je obavljena autentifikacija.

U tom slučaju prenos sredstava ćemo sprovesti kad od pružaoca platnih usluga primaoca (npr. banke



Platna transakcija se smatra **autorizovanom ako ste dali saglasnost** za njeno izvršenje ili ako ste dali saglasnost za izvršenje niza platnih transakcija, čiji je i ta platna transakcija dio.

prodavnice u kojoj plaćate karticom) **primimo nalog za zaduženje**. To mora da bude u skladu sa ugovorenom kartičnom platnom šemom, najkasnije u roku 30 dana od primanja naloga.

Autorizacija naloga za plaćanje (platne transakcije)

Način na koji dajete saglasnost za izvršenje platne transakcije zavisi od platnog instrumenta i kanala kojim ste nam poslali nalog.

Smatra se da ste dali saglasnost za izvršenje platne transakcije ako je prije njenog izvršenja ispunjen jedan od ovih uslova:

- predali ste nam **uredno popunjen nalog u papirnatof formi**, koji je (1) potpisalo ovlašćeno lice iz KDP-a i koji je (2) ovjeren pečatom deponovanim u KDP-u (ako poslovni subjekt upotrebljava pečat). Potpis i pečat moraju da budu identični i prema ovlašćenjima iz KPD-a.
- zadali ste **nalog putem elektronskog ili mobilnog bankarstva**. Prije zadavanja naloga ste bili identifikovani prema pravilima za tu uslugu, a nalog autorizujete: (1) potpisom sa digitalnim sertifikatom na pametnoj kartici ili USB ključu (u slučaju desktop aplikacije Office banking), ili (2) PIN kodom (u slučaju mobilne verzije aplikacije). Nalog mogu zadati samo ovlašćena lica koja su navedena u dokumentaciji prema kojoj se ugovaraju ovlašćenja za raspolaganje sredstvima putem elektronskog i mobilnog bankarstva. Prije nego se realizuje, od Vas možemo u svakom trenutku zatražiti i dodatne informacije, ili dokumentaciju u vezi sa nalogom koji ste zadali.
- **upotrebljavali ste karticu na bankomatu** uz unos PIN-a.
- **dali ste, unijeli ili prislonili karticu na EFT-POS terminal** ili samouslužni uređaj prodajnog /

Platne usluge

isplatio mjestu, ili ste (zavisno radi li se o EFT-POS terminalu / samouslužnom uređaju – kartica) potvrdili transakciju bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa, zavisno od toga da li je uređaj za beskontaktno ili kontaktno plaćanje.

- unijeli ste i dali **personalizovana bezbjednosna obilježja kartice, kao i** ostale podatke prilikom plaćanja putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje.



Obavijestićemo Vas o odbijanju naloga i ako je moguće o razlozima. Ako nalog bude odbijen zbog grešaka, takođe ćemo Vam navesti kako greške možete da ispravite.

Ovo obavještenje ćemo Vam poslati na način koji je propisan ovim Opštim uslovima i najkasnije u roku u kom nalog treba da bude izvršen.

Izvršenje naloga za plaćanje

Da bismo izvršili nalog za plaćanje, **neophodno je da budu ispunjeni svi ovi uslovi:**

- nalog za plaćanje je **ispravan i čitljiv**;
- nalog u papirnoj formi mora **potpisati lice ovlašćeno za potpisivanje** iz KPD-a i ovjeriti pečatom koji je deponovan u KDP-u (ako poslovni subjekt u poslovanju koristi pečat);
- na računu **postoji raspoloživo stanje kao pokriće** za plaćanje iznosa u nalogu, uvećanog za iznos naše naknade (ako je ima). Isto važi i kada uplaćujete novac na svoj račun u našoj banci. Tada nam predajete gotovinu u iznosu koji je potreban za izvršenje naloga, uvećanog za iznos naše naknade. Izuzeci postoje jedino ako je za neku dodatnu uslugu drugačije određeno ili ugovoreno;
- nalog za plaćanje je **autorizovan** na ugovoreni način.

Vi ste odgovorni za tačnost i potpunost podataka na nalogu.

U trenutku primanja naloga provjeravamo da li su **ispunjeni uslovi** za njegovo izvršenje.

Ako je datum izvršenja naloga određen unaprijed, uslove za izvršenje provjeravamo na taj datum.

Ne odgovaramo za štetu koja može nastati zbog zakašnjenja u obradi naloga za plaćanje. Ovo važi ako je do zakašnjenja došlo jer smo Vam dodatno morali da tražimo dopune ili ispravke naloga.

Nalog se izvršava prema JIO-u



Ako je na nalogu za plaćanje naveden JIO bez drugih potrebnih podataka ili se podaci ne podudaraju sa JIO-om, **izvršićemo nalog prema JIO-u**, ako su ispunjeni svi drugi uslovi. U tom slučaju odgovaramo samo za izvršenje platne transakcije u skladu sa JIO-om.

Saglasni ste da mi možemo promijeniti JIO u instrukcijama koje ste nam dostavili, samo ako **primalac plaćanja odredi svoj novi JIO**. Ovo se odnosi samo na vanredne slučajeve u kojima primalac

plaćanja određuje novi JIO na osnovu posebnog naloga i ovlašćenja iz ugovora o poslovnoj saradnji sa nama. U takvim slučajevima nalog se smatra ispravnim i biće izvršen ako su ispunjeni svi drugi uslovi za izvršenje naloga za plaćanje koje smo ovdje naveli.

Prije autorizacije naloga, potrebno je da **provjerite sve elemente i sadržaj naloga za plaćanje** kojim inicirate platnu transakciju i/ili niz platnih transakcija. Ovo je potrebno učiniti bez obzira na to koji kanal upotrebljavate za slanje naloga.

Mi ne snosimo odgovornost za to je li nalog izvršen pravilno i u predviđeno vrijeme, ako:

- ste u nalogu napisali pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku (JIO);
- je bilo koji drugi bitan element naloga za plaćanje neispravan/netačan;
- niste učinili obaveznu provjeru naloga prije nego ste ga autorizovali.

Opoziv naloga za plaćanje



Vi kao korisnik koji je inicirao nalog za plaćanje možete da ga opozovete **najkasnije do trenutka u kom ga primimo** tj. do početka njegovog izvršavanja.

Ako smo posebno ugovorili početak izvršavanja naloga možete da ga opozovete najkasnije do kraja vremena prijema naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga.

Nalog možete da opozovete **putem zahtjeva u pisanoj formi** koju mora potpisati (1) Vaš zakonski zastupnik ili preduzetnik lično, (2) lice ovlašćeno za zastupanje ili (3) ovlašćeno lice koje je dalo saglasnost za izvršenje naloga, čiji opoziv sada želite.

Ako je platna transakcija inicirana karticom, nalog ne možete da opozovete nakon autorizacije transakcije.

Prilikom plaćanja unutar banke (interne platne transakcije) možete da opozovete nalog do trenutka kad smo primili potpisani nalog i gotovinu za njegovo izvršenje, a prije nego što počne proces izvršenja.

Naloga **ne možemo da opozovemo** ako smo ih već izvršili tj. ako smo ga proslijedili u međubankarske platne sisteme.

Kada možemo da odbijemo izvršenje naloga za plaćanje?

Izvršenje naloga za plaćanje možemo da odbijemo ako **nijesu ispunjeni svi navedeni uslovi** za njegovo izvršenje, a koji su propisani Zakonom o platnom prometu, podzakonskim aktima i ovim Opštim uslovima.

Nalog takođe imamo pravo da odbijemo **ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima** koji

Platne usluge

uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili našim internim aktima donesenim na osnovu tih propisa i/ili standardima NLB Grupe čak i ako su svi drugi uslovi za njegovo izvršenje ispunjeni. U ovom slučaju o tome Vas nijesmo dužni obavijestiti.

Platne transakcije kada ste Vi primalac plaćanja

Kada treba da dobijete uplatu, Vaš račun se odobrava (imate sredstva) u valuti u kojoj ste ugovorili račun.

Sa sredstvima koja ste primili možete raspolagati odmah nakon što se Vaš račun odobri.

Vaša prava u slučaju pogrešno izvršene platne transakcije



Ako se transakcija pogrešno izvrši ili se izvrši sa zakašnjenjem, **imate pravo od nas da tražite:**

- ispravku i uredno izvršenje platne transakcije,
- kamatu ili povraćaj iznosa platne transakcije, u skladu sa Zakonom o platnom prometu

Ova prava gubite ako nam odmah po saznanju nijeste javili o pogrešnom izvršavanju platne transakcije. Krajnji rok da nam to javite je 4 mjeseca od dana zaduženja računa.

Rok od 4 mjeseca se ne primjenjuje ako smo mi propustili da Vam damo ili stavimo na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji. Ovo se odnosi na informacije koje smo dužni da Vam damo prema Zakonu o platnom prometu.

Prihvatanjem ovih Opštih uslova **dajete saglasnost da pogrešno knjiženje ili odobrenje računa možemo ispraviti suprotnim knjiženjem ili storniranjem.** Ovo se odnosi na knjiženja ili odobrenja koja su izvršena bez Vašeg naloga, odnosno posljedica su naše greške ili greške naših spoljnih izvršilaca. O ovim knjiženjima Vas obavještavamo na ugovoreni način — putem izvoda prometa po računu.

Vaša prava u slučaju neautorizovane platne transakcije

Ako dođe do izvršenja neautorizovane platne transakcije, **dužni smo da Vam odmah vratimo iznos te transakcije.** Ovo treba da napravimo najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana nakon što smo za nju saznali.

Iznos ne trebamo vratiti ako imamo razloga da sumnjamo u prevaru i ako smo o tome obavijestili Centralnu banku u pisanoj formi.

Pravo na povraćaj transakcije gubite ako nam odmah po saznanju nijeste javili o pogrešnom izvršavanju platne transakcije. Krajnji rok da nam to javite je 4 mjeseca od dana zaduženja računa.

Rok od 4 mjeseca se ne primjenjuje ako smo mi propustili da Vam damo ili stavimo na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji. Ovo se odnosi na informacije koje smo dužni da Vam damo prema Zakonu o platnom prometu.

Vaša odgovornost za neautorizovane transakcije

Izuzetno od prethodne tačke, za izvršenje platne transakcije koje nijeste autorizovali odgovorni ste:

- ako je neautorizovana transakcija **posljedica krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta**, jer nijeste zaštitili njegove personalizovane sigurnosne elemente (npr. PIN);
- ako ste **postupali prevarno**, ili ako nenamjerno, ili zbog **grube nepažnje** nijeste ispunili jednu ili više obaveza predviđenih ovim Opštim uslovima.

U slučaju da je do izvršenja platne transakcije došlo zbog zloupotrebe platnog instrumenta ne odgovarate ako:

- **transakcije izvršene nakon što ste nas obavijestili** da Vam je platni instrument ukraden, izgubljen ili zloupotrebjen, na način predviđen ovim Opštim uslovima;
- **nijesmo obezbijedili odgovarajuće načine da nam javite** o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta (e-mail, telefon, SMS, Viber i slično).

Odredbe navedene u prethodnom stavu se **ne primjenjuju** u slučaju Vašeg prevarnog postupanja.

Vaše obaveze u vezi sa platnim instrumentima

Platne instrumente (npr. karticu) treba da upotrebljavate u skladu sa uslovima njihovog izdavanja i upotrebe. Ti uslovi nalaze se u okvirnom ugovoru vezanom za taj platni instrument.

Čim dobijete platni instrument učinite sve što je potrebno da zaštitite njegove personalizovane sigurnosne elemente (**npr. PIN kod kartice nemojte nikome da otkrijete niti ga negdje zapišete**).



Ako izgubite platni instrument, neko Vam ga ukrade ili ga zloupotrijebi / neovlašćeno upotrebljava, potrebno je da nam to **odmah javite**.

Mi ne snosimo odgovornost za:

- kvalitet ni kvantitet robe i usluga koje kupujete,
- istinitost i potpunost informacija koje dobivate od prodajnog mjesta,
- ako prodajno mjesto odbije platni instrument.

Imate pravo da podnesete **prigovor ili zahtjev za povraćaj novca**. To možete napraviti direktno u filijali, pisanim putem na e-mail: info@nlb.me ili pozivom Kontakt centra na 19888, u toku našeg radnog vremena.

Platne usluge

Naša odgovornost za izvršenje platne transakcije

Mi kao Banka odgovaramo za izvršenje platnih transakcija koje Vi inicirate kao platilac, osim u slučajevima:

- **ako dokažemo** da je pružalac platnih usluga od primaoca plaćanja (npr. druga banka) primio iznos platne transakcije prema Zakonu o platnom prometu i nalogu za plaćanje. U tom slučaju odgovoran je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, koji mora bez odlaganja odobriti njegov račun u iznosu izvršene transakcije.
- **ako ste na nalogu naveli pogrešnu Jedinственu identifikacionu oznaku (JIO).** Ako ste pored JIO-a dali i druge podatke (npr. specifikaciju podataka o primaocu), mi odgovaramo za izvršenje samo na osnovu JIO-a, odnosno odgovorni smo da se nalog uputi primaocu plaćanja iz jedinstvene identifikacione oznake.
- **ako je došlo do vanrednih i nepredvidivih okolnosti** na koje ne možemo uticati i čije posljedice ne možemo izbjeći iako smo postupali sa potrebnom pažnjom, kao i u slučajevima kad smo bili dužni da postupimo u skladu sa zakonskim propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili internim aktima Banke donesenim na osnovu tih propisa i/ili standardima NLB Grupe.
- **ako je transakcija izvršena zbog prevarnog postupanja** Vas, Vaših ovlašćenih lica ili trećih osoba za koje mi ne odgovaramo.
- **ako se utvrdi da je nalog falsifikovan**, što mi uprkos dužnoj pažnji nijesmo mogli utvrditi.
- **ako je nalog izvršen zbog ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta, a o tome nas niste obavijestili.**

Ako je transakcija **koju ste inicirali neizvršena ili pogrešno izvršena**, dužni smo da na Vaš zahtjev i nezavisno od svoje odgovornosti odmah, bez odlaganja (1) preduzmemo mjere da bismo utvrdili tok novčanih sredstava platne transakcije i (2) o tome Vas obavijestimo.

Kada možemo blokirati platni instrument?

Možemo privremeno ograničiti upotrebu određenih ili svih funkcionalnosti računa i platnih instrumenata, koji mu pripadaju, u slučaju da procijenimo da postoji neki od sljedećih razloga:

- **zaštita platnog instrumenta** — kod sumnje na neovlašćenu upotrebu ili prevaru, kao i kod značajno povećanog rizika da nećete moći da ispunite svoju obavezu plaćanja kreditnih obaveza (u slučaju platnog instrumenta sa kreditnom linijom);
- **postoji sumnja** na mogućnost postupanja suprotno propisima o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i našim internim aktima donesenim na osnovu tih propisa i standardima NLB Grupe;
- **ako na naš zahtjev, u roku 3 dana od kad smo ga poslali, ne dostavite podatke i dokumentaciju** neophodnu za vršenje radnji i mjera utvrđivanja i provjere identiteta poslovnog subjekta, praćenja poslovnog odnosa i kontrole transakcija u skladu sa

Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno u skladu sa našom poslovnom politikom i standardima iz ove oblasti. Ovi podaci i dokumentacija uključuju (1) podatke o identifikaciji stvarnih vlasnika, (2) podatke o identifikaciji zakonskih zastupnika i ovlašćenih lica poslovnog subjekta i njihove važeće lične dokumente, (3) podatke o svrsi, namjeri i cilju poslovnog odnosa, (4) podatke o porijeklu sredstava i (5) sve druge podatke koje Vam možemo tražiti.

- **drugi slučajevi** koji su predviđeni Okvirnim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Račun i platne instrumente koji su sa njim povezani blokiramo i u slučajevima:

- saznanja o prestanku poslovanja korisnika,
- gubitka, nestanka ili krađe platne kartice i drugih platnih instrumenata.



Prije blokiranja platnog instrumenta na ugovoreni način ili na način opisan u dijelu *Kako komuniciramo i kako Vas obavještavamo?* **javićemo Vam o namjerama i razlozima zašto ga blokiramo.** To ne važi samo ako je u suprotnosti sa objektivno opravdanim bezbjednosnim razlozima ili je protivno zakonu.

Ako Vam ne budemo mogli javiti prije, to ćemo učiniti odmah nakon blokiranja platnog instrumenta na način koji smo ugovorili.

7. Kada možemo teretiti Vaš račun bez Vaše saglasnosti?

Ako sprovodimo izvršenja i obezbeđenja



Mi možemo **bez Vaše saglasnosti vršiti naplatu** sa Vaših transakcionih i ostalih računa **prema nalogu koji dobijemo od Centralne banke Crne Gore** — organa koji je nadležan za sprovođenje prinudne naplate na računima pravnih lica.

U ovom postupku naplate **mi smo samo izvršioci naloga** nadležnog organa. Ovo znači da ne utvrđujemo niti provjeravamo odnose između poslovnog subjekta i lica koje je u nalogu naznačeno kao povjerilac.

Mi ne odgovaramo za eventualnu štetu koja bi mogla da nastane zbog nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog organa.

Za izvršenje naloga nadležnog organa naplaćuje se **naknada** prema Pregledu naknada.

U slučaju da transakcioni račun bude blokiran i dođe do naplate prema nalogu nadležnog organa, više **nećete moći da upotrebljavate dozvoljeno prekoračenje na računu.** Ovo važi sve dok traje proces prinudne naplate.

Platne usluge

Ako ispravljamo transakciju koja je pogrešno izvršena

Saglasani ste da bez Vaše posebne saglasnosti i odobrenja, možemo da zadužimo Vaš račun/e **da bismo ispravili greške u plaćanju**, zbog kojih je Vaš račun pogrešno odobren (uplaćena su sredstva). One su se mogle dogoditi **nenamjernim propustom** nas ili naših spoljnih saradnika kod upisivanja (prepisivanja) elementa naloga za plaćanje.

Ako dođe do ovakve greške, **o tome ćemo da Vas obavijestimo** na način koji smo dogovorili ovim Opštim uslovima.

Vi ste dužni vratiti sredstva koja su bez osnova uplaćena na Vaš račun. U slučaju da to ne napravite, saglasni ste da ih mi imamo pravo vratiti bez Vaše saglasnosti.

Ako imate dospjele neplaćene obaveze (dugovanja)

U slučaju da imate dospjele neplaćene obaveze na osnovu bilo kojeg ugovora koji imate sa nama, **saglasni ste da možemo da ih naplatimo**. Ovo se odnosi na dospelji iznos sa svim pripadajućim naknadama i zateznim kamatama. Možemo da se naplatimo **sa svih Vaših računa** kod nas. Ovo uključuje i depozite, kao i sva sredstva koja ste nam povjerili po bilo kom osnovu.

U slučaju da se dugovanje naplaćuje sa računa na kojem nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, saglasni ste da možemo da napravimo konverziju iz ostalih valuta na Vašem računu u skladu sa našim pravilima.

8. Naknade, kurs i kamatne stope

Naknade

Obračun i naplatu naknada za obavljanje usluga platnog prometa vršimo zaduženjem Vašeg računa, a u skladu sa Pregledom naknada koji je sastavni dio ovih Opštih uslova.

Pored ostalih, obračunavamo Vam i naplaćujemo naknade za sljedeće usluge platnog prometa:

- **izvršenje naloga za plaćanje**,
- **obavljanje platnih transakcija karticama u zemlji i inostranstvu** — ova naknada se obračunava u trenutku autorizacije transakcije i naplaćuje istovremeno sa datumom knjiženja obavljene transakcije,
- **naknade banke posrednika i primaoca** prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija,
- **naknade za obradu priliva** prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija.

Pored ovih naknada, naplaćuje se i **naknada za vođenje računa**, kao i druge naknade i troškovi koji proizlaze iz ugovornog odnosa u skladu sa Pregledom naknada.

Kurs

Kod mijenjanja valuta primjenjuje se kurs iz naše Kursne liste koji je **važeći u trenutku mijenjanja** valuta,

osim ako nijesmo za pojedinačni slučaj drugačije ugovorili.

Kamatne stope

Na sredstva koja imate na svom računu, koja se smatraju depozitom po viđenju, obračunavamo kamatu **po našoj godišnjoj kamatnoj stopi**.

9. Bankarska tajna

Podaci o stanju i prometu sredstava na Vašem računu bankarska su tajna. Možemo ih otkriti trećim licima samo u slučajevima predviđenim pozitivnim propisima ili uz Vašu izričitu pisanu saglasnost.

10. Kako komuniciramo i kako Vas obavještavamo?

Osim ako nijesmo drugačije ugovorili, **na crnogorskom jeziku** (1) zaključujemo ugovore o pružanju platne usluge i (2) komuniciramo tokom ugovornog odnosa.

Dok god traje naš Okvirni ugovor, na Vaš zahtjev ćemo Vam odmah **dati kopiju primjerka Okvirnog ugovora** na papiru ili drugom trajnom mediju.

Dokumente na stranom jeziku potrebno je prevesti

U slučaju da nam dostavljate isprave i obavještenja na stranom jeziku, potrebno je da ih prethodno **ovjereno prevedete na crnogorski jezik**. Ako ovo ne učinite, mi možemo da:

- ne izvršimo našu obavezu prema Vama;
- pozovemo Vas da isprave i obavještenja dostavite u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik;
- Vašem trošku damo isprave i obavještenja na prevod na crnogorski jezik (licu ovlaštenom za poslove prevoda).

Slanje obavještenja

Sva obavještenja uključujući i ona koja smo dužni da Vam šaljemo prema Zakonu o kreditnim institucijama i drugim zakonima ćemo Vam slati na papiru ili nekom drugom trajnom mediju, i to:

- **e-mailom** na adresu koji ste nam dali kao kontakt ili na adresu registrovanu u CRPS-u;
- **e-bankinga ili m-bankinga**, ako ste ih ugovorili;
- **SMS-om ili Viber porukom** na broj telefona koji ste nam dali kao svoj kontakt;
- **poštom** na adresu sjedišta koju ste nam dali kao kontakt ili na adresu registrovanu u CRPS-u.

Osim na ove načine, obavještenja **možemo da Vam šaljemo i na bilo kojem drugom trajnom mediju** koji Vam omogućava čuvanje informacija, tako da su Vam dostupne u budućnosti. Ti drugi trajni mediji su na primjer CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske

Platne usluge

kartice ili hard disk računara, naše web stranice koji-
ma pristupate preko linka, koji smo Vam poslali SMS
porukom i dr.

Mi možemo da izaberemo na koji od gore navedenih
načina ćemo Vam poslati obavještenje. Slanje
obavještenja poštom je izuzetak.

Slanje izvoda po računu

Sve izvode po Vašim računima ćemo Vam slati
e-mailom ili preko elektronskog bankarstva. Za slanje
izvoda naplaćuje se naknada prema našoj Tarifi.

U slučaju da želite da Vam izvode šaljemo **u papirnoj
formi**, saglasni ste da Vam se za to može naplatiti
naknada prema našem Pregledu naknada.



Na Vaš zahtjev možemo **Vam jednom mjesečno bez
naknadne poslati izvod putem e-maila**. Možemo
ga poslati na e-mail adresu koju ste nam dali kao
kontakt ili na adresu registrovanu u CRPS-u. U slučaju
da nemate registrovan e-mail, imate pravo jednom
mjesečno bez naknade dobiti izvod u pisanoj formi u
bilo kojoj našoj filijali.

Vaši lični (kontakt) podaci na koje Vam šaljemo obavještenja

Dužni ste nam dati **lične podatke zakonskih
zastupnika, preduzetnika lično, ovlašćenih lica i svih
drugih lica** koja su na bilo koji način ovlašćena da
zastupaju poslovni subjekt. Ovo se odnosi na njihove
(1) adrese, (2) mjesto prebivališta/boravišta, (3) broj
telefona, (4) kopiju ličnog dokumenta. Ove podatke
nam u svakom trenutku trebate dostaviti ažurirane —
samostalno, ili na naš zahtjev.



Dužni ste da nas **pisanim putem odmah obavijestite
o bilo kojoj promjeni** poslovnih podataka, promjeni
punomoćnika (uključujući gašenje punomoćja) ili
njihovih ličnih podataka, kao i o promjeni kontakt
podataka i drugih podataka koji se odnose na račun.
Vi ste odgovorni za eventualne propuste ili štetu koji
mogu nastati zbog toga što nas niste obavijestili o
nastalim promjenama.

Tačnost i ažurnost Vaših kontakt podataka, koje ste
nam dostavili Vaša su odgovornost. Smatra se da smo
mi ispunili svoju obavezu da Vas obavijestimo, slanjem
pisanog obavještenja na Vašu posljednju nama poznatu
poštansku ili e-mail adresu, kao i slanjem SMS-a ili Viber
poruke na nama posljednji poznati telefonski broj.

Mi nismo odgovorni za štetu koja bi Vama mogla
nastati zbog toga što nas niste na vrijeme obavijestili
o promjeni svojih podataka.

Obavješćavanje o promjeni kamatnih stopa ili kursa

Obavjestićemo Vas ako dođe do promjene kamatnih
stopa ili kursa, koja proizilazi iz promjene referentne

kamatne stope i referentnog kursa (EURIBOR-a). To
ćemo učiniti na neki od načina prethodno navedenih
u ovoj tački i to **najmanje 15 dana prije primjene nove
kamatne stope**. Takođe ćemo Vam dati i objašnjenje
parametara zbog kojih je došlo do promjene kamatne
stope.

11. Trajanje, izmjene i prestanak Okvirnog ugovora

Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme i
prestaje otkazom ili raskidom.

**I Vi i mi možemo u bilo kom trenutku sporazumno
da raskinemo ugovor**, u pisanoj formi i sa trenutnim
učinkom.

Što ako Vi želite da otkazete Okvirni ugovor?



U **bilo kom trenutku** jednostrano možete da otkazete
Okvirni ugovor, podnošenjem Zahtjeva za ukidanje
računa/otkaz ugovora na adresu filijale. **Otkazni rok
je 30 dana.**

On počinje da teče od datuma kada smo dobili Vaš
Zahtjev za ukidanje računa/otkaz ugovora. Njega
podnosite u pisanoj formi i mora ga **potpisati pre-
duzetnik lično, ili Vaš zakonski zastupnik**, ili za to
specijalno ovlašćeni punomoćnik. U zahtjevu treba da
navedete broj računa na koji možemo da prenesemo
sredstva sa Vašeg računa koji ukidate.

U slučaju **kada mi mijenjamo Okvirni ugovor**, imate
pravo da ga raskinete bez odlaganja i bez naknade,
prije nego što najavljene izmjene stupe na snagu.

Uslovi pod kojima mi možemo otkazati Okvirni ugovor



Mi možemo **jednostrano da otkážemo Okvirni
ugovor** ako ga se ne pridržavate, ili se ne pridržavate
naših internih akata, kao i u drugim slučajevima koje
propisuje zakon. **Otkazni rok je 2 mjeseca.**

O otkazu **dužni** smo Vam **poslati obavještenje**. Njega
ćemo napisati na razumljiv i jasan način i dostaviti
Vam na način ugovoren ovim Opštim uslovima.

**Otkazni rok počinje teći od datuma kad Vam
pošaljemo obavještenje**. Njega ćemo Vam poslati na
e-mail adresu koju ste nam dali kao kontakt, ili na email
adresu registrovanu u CRPS-u. U slučaju da nemate
registrovan e-mail, obavještenje ćemo poslati na Vašu
adresu sjedišta. Ako u svojoj bazi nemamo ni tu adresu,
obavješćenje ćemo poslati na poštansku adresu
registrovanu u CRPS-u, ili nekoj drugoj bazi podataka.

Mi nismo odgovorni za štetu koja bi Vama mogla
nastati zbog toga što niste primili obavještenje o
otkazu koje smo poslali na neki od gore navedenih
načina.

Saglasni ste da **mi kao Banka možemo jednostrano da raskinemo Okvirni ugovor**, bez otkaznog roka, u sljedećim slučajevima:

- **ako ne ostvarujete prava iz Okvirnog ugovora.** Pod ovim se podrazumijeva da: (1) saldo na računu ne prelazi 00,00 (nula) eura (ili protivvrijednost strane valute preračunate prema našem srednjem kursu na dan obrade), i (2) da se po računu ne ostvaruje promet u periodu dužem od 5 godina, osim računa vezanih za jednokratno oročene depozite (prometom po računu ne podrazumijeva se pripisivanje kamate ili naplata naknade i sl. Troškovi);
- **ako kršite odredbe ugovora** o otvaranju i vođenju transakcionog računa, ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Opštih uslova;
- u slučaju da ste nam kod sklapanja ugovora otvaranju i vođenju transakcionog računa ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi, **dali pogrešne nepotpune ili neistinite** (1) podatke o ličnosti lica ovlaštenih za zastupanje i ovlaštenih lica poslovnog subjekta, (2) podatke o vlasničkoj strukturi, (3) podatke o svrsi, namjeni, cilju i prirodi poslovnog odnosa, (4) podatke o porijeklu sredstava ili (5) druge podatke koje smo Vas tražili, a nužni su za pravilno i zakonito pružanje usluge i sprovođenja mjera poznavanja i praćenja klijenata, prema utvrđenom riziku od pranja novca i finansiranja terorizma;
- ako ste u izvršavanju ugovora **postupali protivno (1) Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorizma**, (2) našoj poslovnoj politici i internim aktima koju su doneseni prema ovom Zakonu (3) standardima NLB grupe ili (4) drugim pozitivnim propisima.
- u slučaju da na naš zahtjev **u roku od 3 dana** od kada smo Vam poslali zahtjev **ne dostavite podatke i dokumentaciju neophodnu za utvrđivanje i provjeru Vašeg identiteta**, praćenja našeg poslovnog odnosa i kontrolu transakcija u skladu sa (1) Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorizma, (2) našom poslovnom politikom i internim aktima i (3) standardima NLB Grupe iz ove oblasti; Ovo uključuje (1) podatke o identifikaciji stvarnih vlasnika, (2) podatke o identifikaciji zakonskih zastupnika i ovlaštenih lica poslovnog subjekta, kao i (3) njihove važeće lične dokumente, (4) podatke o svrsi namjeri i cilju poslovnog odnosa, (5) podatke o porijeklu sredstava, kao i (6) sve druge podatke koje Vas tražimo.
- **ako je poslovni subjekt pod restrikcijom** prema zvaničnim listama sankcija u skladu sa (1) lokalnom i/ili međunarodnom regulativom, (2) našom politikom i/ili standardima ili (3) standardima NLB grupe;
- **ako za nas kao Banku predstavljate reputacioni rizik**, pogotovo ako kršite (1) važeće propise, (2) naše interne akte i standarde i/ili (3) standarde NLB Grupe za upravljanje rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma;
- ako svojim ponašanjem ili poslovanjem **narušavate naš ugled kao Banke**;
- ako zaposleni, ili lica ovlaštena za zastupanje poslovnog subjekta svojim postupanjem u našim poslovnim prostorijama **ometaju zaposlene u radu i remete naše poslovne procese**;

- ako poslovni subjekt **prestane da postoji**;
- **u drugim slučajevima koje određuje ugovor** o otvaranju i vođenju transakcionog računa i ugovor o pojedinoj dodatnoj usluzi.

Ako Okvirni ugovor otkazemo zbog bilo kojeg od gornjih slučajeva, **on prestaje da važi od datuma kad Vam pošaljemo obavještenje o otkazu**. Njega ćemo da Vam pošaljemo na e-mail adresu koju ste nam dali kao kontakt ili na adresu registrovanu u CRPS-u. U slučaju da nemate registrovan e-mail, obavještenje ćemo poslati na Vašu adresu sjedišta. Ako u svojoj bazi nemamo ni tu adresu, obavještenje ćemo poslati na poštansku adresu registrovanu u CRPS-u ili nekoj drugoj bazi podataka.

Mi nijesmo odgovorni za štetu koja bi mogla da Vam nastane zbog toga što nijeste primili obavještenje o otkazu koje smo poslali na neki od gore navedenih načina.

Vaša sredstva koja imate na računu nakon otkaza Okvirnog ugovora

Prije ukidanja računa, mi **imamo pravo naplatiti sve Vaše dospjele obveze** (dugovanja) od sredstava na Vašim računima.



Ako su Vam ostala sredstva na računu koji smo mi jednostrano ukinuli, Vi možete da nam date podatak o računu na koji želite da ih prenesemo.

U slučaju da to ne napravite, preostala sredstva prenijecemo na svoj račun otvoren za takve namjene. Sredstva će tamo biti, sve dok od nekog od ovlaštenih lica ne dobijemo podatke za prenos sredstava na drugi račun.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa

U slučaju da **imamo više zaključenih ugovora** o otvaranju i vođenju transakcionog računa, prestanak jednog od tih ugovora ne dovodi do automatskog prestanka ostalih ugovora.

Prestanak ugovora o pojedinačnoj dodatnoj usluzi ne znači i prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

Ako prestane ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa, to znači da Vam prestaju i svi ugovori o dodatnim uslugama koje su povezane sa tim transakcionim računom (na primjer, kartice, online bankarstvo i slično).

Kao Korisnik, saglasni ste da:

- sprovodimo postupak ukidanja transakcionog računa nakon što prestane Okvirni ugovor,
- ako ugovor prestane, dužni ste podmiriti sve obaveze koje su nastale prije toga i vratiti platne instrumente. Ovo se odnosi na obaveze vezane uz transakcioni račun i druge ugovore o dodatnim uslugama.

Platne usluge

Izmjene Okvirnog ugovora

Mi imamo pravo da izmijenimo i dopunimo Okvirni ugovor.

O predlogu izmjena i/ili dopuna Okvirnog ugovora, bilo da su vezane za izmjene posebnog ugovora o otvaranju i vođenju računa ili ovih Opštih uslova, dužni smo da Vas **obavijestimo dva mjeseca** prije planiranog početka primjene izmjena.

Sva ova obavještenja slaćemo e-mailom ili na nekom drugom trajnom mediju. Tako ćete imati dovoljno vremena da odlučite hoćete li prihvatiti ove izmjene i/ili dopune.

Ako se odlučite ne prihvatiti ove izmjene možete bez otkaznog roka i naknade da otkazete Okvirni ugovor. Za to je potrebno da nam dostavite Izjavu o otkazu u pisanoj formi koju je potpisao zakonski zastupnik, preduzetnik ili lice specijalno ovlašteno za to. Izjavu treba da dostavite na našu adresu, najkasnije na dan stupanja predloženih izmjena i/ili dopuna na snagu.

U slučaju da odbijete izmjene i/ili dopune, Okvirni ugovor će se raskinuti i trebat će **podmiriti sve obveze (dugovanja)** koje su nastale do dana kada ste ugasili račun. Ako smo Vaše obavještenje o neprihvatanju izmjena, primili najkasnije zadnji dan roka za primanje ovog obavještenja, smatra se da smo obaviješteni.

Ako nam ne dostavite izjavu o otkazu u ovom roku, **smatraćemo da ste prihvatili predložene izmjene i/ili dopune** i one će važiti tokom našeg budućeg ugovornog odnosa. Imate pravo da se saglasite da predložene izmjene i/ili dopune počnu važiti i prije predloženog datuma.



Raskid Okvirnog ugovora na Vaš zahtjev važi ako nam platite sve (1) naknade za usluge koje smo Vam pružili do dana raskida Okvirnog ugovora, kao i (2) ostala dugovanja koja proizlaze iz Okvirnog ugovora. Raskid neće važiti ukoliko to ne učinite.

Kod bilo **kakvih izmjena ili dopune ovih opštih uslova (koji su dio Okvirnog ugovora)**, najmanje dva mjeseca prije nego stupe na snagu, u našim poslovnim prostorijama i na www.nlb.me, istaći ćemo važeće Opšte uslove poslovanja, kao i predlog njihovih izmjena i dopuna.

12. Sankcije

Prema standardima NLB Grupe i našim internim aktima **mi imamo pravo da:**

- **ne uspostavimo** poslovni odnos;
- jednostrano i bez otkaznog roka u bilo kom trenutku **raskinemo** postojeći poslovni odnos;
- **odbijemo izvršenje** transakcije;
- **onemogućimo raspolaganje sredstvima.**

Ovo smijemo napraviti kada se fizičko ili pravno lice u vlasničkoj strukturi poslovnog subjekta i/ili učesnik u transakciji:

- nalazi na (1) listi međunarodnih mjera ograničavanja koje priznajemo prema standardima NLB Grupe i našim aktima ili (2) našim internim listama na kojima su lica koja su pravosnažno osuđena za krivično djelo pranja novca, finansiranja terorizma, utaje poreza i drugih težih oblika finansijskog kriminala, kao i lica za koja sumnjamo da su na bilo koji način povezana sa ovim djelima;
- bavi **rudarenjem i/ili trgovanjem virtuelnim (kripto) valutama** i/ili je na bilo koji drugi način povezan sa virtuelnim valutama;
- kada se u vlasničkoj strukturi poslovnog subjekta pojavljuju **akcije koje glase na donosioca**;
- bavi proizvodnjom ili prodajom **oružja za masovno uništenje, prodajom nelegalnih droga i internet kladjenjem i kockanjem** i/ili je na bilo koji drugi način povezan sa ovim djelatnostima;
- koji ima **prepoznate FATCA indicije** ne dostavi dokumentaciju koja je propisana FATCA standardima neophodna za izvještavanje Poreskoj upravi SAD-a (IRS) i koja je propisana FATCA standardima.

13. Sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma



U svrhu sprječavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, imamo pravo **od Vas u svakom trenutku da zatražimo dodatne podatke, dokumente i informacije** vezane za (1) transakciju, (2) račun, (3) vlasničku strukturu i (4) svrhu, namjenu, cilj i prirodu poslovnog odnosa.

U slučaju procjene koju smo učinili prema zakonskim propisima, našim internim aktima o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i našim standardima i/ili standardima NLB Grupe, imamo pravo **odložiti ili odbiti uspostavljanje poslovnog odnosa** sa Vama, kao i raskinuti ga. Takođe, možemo da odložimo, ili odbijemo izvršavanje transakcije po Vašem nalogu, ili za Vaš račun.

Prema našim internim politikama i procedurama, kao i onima NLB Grupe, mi **nećemo stupati u poslovni odnos, ili ćemo ga jednostrano raskinuti bez otkaznog roka, slanjem obavještenja na način ugovoren ovim Opštim uslovima**, ako se klijent bavi nekom od ovih djelatnosti:

- usluge prenosa novca (money service business);
- djelatnosti povezane sa virtuelnim valutama i pružanje usluga svojim klijentima (Virtual Currency Providers);
- proizvodnja ili prodaja oružja i municije u vojne svrhe (Arms and Ammunitions), bez obzira da li je to glavna ili sporedna djelatnost;
- razvojne aktivnosti i oplemenjivanje teških metala u svrhu dobijanja atomske energije u vojne svrhe (Atomic Power);
- kockarnice, uključujući i sportsko kladjenje ako je ono glavna djelatnost;

Platne usluge

- internet kockanje bez obzira da li je glavna ili sporedna djelatnost (Gambling or Internet Gambling);
- strane institucije koje obavljaju dobrotvorne aktivnosti i strane nevladine organizacije (Charitable Foundations and Non-Governmental Organizations) gdje je nemoguće sa sigurnošću utvrditi stvarnog vlasnika i/ili koji posluju sa gotovinom i inostranstvom (ovo ne važi za lokalne i međunarodno priznate organizacije koje obavljaju dobrotvornu djelatnost kao npr. Unicef, Crveni krst i dr.);
- ostale djelatnosti koje nijesu regulisane važećim zakonskim propisima.

U skladu sa gore navedenim internim i procedurama NLB Grupe, **zabrana poslovanja i pravo da ugovor raskinemo jednostrano bez otkaznog roka** važi za ove klijente:

- pravna lica i finansijske institucije sa sjedištem u poreskim oazama (Offshore Entities);
- pravna lica koja dokazuju vlasništvo akcijama na donosioca;
- strana pravna i fizička lica nerezidenti (koji mogu da budu u ulozi vlasnika računa, zakonskog zastupnika ili stvarnog vlasnika);
- društva u Crnoj Gori sa elementom nerezidenta, koja nemaju legalni i ekonomsko-logički poslovni ili lični interes da posluju u Crnoj Gori (ne obavljaju svoje djelatnosti u Crnoj Gori). Kod pravnih lica, ovo pravilo se odnosi samo na mikro i mala preduzeća koja nijesu dio grupacije srednjih ili velikih kompanija;
- usluge koje omogućavaju "plaćanje putem prolaznog računa banke" – "payable through accounts";
- fizička i pravna lica sa kojima smo raskinuli poslovni odnos na prijedlog Uprave za sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma;
- fizička i pravna lica rezidenti i nerezidenti na listama osoba, grupa i drugih subjekata protiv kojih su uvedene međunarodne restriktivne mjere. Sa licima protiv kojih su uvedene međunarodne restriktivne mjere ne mogu da se zaključuju poslovni odnosi niti obavljaju transakcije;
- svi drugi slučajevi koji nijesu dozvoljeni prema važećim zakonskim propisima i našim internim aktima.

Platne kartice





Izdavanje i korišćenje platnih kartica

5 najbitnijih informacija o izdavanju i korišćenju platnih kartica

- **Zahtjev za karticu možete podnijeti** ako kod nas imate otvoren transakcioni račun.
- **Kartice možete koristiti za različite vrste plaćanja** — na internetu, bankomatima, preko POS terminala, kao i za podizanje i uplatu gotovine.
- **PIN kartice ste dužni držati u tajnosti.** Posebno je važno da ga ne zapisujete na samoj kartici, kao ni na nekom drugom dokumentu koji držite uz karticu.
- **Obavezni ste da čuvate kopije slipova** u slučaju da budete imali eventualne prigovore na transakcije.
- **Ako mislite da je Vaša kartica izgubljena, zloupotrijebljena ili ukradena,** to nam odmah javite, tako što ćete (1) doći u bilo koju našu filijalu, (2) poslati mail na info@nlb.me u toku našeg radnog vremena ili (3) nas pozvati na +382 19888 koji je dostupan 24/7. Ako nas zovete van radnog vremena, sačekajte da Vaš poziv bude preusmjeren kako bi Vam se operater javio. Mi ćemo odmah blokirati Vašu karticu. Karticu možete blokirati i sami u NLB Pay aplikaciji.

5 ključnih termina za izdavanje i korišćenje platnih kartica

- **Platna kartica** Personalizovani platni instrument u vlasništvu Banke, putem koga Korisnik ima mogućnost raspolaganja novčanim sredstvima koja se nalaze na kartičnom računu. Kartica može da bude kreditna ili debitna.
- **Osnovni korisnik** Pravno lice ili preduzetnik, vlasnik transakcionog računa, kome je odobren Zahtjev za izdavanje Kartice. Kartica na ime Osnovnog korisnika se ne izdaje. Osnovni korisnik u slučaju izdavanja kreditne kartice potpisuje Ugovor o korišćenju limita putem platne kartice.
- **Raspoloživo stanje** Iznos novčanih sredstava na transakcionom računu Korisnika kartice, koja stoje na raspolaganju Korisniku kartice, umanjeno za iznos rezervisanih sredstava.
- **Kreditni limit** Maksimalno dozvoljeni iznos kredita koji Banka, po osnovu Ugovora o korišćenju kredita putem platne kartice, odobrava Korisniku po kartičnom računu revolving, charge i installment kreditne kartice.
- **Autorizacija** Platna transakcija se smatra autorizovanom kada date saglasnost za njeno izvršenje. Način davanja saglasnosti ugovaramo pojedinačnim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Izdavanje i korišćenje platnih kartica

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Osnovno

Ovdje su **detaljno objašnjena Vaša prava i obaveze** u vezi sa našim platnim karticama koje upotrebljavate. Ovo se odnosi na (1) izdavanje kartice, (2) uslove i ograničenja upotrebe kartice, (3) zamjenu kartice, (4) limite potrošnje, (5) što napraviti ako karticu izgubite, bude Vam ukradena ili zloupotrijebljena i (6) kako plaćate troškove napravljene karticom.

Ovi Opšti uslovi sastavni su dio Ugovora o upotrebi platnih kartica za pravna lica (Ugovor).



Još je važno da znate da su **kartice koje upotrebljavate naše vlasništvo** — na naš zahtjev dužni ste ih odmah vratiti.



Na našem **web sajtu možete da poredite sve kartice** kako biste vidjeli koja bi Vam najviše mogla odgovarati.

kredita putem platne kartice, dok sa Korisnikom (fizičko lice), kojeg je Osnovni korisnik Zahtjevom ovlastio, potpisujemo Ugovor o upotrebi kartice.

Preuzimanje kartice

Izrađenu karticu trebate preuzeti **najkasnije u roku 45 dana**. Ako to ne napravite, karticu možemo uništiti i jednostrano raskinuti Ugovor o upotrebi kartice koji smo potpisali.



Karticu **preuzimate u dogovorenoj filijali**, a PIN Vam šaljemo SMS-om. **PIN ste dužni držati u tajnosti**. Posebno je važno da PIN ne zapisujete na samoj kartici, kao ni na nekom drugom dokumentu koji držite uz karticu.

Nakon što dobijete karticu, dužni ste preduzeti sve razumne mjere za zaštitu nje i njenih sigurnosnih obilježja (npr. PIN).

Zaštita kartice

Saglasni ste da Vam na broj telefona koji ste naveli kao kontakt možemo da pošaljemo **sigurnosni SMS** kad dođe do promjene na Vašem kartičnom računu (uspješne ili neuspješne transakcije). Cijena ove usluge je definisana u našem Pregledu naknada.

Ova usluga je i **sigurnosna mjera** u slučaju da neko pokuša da zloupotrijebi Vašu karticu. Ako se dese **neovlašćene transakcije** za koje ste dobili SMS, dužni ste ih prijaviti da bismo Vas mogli zaštititi i blokirati Vašu karticu.

Mi kao banka **nijesmo odgovorni ako SMS nijeste dobili** zbog greške mobilnog operatera, ili drugih razloga koji nijesu pod našom kontrolom.



Ako Vam je kartica ukradena, zloupotrijebljena, ili ste je izgubili, to nam možete javiti na jedan od sledećih načina:

- **pozivom na broj +382 19888, koji je dostupan 24/7**, odabirom opcije 1 – razgovor sa operaterom. Važno je da znate da je van radnog vremena našeg Kontakt centra, potrebno da odslušate poruku do kraja i Vaš poziv će biti preusmjeren, nakon čega će vam se javiti operater;
- **e-mailom** na info@nlb.me u toku radnog vremena,
- **lično** u bilo kojoj našoj filijali u toku radnog vremena,
- a blokadu možete odraditi i sami, u **aplikaciji NLB Pay**, kroz opciju podešavanja pojedinačne kartice.

2. Izdavanje kartice

Zahtjev

Karticu Vam izdajemo na osnovu Vašeg zahtjeva. Njega možete da podnesete kao pravno lice (rezident ili nerezident), ako **kod nas imate otvoren transakcioni račun**.



Zahtjev za debitne kartice možete da preuzmete na našem web sajtu: **Visa Business Electron**.

Zahtjeve za kreditne kartice možete da preuzmete na naše web sajtu na: **Visa Business Silver** i **Visa Business Revolving**.

Odluka o izdavanju kartice

Mi propisujemo kriterijume za izdavanje kartice na osnovu naših internih akata.

Takođe, **imamo pravo da odlučimo da li ćemo da Vam izdamo karticu** i svoju odluku ne treba da obrazložimo. Kod donošenja odluke od Vas možemo da **zatražimo dodatne podatke i dokumentaciju** koju Vam ne vraćamo. Uz to, možemo i da provjerimo podatke koje ste nam već dali.

Ako odobrimo izdavanje kartice, sa osnovnim korisnikom (pravno lice) potpisujemo Ugovor o upotrebi

Platne kartice

Dužni ste preduzeti sve razumne korake da kartica ne bi bila izgubljena, ukradena ili da je ne bi upotrebljavao neko drugi. Ako to ne napravite, Vi ste odgovorni za sve eventualne gubitke na kartičnom računu.

Vaši podaci

Mi garantujemo tajnost svih podataka o osnovnom korisniku (pravnom licu) i podataka o korisniku kartice (fizičkom licu) shodno zakonskim propisima.



Tačnost i ažurnost Vaših podataka koje ste nam dostavili isključivo je Vaša **odgovornost**. Smatraće se da ste obaviješteni ako smo Vam poslali (1) e-mail na posljednju prijavljenu adresu, (2) pisano obavještenje na posljednju prijavljenu poštansku adresu ili (3) SMS na broj telefona koji imamo u svojoj bazi.

Ako dođe do promjene nekih podataka o tome treba da nas obavijestite odmah pisanim putem. Ovo se odnosi na promjenu adrese sjedišta, broja telefona, e-mail adrese, poslovnih djelatnosti ili drugih elemenata koji mogu da utiču na upotrebu kartice i kredita koje smo Vam odobrili.

Mi nismo odgovorni za eventualnu štetu koja bi mogla da nastane zbog toga što niste nas obavijestili o promjeni svojih podataka.

Odredbe ovih Opštih uslova važe i za sve dodatne kartice koje smo izdali osnovnom korisniku (pravnom licu).

Sve dodatne kartice povezane su sa istim kartičnim računom osnovnog korisnika. To znači da se sve transakcije i troškovi dodatnih kartica bilježe na tom računu. Pravno lice kao osnovni korisnik, odgovorno je za upotrebu svih kartica izdatih za taj račun.

3. Upotreba kartice

Kartica nije prenosiva, tako da je samo Vi možete upotrebljavati.

Aktivirate je prvom transakcijom na bankomatu (ovo ne važi ako samo mijenjate PIN) ili plaćanjem na POS terminalu unosenjem PIN-a.

Vaše obaveze

Vi, kao osnovni korisnik, **odgovorni ste za sve troškove** napravljene karticama koje su vezane za Vaš kartični račun. Takođe, dužni ste da plaćate sve obaveze, naknade i troškove prema važećem Pregledu naknada.

Karticu **ne smijete ostavljati** kao zalog ili sredstvo obezbjeđenja.

Ako Vam prodajno mjesto ili druga banka **zatraži**

oduzimanje kartice po našem nalogu, to morate da ispoštujete.

Vrste transakcija

Karticu možete upotrebljavati za (1) plaćanje roba i usluga putem POS terminala, (2) podizanje gotovine sa bankomata, (3) uplatu gotovine na bankomatima, (4) internet plaćanja, kao i na (5) šalterskim POS terminalima (cash advance).

Karticu se smijete da upotrebljavate za (1) kupovinu usluga i roba neprimjerenog sadržaja, psihoaktivnih supstanci, niti za (2) druge nezakonite radnje koje su u suprotnosti sa važećim zakonima i pravilima kartičnih organizacija.

Karticom **možete da plaćate na 2 načina:**

- **kontaktne transakcije** — kartica se fizički očitava na POS terminalu. Kod plaćanja potpisujete korisnički slip/račun ili unosite PIN, zavisno od opremljenosti prodajnog mjesta.
- **beskontaktne transakcije** — nije potreban fizički kontakt kartice i POS terminala. Kod plaćanja prinosite karticu do čitača za beskontaktna plaćanja i unosite PIN, zavisno od iznosa transakcije.

Ove beskontaktne transakcije možete da obavljate samo na prodajnim mjestima koja imaju POS uređaj **sa čitačem za beskontaktna plaćanja**. Svi čitači za beskontaktna plaćanja imaju sljedeći simbol:  **Limit za beskontaktna plaćanja** bez unosa PIN-a na našim POS uređajima je 40 eura. Ovaj limit može da bude drugačiji na POS uređajima drugih banaka u zemlji i inostranstvu.

Nakon što **ukupni iznos uzastopnih beskontaktnih plaćanja** bez unosa PIN-a dostigne 150 eura, sljedeće plaćanje trebate potvrditi PIN-om, uz ubacivanje kartice u POS.

Autorizacija transakcija

Za svaku platnu transakciju (plaćanje) **potrebna je Vaša saglasnost**.



Transakciju koju ste inicirali karticom izvršićemo samo ako ste prethodno dali saglasnost, tj. ako ste je autorizovali - odobrili. **Ako nemamo Vašu saglasnost**, transakciju nećemo smatrati odobrenom i nećemo je izvršiti.

Platna transakcija se smatra odobrenom (autorizovanom) ako je upotreba kartice provjerena i potvrđena kroz odgovarajuće procedure, uključujući personalizovane sigurnosne elemente (npr. PIN).

Saglasnost za transakciju dajete unosom personalizovanih sigurnosnih elemenata. Ovo zavisi od **mjesta i načina upotrebe kartice** (POS, bankomat, šalter, internet i sl.) i **vrsti transakcije**:

Platne kartice

- **Plaćanje na prodajnom mjestu kartico:** transakcije manje od 40 eura, autorizujete prislanjanjem kartice na POS uređaj.

Beskontaktnu transakciju autorizujete PIN-om na POS uređaju, ako se radi o iznosu većem od 40 EUR. Ovaj limit može da bude drugačiji na POS uređajima drugih banaka u zemlji i inostranstvu. Ako transakcija obavljate čip tehnologijom, obavezno trebate unijeti PIN.

- **Podizanje gotovine ili uplata novca na bankomatu:** transakciju autorizujete unosom PIN-a.
- **Podizanje novca na šalteru (cash advance):** takođe treba da unesete PIN.
- **Plaćanje na internetu:** treba da unesete sigurnosne podatke kartice (broj, datum važenja, CVV broj). Uz to, potrebna je i dodatna autentifikacija potvrdom plaćanja preko aplikacije NLB Pay, gdje je kartica digitalizovana.

Autorizaciju u NLB Pay-ju (potvrdu plaćanja) treba da napravite u roku 5 minuta, klikom na dugme „Potvrdi plaćanje“, inače ćete morati da ponovite transakciju. U rijetkim slučajevima niskorizičnih transakcija, možemo da procijenimo da potvrda putem NLB Pay-ja nije potrebna.

- **MO/TO transakcije (putem e-maila ili telefona):** autorizujete ih uz obavezno popunjavanje autorizacione forme bez fizičkog prisustva kartice. Ovu formu treba da potpišete onako kako je potpisana kartica. Na ovaj način ovlašćujete trgovca da naplati tačno određeni iznos sa kartice tako da ručno unese personalizovane sigurnosne podatke Vaše kartice na naplatnom terminalu.

Što se tiče **PIN-a**, važno je da znate da je **broj neispravnih unosa ograničen na tri**. Nakon toga privremeno nećete moći da upotrebljavate karticu sve dok ne resetujete broj pogrešnih unosa PIN-a.



Reset PIN-a možete da napravite sami tako da napravite transakciju na bankomatu uz unos ispravnog PIN-a. Takođe, na Vaš zahtjev reset možemo da napravimo i mi. Samo nam se javite na info@nlb.me ili na (+382)19888.

Kako Vas obavještavamo o transakcijama?

O svim izvršenim transakcijama obavještavamo Vas **putem izvoda po kartičnom računu**. Njih Vam besplatno šaljemo jednom mjesečno, preko **e-maila** i/ili putem **elektronskog bankarstva**. Ako želite, možemo da Vam ih šaljemo i češće. Za to će Vam biti naplaćena naknada prema našem Pregledu naknada.

Ako želite, izvode možemo da Vam šaljemo i u **papirnoj formi**. Za to će Vam biti naplaćena naknada prema našem Pregledu naknada.

Mi nismo odgovorni za eventualne posljedice koje nastanu zbog kašnjenja u dostavi izvoda.

Kada nismo odgovorni za neuredno izvršenje transakcija?

Za neuredno izvršenje transakcija ili neispunjavanje naših drugih obaveza nismo odgovorni **kad dođe do smetnji** u obavljanju transakcija.

One mogu biti uzrokovane **višom silom**, ratom, pobunom, nemirima, terorističkim aktima, prirodnim i ekološkim katastrofama, epidemijama, štrajkovima, prekidom isporuke struje i telekomunikacionih veza i drugim uzrocima koje mi ne možemo da kontrolišemo.

Smetnje uključuju i nefunkcionisanje ili nepravilno funkcionisanje platnih sistema.

Kreditne kartice

Vaša kreditna kartica omogućava Vam da **trošite novac do odobrenog kreditnog limita**. Sve dodatne kreditne kartice imaju isti kreditni limit kao i osnovna kreditna kartica, a njegovu visinu definišemo ugovorom.

Mi smo dužni da Vam obezbedimo sredstva do ugovorenog kreditnog limita na kartici.

Kreditni limit koji Vam je odobren **možete upotrijebiti više puta** tokom ugovorenog perioda, pod istim uslovima. Ovo znači da iznosi mjesečnih rata koje platite i sve dodatne gotovinske uplate na kreditnu karticu, ponovo možete da upotrebljavate (ne računajući kamate i naknade), tj. uplate na karticu povećavaju Vaš limit do odobrenog iznosa.

Iznos kreditnog limita zavisi od (1) Vašeg boniteta, (2) kreditne sposobnosti i (3) istorije poslovanja sa nama. Takođe može da zavisi i od visine depozita, ako ste se odlučili za odobrenje limita na osnovu depozita koji položite.

Iznos kreditnog limita može da se promijeni ako tokom važenja kartice dođe do promjena koje utiču na Vašu kreditnu sposobnost.



Ako se Vaša kreditna sposobnost poveća, možete da podnesete pisani zahtjev za povećanje kreditnog limita. Mi kao banka odlučujemo o Vašem zahtjevu.

Ako imate karticu na osnovu depozita koji ste položili, tokom važenja kartice možete tražiti povećanje ili smanjenje kreditnog limita zavisno od iznosa položenih sredstava koji imate na depozitnom računu.

4. Limiti

Limiti za plaćanje i podizanje gotovine definišu se kod izdavanja kartice. Možete da ih mijenjate u aplikaciji NLB Klik, tako da dođete u najbližu filijalu, ili nas nazovete na 19888.

5. Rok važenja, obnavljanje / reizdavanje kartice



Rok važenja kartice je 3 godine. Karticu možete da upotrebljavate do posljednjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Ona tada prestaje važiti i u tom mjesecu je obnavljamo.

Debitne kartice automatski obnavljamo, ako ste se pridržavali Okvirnog ugovora i nijeste ih otkazali pisanim putem, najmanje 30 dana prije isteka roka važenja. Ovo važi pod uslovom da ste u posljednja 3 mjeseca imali barem jednu uspješnu transakciju.

Kreditne kartice obnavljamo prema našim pravilima i internim aktima, pod uslovom da Vam one nijesu blokirane zbog neplaćenih dugovanja.

Karticu kojoj je istekao rok važenja ne smijete i ne možete da upotrebljavate i trebate je vratiti nama.

Kod preuzimanja nove - reizdate kartice, plaćate naknadu prema našem važećem Pregledu naknada.

Tada potpisujete i novi ugovor o upotrebi kartice ili, u izuzetnim slučajevima, dokument koji služi kao dokaz da ste preuzeli novu karticu. Time potvrđujete da ste saglasni sa daljim obračunavanjem svih naknada i članarina po našem važećem Pregledu naknada.

6. Članarina, provizija i ostale naknad

Ako ste osnovni korisnik, tj. vlasnik računa, odgovorni ste za sve troškove koje napravite svojom ili drugi dodatnim karticama.

Dužni ste uredno da plaćate sve obaveze, naknade i troškove vezane uz karticu. Njih možete vidjeti u našem važećem Pregledu naknada u svim našim filijalama i na web sajtu: [Naknade i opšta pravila poslovanja - NLB Banka](#).

Članarina

Naplaćuje se samo za **karticu koju ste preuzeli i koja je aktivna.**

Može se naplaćivati **mjesečno ili godišnje,** zavisno od tipa kartice i zavisno od toga što Vama više odgovara.



Ako je kartica **dio nekog paketa** koji ste uzeli, članarinu za karticu ne plaćate izdvojeno, već plaćate samo članarinu za paket.

U slučaju da ste platili godišnju članarinu, a kasnije zatražili gašenje kartice, ne možete da dobijete povraćaj novca za period u kojem nećete upotrebljavati karticu, a za koji ste već platili članarinu.

Naknade

Naplaćuju se **za zamjenu kartice** zbog, na primjer, gubitka, krađe, oštećenja ili promjene PIN-a.

Takođe se naplaćuje **konverzija za plaćanje i dizanje gotovine van euro zone.** Ove transakcije se uvijek knjiže u eurima, bez obzira na njihovu valutu.

Naknada se naplaćuje i za izradu kartice i plaćate je kad kod uručenja kartice.

Provizija

Podizanje gotovine biznis debitnim karticama se naplaćuje u skladu sa Pregledom naknada.

Plaća se za podizanje gotovine kreditnim karticama (cash advance) na našim bankomatima.

Plaća se za podizanje gotovine na bankomatima drugih banaka, osim ako imate određenu vrstu kartice ili paket.

7. Prigovori na transakcije



Ako dođe do neovlašćenog korišćenja Vaše kartice ili podataka sa kartice, to treba da nam prijavite odmah čim saznate, a najkasnije u roku od 120 dana od datuma transakcije.

Vi snosite gubitke vezane za svaku izvršenu transakciju ako je do nje došlo zato (1) jer nijeste ispunili svoje obaveze iz Okvirnog ugovora o upotrebi kartice (npr. čuvali PIN i podatke o kartici) ili (2) jer nijeste odmah prijaviti gubitak, krađu ili zloupotrebu kartice.

Ne snosite gubitke koji nastanu nakon što nama prijavite gubitak, krađu ili neovlašćenu upotrebu kartice, osim ako ste sami izvršili zloupotrebu ili učestvovali u prevari.

Kako podnijeti prigovor?



Važno je da znate da ste **obavezni da čuvate kopije slipova** za eventualne prigovore na transakcije. Kada kupujete robu ili usluge, uzmite jedan primjerak slipa, a za internet i MO/TO transakcije sačuvajte svu prateću dokumentaciju.

Sve prigovore podnosite u pisanoj formi, tako da **ispunite formular** za prigovore na transakcije, koji možete da nađete u svim našim filijalama.

Rok za podnošenje prigovora za povraćaj sredstava je najkasnije **120 dana** od datuma transakcije. Ovaj rok su propisale kartične organizacije – Visa i Mastercard.

Platne kartice

Ako prigovor ne dostavite na ovaj način i u ovom roku, on neće moći da bude prihvaćen, a eventualni gubitak snosićete Vi. Zbog toga predlažemo da redovito pratite stanje na svom kartičnom računu, da biste mogli na vrijeme reagovati.

Odgovor na prigovor poslaćemo Vam najkasnije **u roku od 15 radnih dana** od dana kada smo ga primili. Ako ne možemo da odgovorimo u tom roku, javićemo Vam koji su razlozi za kašnjenje i datum do kad ćete dobiti odgovor. Taj datum ne smije da bude kasnije od 35 radnih dana od kada smo primili Vaš prigovor.

Ako nijeste zadovoljni našim odgovorom, možete da podnesete prigovor Centralnoj banci u Podgorici, na adresi Bulevar sv. Petra Cetinjskog, br. 6.

Takođe, zajedno sa nama možete da se odlučite za alternativno rješavanje sporova prema posebnim zakonima o alternativnom rješavanju sporova i arbitraži.

Što kad ste podnijeli prigovor?

Mi kao banka odgovorni smo za pokretanje i vođenje postupka reklamacije transakcija kod kartičnih organizacija (npr. Visa i Mastercard).

Nakon što kod nas podnesete prigovor, mi ćemo da pokrenemo postupak reklamacije kod kartičnih organizacija da bismo zaštitili Vaša prava. **Iznos transakcije na koji ste uložili prigovor odobrava se** (uplaćuje) na Vaš kartični račun nakon što postupak reklamacije završi.

Rješavanje prigovora vezanih za kartične transakcije **ne zavisi samo od nas**, već i od trećih strana (npr. kartičnih kuća) na koje mi nemamo uticaj. Rješavanje Vašeg prigovora može **trajati od 30 do 45 dana** u zavisnosti od rokova kartičnih organizacija.

U slučaju da se radi o izrazito kompleksnom prigovoru, postupak rješavanja može trajati i duže od navedenog roka, a najduže 150 dana.

Ako nemamo pravo da pokrenemo postupak reklamacije kod kartičnih organizacija ili ga izgubimo, Vi snosite troškove reklamacije i iznosa na koji ste uložili prigovor.

Bez obzira na prigovor, Vi **morate da platite puni iznos transakcije za karticu**. Ako je Vaš prigovor opravdan, novac ćemo da vratimo na Vaš račun.

Kod kreditnih kartica takođe treba da platite **redovnu** i eventualnu **zateznu kamatu** do rješenja prigovora.

Nemamo obavezu isplatiti **pasivnu kamatu** na iznos transakcije na koju ste uložili prigovor.

U slučaju da se **naknadno utvrdi da je Vaš prigovor ipak bio neopravdan**, Vaš kartični račun ćemo zadužiti na datum kada se dogodila transakcija u vezi koje ste uložili prigovor.

Vaš prigovor smatraće se neosnovanim, ako ste karticu upotrebljavali suprotno našim Opštim uslovima

i ugovoru.

Što nije naša odgovornost?

Mi kao banka ne preuzimamo odgovornost za:

- **kvalitet robe ili usluga** koje ste kupili karticom. Sve prigovore vezane za kupljenu robu ili usluge rješavate direktno sa trgovcem. U slučaju da dođe do **spora sa trgovcem**, rješavate ga direktno sa njim. Bez obzira na to kako spor završi, mi prenosimo novac trgovcu prema transakciji koju ste zadali. Ako **neopravdano odbijete preuzimanje robe/ usluge**, smatra se da je preuzimanje omogućeno kad trgovac pošalje preporučenu pošiljku na adresu iz kupoprodajnog ugovora. Ovo znači da se smatra da je realizovan promet kupljene robe/usluge.
- **posljedice upotrebe kartica kod kupovine bez prisustva kartice**, kao što su kataloška prodaja, telefonske narudžbine i kupovine putem interneta.
- **zloupotrebe kartice** na bankomatu ili POS uređajima gdje **nije obavezan unos PIN-a**.
- sporne transakcije koje mi nijesmo odobrili.

Vi ste odgovorni za sve transakcije koje su nastale zloupotrebom kartice i sigurnosnih podataka jer nijeste poduzeli razumne mjere da ih zaštitite.

8. Što ako ako karticu izgubite, ukradu Vam je ili se ošteti?

Ako Vam se kartica ošteti, samo dođite u bilo koju našu filijalu i podnesite zahtjev za izdavanje nove kartice.



U slučaju gubitka ili krađe kartice, odmah nam se javite na +382 19888 (24h dnevno) u svrhu bismo spriječavanja zloupotrebe. Takođe, možete da podnesete zahtjev u našoj najbližoj filijali. Nakon Vaše prijave, mi smo obavezni odmah blokirati karticu.

Ako sumnjate da Vam je **kartica ukradena**, obavezni ste to prijaviti i policiji.

Vremenom prijave krađe ili nestanka kartice smatra se dan kada ste nazvali naš kontakt centar ili došli u filijalu.

Ako svoju karticu nađete nakon što ste prijavili njen nestanak ili krađu, ne smijete da je upotrebljavate. Obavezni ste nam to javiti i donijeti karticu u najbližu filijalu. U suprotnom, snosite odgovornost za neovlašćeno korišćenje kartice.

U slučaju da želite novu karticu, možete da podnesete pisani zahtjev. Izdavanje nove kartice naplaćuje se prema našem važećem Pregledu naknada.

Što ako Vam bankomat zadrži karticu?

Ovo je moguće zbog:

- povučene ili istekle kartice,
- oštećene kartice.

Ako Vam bankomat zadrži karticu, nazovite nas na +382 19888, pošaljite e-mail na info@nlb.me ili dođite u najbližu filijalu da bismo Vam vratili karticu.

9. Otkaz kartice

Kartica može da bude otkazana **na zahtjev osnovnog korisnika** (pravno lice) i/ili na zahtjev fizičkog lica koje je **korisnik kartice**.



Ako osnovni korisnik otkáže karticu, automatski se otkazuju i sve dodatne kartice povezane sa tim kartičnim računom. Sva neplaćena dugovanja po karticama ostaju Vaša obaveza dok se ne podmire u potpunosti.

Korisnik kartice - fizičko lice, ima pravo otkazati karticu u bilo kojem trenutku bez saglasnosti osnovnog korisnika.

Kad nam vratite karticu, automatski otkazujete i Ugovor o upotrebi kartice, što znači da **kartica prestaje da bude važeća**. Kartica takođe prestaje da bude važeća i ako mi kao banka odbijemo njeno obnavljanje ili zamjenu.

Naša prava vezano uz otkaz kartice

Imamo pravo da za vrijeme trajanja ugovora, **privremeno ili trajno, otkážemo karticu**. Ovo možemo da napravimo po svojoj procjeni i **bez prethodnog obavještenja**.

Takođe, možemo da onemogućimo upotrebu kartice **ako niste platili svoje obveze** za održavanje kartice u periodu od 3 mjeseca. Sve dotad nastale obaveze i dalje treba da plati osnovni korisnik.

Ako pravno lice prestane da postoji, ugasit ćemo sve kartice koje su mu izdate.

Imamo pravo **bez prethodnog obavještenja naplatiti sve obveze po kartici koje su dospjele, a nису podmirene**. Ovo možemo da napravimo sa bilo kog računa koji osnovni korisnik ima u kod nas. Za ovo nas ovlašćuje, osnovni korisnik, potpisivanjem i ovjerom Zahtjeva za izdavanje poslovne kartice.

U slučaju da **osnovni korisnik ne podmiri obaveze** na vrijeme, možemo da:

- blokiramo i zabranimo dalju upotrebu kartice,
- pokrenemo sredstva obezbjeđenja,
- ili pokrenemo postupak prinudne naplate pred nadležnim organima.

10. Raskid Ugovora

Raskid ugovora o upotrebi kartice



Imate pravo da **raskinete ugovor o upotrebi kartice u bilo kojem trenutku** bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 8 dana. U trenutku raskida ugovora **morate odmah da platite sve troškove** (uključujući kamate) vezane za karticu.

Ako **raskinete ugovor o upotrebi kreditne kartice u roku od 14 dana od kad smo ga potpisali**, treba da platite sve troškove vezane za karticu u roku od 30 dana od kada ste podnijeli pisani zahtjev za raskid. Ovo uključuje glavnice i pripadajuću kamatu koja je obračunata od dana kada ste upotrebljavali sredstva do dana otplate glavnice. U ovom slučaju, ne morate da platite dodatne naknade.

Mi takođe možemo da raskinemo ugovor o upotrebi kartice u bilo kojem trenutku, ali Vas o tome moramo obavijestiti najmanje 2 mjeseca ranije. **Otkazni rok** počinje od dana kada Vam pošaljemo obavještenje o raskidu.

Ne snosimo pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može da Vam nastane zbog toga što **nijeste primili obavještenje o otkazu**. Ovo važi ako smo ga poslali na adrese koje ste nam dali kao svoje kontakte.

Ugovor o upotrebi kartice **možemo da raskinemo bez otkaznog roka** samo u ovim slučajevima:

- Vi ili mi odlučimo **ugasiti Vaš transakcioni račun** nakon što ste za njega platili sve obaveze;
- **kasnite sa plaćanjem** obaveza vezanih uz karticu;
- **dostavite nam netačne ili neistinite podatke** o sebi i svojim poslovnim aktivnostima. Za ovo možete i krivično i materijalno da odgovarate;
- **ako ste pri potpisivanju ugovora dali nepotpune ili neistinite** (1) lične podatke lica ovlašćenih za zastupanje i ovlašćenih lica osnovnog korisnika, (2) podatke o vlasničkoj strukturi, (3) podatke o svrsi, namjeni, cilju i prirodi poslovnog odnosa, (4) podatke o porijeklu sredstava ili (5) druge podatke koji su nam trebaju da bismo Vam mogli pravilno i zakonito pružati uslugu, kao i sprovoditi mjere poznavanja i praćenja naših klijenata prema utvrđenom riziku od pranja novca i finansiranja terorizma;
- **ako ne dostavite tražene podatke i dokumentaciju** u roku 3 dana od našeg zahtjeva. Ovo se odnosi na (1) podatke o identifikaciji stvarnih vlasnika, (2) podatke o identifikaciji zakonskih zastupnika i ovlašćenih lica osnovnog korisnika, kao i njihova važeća lična dokumenta, (3) podatke o svrsi, namjeri i cilju poslovnog odnosa, (4) podatke o porijeklu sredstava, kao i (5) sve druge podatke koje možemo da Vas tražimo. Ovi podaci nam trebaju da bismo mogli provjeriti Vaš identitet, pratiti naš poslovni odnos i kontrolisati transakcije prema Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, našoj poslovnoj politici i standardima Grupe NLB;

- ako ne dostavite podatke o važećim ličnim dokumentima;
- ako postupate protivno (1) Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, (2) našoj poslovnoj politici i internim aktima, (3) standardima Grupe NLB i (4) drugim pozitivnim propisima.
- prestali ste ostvarivati prihode i ne možete da plaćate svoje obaveze;
- došlo je do promjene u Vašem finansijskom položaju koja utiče na Vašu sposobnost izvršavanja obaveza;
- ne javite nam se za deblokiranje ili izdavanje nove kartice u roku od 3 mjeseca od blokade kartice;
- ne poštujete odredbe ovih Opštih uslova i Ugovora o upotrebi kartice;
- svojim ponašanjem ili poslovanjem narušavate naš ugled;
- ometate naše zaposlene u radu i remetite poslovne procese.
- ako je potvrđena zloupotreba kartice sa Vaše strane bilo sa namjerom ili zbog nepažnje;
- ako prestanete postojati kao pravni subjekt.

U svim gore navedenim slučajevima, **ugovor o upotrebi kartice prestaje važiti od dana kad Vam pošaljemo obavještenje o otkazu** na način koji je definisan ovim Opštim uslovima.

Ako nemamo Vašu e-mail adresu, obavještenje ćemo da Vam pošaljemo na adresu sjedišta koju ste nam dali ili na poštansku adresu koja je registrovana u CRPS-u, odnosno nekoj drugoj bazi podataka koja je važeća za Vas. Mi ne snosimo pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može da Vam nastane zbog toga što **nijeste primili obavještenje o otkazu**. Ovo važi ako smo ga poslali na adrese koje ste nam dali kao svoje kontakte.

Ako raskidamo ugovor sa osnovnim korisnikom kartice, **gase se i sve dodatne kartice**.

Kada se ugovor raskine, **sve Vaše obaveze dospjevaju na naplatu**, što znači da odmah treba da ih platite.

Mi možemo da **naplatimo sve Vaše dospjele obaveze iz sredstava na Vašim računima** prije nego što se kartični račun ukine. Ako na računima nema sredstava, i dalje ste dužni platiti sve obaveze vezane uz raskinute ugovore.

Kada mi kao banka možemo da raskinemo ugovor o korišćenju kredita putem platne kartice?

Mi možemo da raskinemo **Ugovor o korišćenju kredita putem platne kartice**, ako ga se ne pridržavate. Takođe možemo da ga raskinemo, ako se ne pridržavate naših internih akata i u drugim slučajevima koje definiše zakon. Rok za raskid je u ovom slučaju 8 dana i tome smo Vas dužni obavijestiti.

Otkazni rok počinje teći od dana kada Vam pošaljemo obavještenje na posljednju e-mail adresu koju ste nam dali, ili na e-mail adresu registrovanu u CRPS-u.

Ako nemamo Vašu e-mail adresu, obavještenje ćemo poslati na adresu sjedišta koju ste nam dali ili na poštansku adresu koja je registrovana u CRPS-u, odnosno nekoj drugoj bazi podataka koja je važeća za Vas.

Mi ne snosimo pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može da Vam nastane zbog toga što **nijeste primili obavještenje o otkazu** koje smo Vam poslali na gore navedeni način.

Digitalne kartice



Korišćenje kartica u digitalnom formatu

5 najbitnijih informacija o korišćenju kartica u digitalnom formatu

- **Možete digitalizovati sve** svoje kreditne i debitne kartice.
- **Kako biste mogli koristiti kartice u digitalnom formatu**, treba da imate aktiviran Google Pay ili Apple Pay (pružaoci usluge digitalnih novčanika).
- **Kada plaćate digitalnom karticom** Vaš račun se zadužuje isto kao i kod plaćanja fizičkom karticom.
- **Ne plaćate naknadu** za instaliranje i korišćenje digitalnog novčanika.
- **Vi imate pravo u bilo kom trenutku ukloniti** svoju karticu iz digitalnog novčanika.

5 ključnih termina o korišćenju kartica u digitalnom formatu

- **Digitalna platna kartica** Digitalna platna kartica je elektronska verzija tradicionalne, fizičke platne kartice koja omogućava korisnicima da obavljaju transakcije putem interneta ili mobilnih uređaja.
- **Digitalni novčanik** Digitalni novčanik je aplikacija u kojoj čuvate digitalne platne kartice i sa kojom možete da plaćate elektronski (npr. prislanjanjem mobilnog telefona na POS uređaju u prodavnici).
- **Pružaoци usluge digitalnih novčanika** Pružaoci usluge digitalnih novčanika poput Google Pay-a ili Apple Pay-a su potrebni da bi usluga digitalnog novčanika funkcionirala. Zbog toga su oni odgovorni za njeno normalno funkcionisanje.
- **Autorizacija** Suglasnost Korisnika za izvršavanje platne transakcije.
- **Lozinka** Lozinka (otisak prsta ili prepoznavanje lica) na Vašem telefonu koja sprječava da ga neko neovlašćeno upotrebljava u slučaju da ga izgubite, neko Vam ga ukrade ili zloupotrebi.

Korišćenje kartica u digitalnom formatu

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Osnovno o digitalnim karticama

Svoje platne kartice (kreditne i debitne) **možete upotrebljavati u digitalnom obliku (digitalne kartice)** tako što ih unesete u digitalni novčanik.

Digitalni novčanik je aplikacija sa kojom možete da **plaćate elektronski** (npr. prislanjanjem mobilnog telefona na POS uređaju u prodavnici). Ovo možete zato što su sa njom Vaše kartice spremljene u digitalnom obliku na Vašem telefonu.



Digitalni novčanik radi uz pomoć **pružalaca usluge digitalnih novčanika** (npr. Google Pay ili Apple Pay). Svaki od ovih pružalaca usluge može imati svoje opšte uslove koje trebate da prihvatite da biste mogli upotrebljavati digitalni novčanik.

2. Ko su pružaoci usluge digitalnih novčanika?

Pružaoци usluge digitalnih novčanika poput Google Pay-a ili Apple Pay-a su potrebni da bi usluga digitalnog novčanika funkcionisala. Zbog toga su oni odgovorni za njeno normalno funkcionisanje.

Mi kao Banka nismo odgovorni ako:

- postoje smetnje u radu ili digitalni novčanik **ne funkcioniše**;
- je potrebno **nadograditi aplikaciju** digitalnog novčanika;
- **ne možete da pristupite aplikaciji** digitalnog novčanika;
- **prodajno mjesto ne prihvata karticu** koju imate u digitalnom novčaniku.

Sve informacije o tome **kako funkcioniše digitalni novčanik** možete da dobijete samo od pružaoца usluge digitalnih novčanika.

Vi imate pravo sami odlučiti da li ćete da prihvatite opšte uslove pružalaca usluge da biste upotrebljavali digitalni novčanik.



Apple Pay i Google Pay se mogu **koristiti širom svijeta**, na većini prodajnih mjesta.

3. Što treba da znate o dodavanju svoje kartice u digitalni novčanik?

Karticu u digitalni novčanik dodajete **prema uputstvima pružaoца usluge**.

Kao pružaoца usluge možete da izaberete nekog sa kim **kao Banka imamo zaključen ugovor**. Njihov spisak možete naći na našem [web sajtu](#).

Važno je da znate da **pružaoci usluga** mogu da postavе neka **ograničenja kod upotrebe** digitalnog novčanika. Na primjer, mogu imati starosnu granicu za korisnike ili odrediti maksimalan broj kartica koje možete da dodate u digitalni novčanik. Vaša je dužnost da provjerite ispunjavate li zahtjeve pružaoца usluga.

Mi nismo odgovorni ako pružalac usluge odbije dodati Vašu karticu u digitalni novčanik.



Istu karticu možete da dodate u više digitalnih novčanika na više mobilnih telefona.

Ako Vam izdamo **novu ili zamjensku karticu**, treba ponovno da je dodate u digitalni novčanik.

4. Kako možete da upotrebljavate karticu u digitalnom obliku?

Digitalnom karticom možete da plaćate na prodajnim mjestima koji **dozvoljavaju takve kartice** i imaju potrebnu opremu za njihovo prihvatanje.

Kad nešto platite (napravite transakciju) svojom digitalnom karticom, Vaš će račun da se tereti **jednako kao kad plaćate fizičkom karticom**.

Kada upotrebljavate digitalnu karticu, **važno je da se pridržavate** (1) Ugovora o upotrebi platne kartice i (2) ovih Opštih uslova.

Pružaoци usluge digitalnog novčanika mogu da Vam ograniče upotrebu u slučaju da prekršite njihove Opšte uslove.

Autorizacija plaćanja digitalnom karticom

Za plaćanja koja vršite digitalnom karticom važe **ista pravila** autorizacije kao i za transakcije fizičkim karticama. Ona su propisana ovim Opštim uslovima.

5. Naknade

Instalacija i upotreba digitalnog novčanika je **potpuno besplatna** — ne plaćate naknadu. U slučaju da se naknada počne naplaćivati, najavićemo Vam je i moći ćete je vidjeti u [Pregledu naknada](#).

Za transakcije koje napravite digitalnom karticom naplaćuju se **iste naknade** kao i da ste ih napravili fizičkom karticom. Više možete da pogledate u [Pregledu naknada](#).

Pružaoци usluge digitalnog novčanika (npr. Google Pay ili Apple Pay) mogu **sa Vama dogovoriti naplatu naknade** za svoje usluge.

6. Kako se zaštititi kod upotrebe digitalnog novčanika?



Sve svoje identifikacione elemente, a posebno korisničko ime, PIN i lozinke treba da zaštitite i **ne smijete ih dijeliti, prosljeđivati, kao ni upisivati** na veze (linkove) koje Vam je neko poslao.

Da biste bezbjedno upotrebljavali digitalni novčanik, **ne smijete da:**

- **ostavite otključan ili bez nadzora svoj mobilni telefon** sa kog upotrebljavate digitalni novčanik. Treba pažljivo da ga čuvate i obavezno ga **zaštitite lozinkom** (otiskom prsta ili prepoznavanjem lica) koja će spriječiti da neko neovlašćeno upotrebljava mobilni telefon u slučaju da ga izgubite, neko Vam ga ukrade ili zloupotrebi;
- mobilni telefon **date trećim licima**. Ako to napravite, Vi ste odgovorni za bilo kakvu štetu koja nastane zato što su treća lica upotrebljavala Vaš mobilni telefon;
- kao lozinku za otključavanje mobilnog telefona ili ulazak u aplikaciju digitalnog novčanika, **registrujete otiske prstiju drugih lica ili prepoznavanje tuđih lica**. Ovo ne smijete jer na taj način druga lica mogu da vrše plaćanja, odnosno upotrebljavaju Vašu karticu. Vi ste odgovorni za svako plaćanje svojom karticom koje je izvršeno registrovanom lozinkom;
- **uklonite zaštitne elemente** (npr. lozinku) sa svog mobilnog telefona.

Takođe **ste obavezni** da:

- svoj mobilni telefon **zaštitite odgovarajućim sigurnosnim elementom** poput jake lozinke, PIN-a, otiska prsta ili prepoznavanja lica;
- ne ostavljate svoj mobilni telefon **bez nadzora**;
- **kada mijenjate mobilni telefon** na kom imate digitalnu karticu, sa njega izbrišete sve podatke o kartici;
- **nam odmah javite** ako ste izgubili ili Vam je ukraden mobilni telefon na kom imate digitalnu karticu;
- **odmah poništite/blokirajte karticu** ako je zloupotrebljena. To možete da napravite slanjem e-maila na info@nlb.me ili zahtjevom u bilo kojoj našoj filijali u toku radnog vremena, pozivom na broj (+382) 19888, koji je dostupan 24/7, s tim da će, van radnog vremena, Vaš poziv biti preusmjeren kako bi vam se operater javio;

- **pažljivo čuvate i štitite sve sigurnosne elemente** (npr. lozinku) za pristup mobilnom telefonu, kao i za pristup digitalnom novčaniku. Ovo znači da sprečite da ih neko neovlašćeno upotrebljava u slučaju da mobilni telefon izgubite, da Vam ga neko ukrade ili zloupotrebi;
- **ne dijelite** svoje sigurnosne elemente sa trećim licima,
- digitalni novčanik **upotrebljavajte prema uputstvima** za upotrebu pružaoca usluga (npr. Google Pay ili Apple Pay);
- **pratite sve objave i poruke** koje Vam šaljemo vezano uz upotrebu digitalnih kartica.



Vi ste odgovorni ako dođe do štete zbog neovlašćene upotrebe digitalne kartice, jer se niste pridržavali pravila definisanih ovim Opštim uslovima. Takođe ste odgovorni za svako plaćanje izvršeno Vašom karticom, ako je izvršeno registrovanom lozinkom;

7. Zaštita podataka

Kada dodajete svoju karticu u digitalni novčanik, mi od pružaoca usluga digitalnog novčanika **dobijamo informacije koje nam služe da** bismo (1) Vas identifikovali, (2) sprečili zloupotrebu i (3) izvršavali Vaša plaćanja.

8. Uklanjanje kartice iz digitalnog novčanika

Vi imate pravo **da u bilo kom trenutku uklonite svoju karticu** iz digitalnog novčanika. To možete da napravite prateći uputstva pružaoca usluga digitalnog novčanika.

Mi ćemo izvršiti sva plaćanja koja ste autorizovali digitalnom karticom prije nego što ste je uklonili iz digitalnog novčanika.

E-banking



Elektronsko bankarstvo

5 najbitnijih informacija o elektronskom bankarstvu

- **Elektronsko bankarstvo obuhvata usluge** (1) e-bankarstva na računaru i (2) mobilnog bankarstva.
- **Da biste upotrebljavali elektronsko bankarstvo**, treba da budete pravno lice (rezident ili nerezident) te da imate otvoren transakcioni račun kod nas.
- **Elektronsko bankarstvo možete koristiti kao** (1) NLB ProKlik Office-Banking aplikaciju (e-banking na računaru) i/ili kao (2) NLB ProKlik aplikaciju (e-banking na mobilnom telefonu).
- **Vi preuzimate odgovornost za čuvanje tajnosti** svoje lozinke i tajnog ključa za elektronsko bankarstvo.
- **U bilo kojem trenutku možete otkazati uslugu elektronskog bankarstva.** To možete napraviti tako da predate pisani zahtjev u bilo kojoj našoj filijali.

5 ključnih termina za elektronsko bankarstvo

- **Digitalni sertifikat** Sredstvo identifikacije kojim Korisnik dokazuje svoj identitet prilikom elektronskog poslovanja sa Bankom i nalazi se na USB Tokenu.
- **NLB ProKlik** Servis / aplikacija elektronskog bankarstva, koju upotrebljavate sa računara i/ili mobilnog telefona. Ona Korisniku omogućava da vrši (1) plaćanja u unutrašnjem i međunarodnom platnom prometu, (2) provjerava stanje i promet na svim računima koje Korisnik ima u Banci, (3) ima uvid u arhive platnih naloga i izvoda u platnom prometu, kao i (4) provjerava kursnu listu.
- **Aplikacija Office-banking** Specijalizovana Windows aplikacija, za pravna lica, koja se instalira na računaru Korisnika i omogućava pristup računima i izvršavanje transakcija.
- **USB Token** Sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuvaju digitalni sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za upotrebu sistema E-banking.
- **Tajni ključ** Skup podataka u elektronskom obliku neophodan za generisanje elektronskog potpisa kao i dešifrovanje poruka i koji je smešten na USB Tokenu.

Elektronsko bankarstvo

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Osnovno

Opšti uslovi **definišu odnos između nas (NLB Banka AD Podgorica), i Vas, našeg klijenta** – pravnog lica ili preduzetnika. Ovi uslovi, zajedno sa Ugovorom o pružanju usluga elektronskog bankarstva (E-banking), čine Okvirni ugovor.



Elektronsko bankarstvo (E-banking) obuhvata usluge (1) internet i (2) mobilnog bankarstva, kao i (3) SMS Info uslugu i (4) e-mail obavještenja.

Elektronsko i mobilno bankarstvo (NLB ProKlik) su platni instrumenti kojima možete da:

- izvršavate domaće i međunarodne bezgotovinske transakcije;
- provjeravate stanje računa;
- pregledavate promjene i izvode po računima.

2. Uslovi za upotrebu elektronskog bankarstva

Da biste upotrebljavali elektronsko bankarstvo, treba da budete pravno lice (rezident ili nerezident), kao i da imate otvoren transakcioni račun kod nas, pristup internetu i računar ili mobilni telefon koji ispunjava minimalne tehničke zahtjeve.

Uz to, za upotrebu elektronskog bankarstva potrebno je:

- **na računaru (Office-banking aplikacija):** pristup internetu i instaliran operativni sistem Windows 10 ili 11 (32-bitni ili 64-bitni) i.
- **na mobilnom telefonu (m-banking aplikacija):** pristup internetu i instaliran Android operativni sistem (najmanje verzija 5.0) ili iOS operativni sistem (najmanje verzija 9.0).

Za upotrebu SMS Info servisa, kao i **e-mail obavještenja**, takođe treba da kod nas imate transakcioni račun, kao i broj mobilnog telefona iz mreže nekog od crnogorskih mobilnih operatera i registrovanu email adresu.

3. Ugovaranje



Kada **želite** da ugovorite NLB ProKlik (elektronsko ili mobilno bankarstvo), SMS info ili e-mail servis u bilo kojoj našoj filijali, **treba da potpišete Pristupnicu**.

Nakon što potpišete Pristupnicu, mi i Vi zaključujemo Ugovor o pružanju usluga elektronskog bankarstva (E-banking).

Potpisivanjem Ugovora, Vi **potvrđujete da se slažete sa ovim Opštim uslovima**, koji su sastavni dio Ugovora.

4. Aktivacija

Nakon što potpišete Ugovor, mi ćemo Vam dostaviti sva uputstva potrebna za upotrebu elektronskog bankarstva:

Office-Banking aplikacija (e-banking na računaru)

Nakon što ugovorite uslugu, uručit ćemo Vam **korisnički paket**. On sadrži USB Token i aktivacioni kod.

E-banking možete da počnete upotrebljavati od prvog sljedećeg radnog dana nakon što preuzmete korisnički paket.

S obzirom na to da je naša NLB ProKlik aplikacija na računaru – Office-Banking, ista kao u svim crnogorskim bankama koje koriste servisni centar EMON, **možete da upotrebljavate isti USB Token** koji ste imali u drugoj banci koja koristi EMON korisnički servis. Svi Vaši računi kod nas, biće povezani sa tim USB Tokenom.

Ako ranije niste imali USB Token, njega će Vam uručiti nadležni komercijalista, zajedno sa (1) tajnim ključem, (2) digitalnim certifikatom koji je izdao EMON, i (3) PIN mailerom za aplikaciju Office-Banking. Prilikom uručjenja potpisujete dokument o primopredaji.

Na e-mail adresu, koju ste nam prijavili u Pristupnici, poslaćemo Vam aktivacioni kod.

Sve ovo dobićete u roku 7 do 10 kalendarskih dana od trenutka kada ste predali Zahtjev za izdavanje sertifikata, odnosno USB tokena.

Digitalni sertifikat za USB Token traje 3 godine, a nakon isteka ga trebate obnoviti, ako želite da nastavite upotrebljavati uslugu. Mi ćemo Vam 7 dana prije isteka sertifikata javiti putem e-maila o načinu na koji možete da ga produžite.



Da biste mogli upotrebljavati NLB ProKlik aplikaciju Office-Banking, na svom računaru **treba da instalirate čitač pametnih kartica**.

NLB ProKlik aplikacija (ebanking na mobilnom telefonu)

Nakon potpisivanja ugovora, mi ćemo Vam na broj mobilnog telefona, poslati SMS poruku, koja sadrži **prvi dio aktivacionog koda** i link za instalaciju aplikacije na mobilnom uređaju, dok ćemo Vam na e-maila poslati **drugi dio aktivacionog koda**. Aktivacioni kod ima validnost 48h.

Izuzetno, ako nas tako zatražite (u telefonskoj ili e-mail komunikaciji) oba dijela aktivacionog koda Vam možemo poslati e-mailom.

NLB ProKlik aplikaciju možete da preuzmete na Play prodavnici za Android i Apple prodavnici za iPhone telefone. Prilikom aktivacije aplikacije trebate kreirati ličnu lozinku, koja treba imati od 6 do 8 cifara.

Što sve možete da obavljate preko NLB ProKlika?

Bez obzira upotrebljavate li NLB ProKlik aplikaciju **preko računara ili telefona**, preko nje možete da:

- obavljate **bezgotovinske transakcije**;
- zadate bezgotovinske transakcije u budućnosti (osim Instant naloga);
- pregledavate stanje, promjene i **izvode po svojim računima**;
- pregledavate **lokacije svih naših bankomata i filijala**;

SMS Info servis

Ako želite da upotrebljavate ovu uslugu, u bilo kojoj našoj filijali treba da **popunite i potpišete Pristupnicu** za upotrebu SMS Info servisa za pravna lica.

Bez obzira što zaključujete neki od Ugovora o paketu, potrebno je da popunite Pristupnicu za upotrebu SMS info servisa za pravna lica.

Putem **SMS Info servisa dobijate:**

- automatska obavještenja o svim prilivima po transakcionim računima navedenim u pristupnici;
- automatska obavještenja o svim odlivima po transakcionim računima navedenim u pristupnici;
- automatsko obavješćavanje o stanjima po transakcionim računima navedenim u pristupnici.

Ako želite da upotrebljavate uslugu e-mail obavješćavanja, u bilo kojoj našoj filijali treba da **popunite i potpišete Pristupnicu** za upotrebu email obavješćavanja za pravna lica. Ova obavješćavanja Vam omogućavaju:

- automatsko obavješćavanje o svim prilivima po transakcionim računima navedenim u pristupnici;
- automatsko obavješćavanje o svim odlivima po transakcionim računima navedenim u pristupnici;
- automatsko obavješćavanje o stanjima po transakcionim računima navedenim u pristupnici.

5. Koje su naše obaveze kao banke?



Mi smo obavezni omogućiti Vam da e-banking (na računaru i/ili mobilnom telefonu) **možete da upotrebljavate 24 sata dnevno, sedam dana u nedjelji**, onako kako je definisano u Pristupnici.

Kratkotrajni prekid usluga možemo da imamo samo u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija. Ovo ćemo Vam **javiti najmanje 2 dana unaprijed**, osim u hitnim slučajevima ili kada to ne možemo napraviti iz sigurnosnih razloga.

Takođe smo Vam obavezni obezbijediti:

- korisničko uputstvo kao sastavni dio aplikacije Office-Banking ;
- punu podršku prilikom prve instalacije aplikacije;
- PIN Mailer u neprovidnoj koverti;
- USB Token sa tajnim ključem i digitalnim sertifikatom za elektronsko bankarstvo za pravna lica;
- putem SMS-a i e-maila aktivacioni kod neophodan za aktivaciju aplikacije na mobilnom uređaju;
- putem SMS-a korisničko uputstvo za rad na mobilnom uređaju.

Mi kao banka nismo odgovorni za **posljedice koje mogu da nastanu zbog neovlašćene ili nestručne upotrebe** opreme (računara ili telefona) na kojoj upotrebljavate naše usluge elektronskog bankarstva. Takođe nismo odgovorni ni za **telekomunikacione i teletransmisione usluge koje pruža treća strana** (npr. teleoperator), ili za bilo koje vrste smetnji i nefunkcionisanje usluga koje je van naše kontrole.

U slučaju da postoji sumnja na zloupotrebu E-bankinga, imamo pravo da privremeno blokiramo sve usluge (bilo na računaru ili telefonu). O tome ćemo uvijek da Vas obavijestimo, osim u hitnim slučajevima ili kada nam sigurnosni razlozi to ne dozvoljavaju.

Takođe, obavezujemo se obezbijediti tajnost Vaših podataka i spriječiti svaku njihovu zloupotrebu.

6. Koje su Vaše obaveze kao korisnika?

Dužni ste sami i o svom trošku da **obezbijedite svu opremu** (računar ili telefon) koja Vam je potrebna za upotrebu usluga E-banking (udaljeni pristup računima).

Vaše lozinke i PIN

Vi preuzimate odgovornost za **čuvanje u tajnosti svoje lozinke i tajnog ključa**. Takođe, odgovorni ste za **sve troškove nastale njihovom upotrebom**.

Kod ugovaranja e-bankinga, u Pristupnici sami određujete stepen prava za svakog potpisnika

E-banking

elektronske poruke, bilo da se radi o pravu pregleda, pravu plaćanja ili njihovoj kombinaciji.

Obavezni ste da, kada završite sa radom u Office-Banking, **uvijek izvadite USB token iz računara**. Ako to ne napravite, Vi snosite odgovornost za eventualnu štetu.

Što u slučaju da Vam ukradu, zloupotrijebe ili Vi izgubite računar ili telefon?



U slučaju da dođe do gubitka, krađe ili zloupotrebe telefona ili računara sa instaliranom aplikacijom, **dužni ste odmah da nas obavijestite tako da nam pošaljete e-mail ili dopis na ebanking@nlb.me**. U suprotnom **ćete** sami da budete odgovorni za eventualnu štetu.

Vaši podaci

Dužni ste **prijaviti bilo kakvu promjenu svojih podataka** koji su nužni za upotrebu NLB ProKlika (e-mail adresa i broj telefona). Tačnost i ažurnost Vaših kontakt podataka koje ste nam dostavili isključivo su Vaša odgovornost.

Mi garantujemo tajnost svih Vaših podataka shodno zakonskim propisima.

Mi nismo odgovorni za eventualnu štetu koje može da nastane jer nas niste na vrijeme obavijestili o promjeni svoje e-mail adrese i/ili broja telefona.

Nalozi za plaćanje

Saglasni ste da se nalozi za plaćanje koje podnesete putem E-bankinga **izvršavaju prema važećim zakonima i našem Terminskom planu**. Mi ćemo izvršiti nalog ako je ispravan, čitljiv, pravilno autorizovan, na Vašem računu ima dovoljno sredstava za pokriće cjelokupnog iznosa, uključujući i našu proviziju, i ako ne postoje razlozi za odbijanje naloga.

Na naš zahtjev, **dužni ste nam dostaviti dokumentaciju** koja je osnov za izvršenje naloga za plaćanje. Ako ovo ne napravite, to će se smatrati kršenjem ugovora. U tom slučaju možemo da Vam blokiramo E-banking ili M-banking i raskinuti sve E-banking ugovore koje imate sa nama.



U bilo kojem trenutku Vi sami **imate pravo privremeno da blokirate NLB Pro Klik** na računaru ili telefonu. To možete da napravite tako da predate pisani zahtjev u bilo kojoj našoj filijali.

Vi snosite sve posljedice i eventualnu štetu koja nastane jer se niste pridržavali propisanih pravila upotrebe NLB ProKlika.

7. Kako ste zaštićeni od zloupotrebe kod upotrebe NLB ProKlika?



Važno nam je da znate da su svi podaci koji se **šalju** ili primaju preko interneta **kriptovani**. Ovo znači da su zaštićeni dok putuju od Vašeg računara ili mobilnog telefona do nas.

Nakon što aktivirate E-banking aplikaciju NLBProKlik, na računaru ili na mobilnom telefonu, **možete odmah da vršite plaćanja i pratite stanje** na svojim računima.

Naša aplikacija NLB ProKlik Office-banking je sigurna i usklađena sa najvišim sigurnosnim standardima jer njoj možete da pristupite samo sa USB tokenom na kojem se nalazi sertifikat koji Vas jedinstveno identifikuje.

Uz to, **kada plaćate preko Office-bankinga**, dodjeljuju Vam se prava nabrojana ispod, a Vi sami putem Pristupnice odlučujete, koja ćete od njih da ostvarite i na koji način:

- **pravo na informacije:** možete pregledati podatke, bez prava izmjene;
- **pravo odabira da li ćete naloge za plaćanje** digitalno potpisivati samostalno ili kolektivno.

Kod NLB ProKlika (m-banking) takođe ste zaštićeni jer:

- **link za preuzimanje i aktivacioni kod** koje dobijete od nas su sigurni jer se mogu da iskoriste samo jednom. Ovo znači da je kopiranje i instaliranje aplikacije na druge telefone nemoguće. Nakon što instalirate aplikaciju i unesete aktivacioni kod, link i kod više ne važe.
- za pokretanje aplikacije potreban je samo **PIN koji sami kreirate i koji samo Vi znate**. Takođe, samo ako koristite Android verziju aplikacije, možete da upotrebljavate i biometriju (npr. otisak prsta) koju je nemoguće oponašati.
- kada preuzmete i aktivirate aplikaciju NLB ProKlik automatski se **instalira softverski token (m-token)** koji garantuje sigurnost rada aplikacije.

8. Naknade

Za upotrebu e-bankinga, dužni ste da plaćate **mjesečnu naknadu**. Uz to, kada ugovorite neku E-banking uslugu, saglasni ste da se Vaš račun automatski tereti za iznos naknada za te usluge, prema trenutno važećem Pregledu naknada.

Kada putem E-bankinga kreirate i šaljete naloge za plaćanje, za svako pojedinačno obavljeno plaćanje **obavezni ste da platite proviziju**. Iznose provizije uvijek možete da vidite u važećem Pregledu naknada.

E-banking

Ako na Vašem računu **nema dovoljno sredstava za izvršenje cjelokupnog naloga za plaćanje** uvećanog za iznos naknade, plaćanje neće moći da se izvrši.



Ako se dogodi da **na Vašem računu nema dovoljno sredstava** za naplatu naknade za E-banking, više nećete moći da ga upotrebljavate sve dok na računu ne bude dovoljno sredstava za naplatu.

Mi imamo pravo da **jednostrano otkazemo Ugovor i ugasimo Vaše usluge** u slučaju da na računu nemate dovoljno sredstava za naplatu naknade za e-banking usluge.

Obavezni ste da **platite naknadu samo za plaćanja koja su izvršena** do dana kada je ugovor otkazan. Ako ste naknadu platili unaprijed, mi smo dužni da Vam vratimo srazmerni dio te naknade.

U slučaju da imate dugovanja prema nama iz E-banking ugovora, saglasni ste da ih naplatimo sa svih Vaših računa kod nas. Ovo uključuje i račune depozita (štednja), kao i sva sredstava koja ste nam povjerovali. U slučaju da kod ovakve naplate na Vašem računu **nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja**, izvršićemo konverziju iz ostalih valuta na Vašem računu, prema našim pravilima.

9. Raskid ugovora



Vi imate pravo da raskinete ugovor tj. otkazete upotrebu pojedinačnog dijela ili cjelokupne e-banking usluge. Ovo možete da uradite **u bilo kojoj našoj filijali tako da popunite zahtjev** za otkazivanje usluge elektronskog i/ili mobilnog bankarstva.

Mi smo obavezni **da sprovedemo Vaš zahtjev** za otkazivanje e-bankinga, **u roku najviše 10 dana** od kad smo ga primili.

Dužni ste platiti **sva dugovanja koja su nastala prije nego što ste otkazali E-banking**, kao i sve eventualne troškove i kamate koji su proizašli iz tih dugovanja.

Mi imamo pravo jednostrano da otkazemo e-banking usluge u slučaju da se ne pridržavate naših akata i svih odredbi Ugovora, uz otkazni rok od 2 mjeseca.

Saglasni ste da mi možemo da **raskinemo ugovor bez otkaznog roka** u ovim slučajevima:

- ne ostvarujete prava iz Okvirnog ugovora. To podrazumijeva da saldo na Vašem računu ne prelazi 0,00 eura (ili protivvrednost strane valute) i da na računu nema prometa duže od pet godina. Ovo ne važi u slučaju da je račun vezan za jednokratno oročeni depozit;
- kršite odredbe E-banking ugovora, ugovora o otvaranju i vođenju računa za plaćanje ili drugog ugovora koji ste sklopili sa nama;

- prilikom zaključivanja E-banking ugovora dostavili ste nam netačne ili neistinite lične podatke koji su važni kako bismo Vam mogli pravilno i zakonito pružati uslugu;
- postupate protivno Zakonu o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, našim internim aktima ili drugim pozitivnim propisima;
- svojim ponašanjem ili poslovanjem narušavate naš ugled kao banke;
- svojim postupanjem u poslovnim prostorijama ometate naše zaposlene i remećite poslovne procese;
- ne dostavite tražene podatke i dokumentaciju koja nam je potrebna za identifikaciju i kontrolu transakcija prema Zakonu o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i prema našoj poslovnoj politici;
- u drugim slučajevima koji su određeni u E-banking ugovoru koji smo zaključili.

Otkazni rok počinje teći od dana kada Vam pošaljemo obavještenje na posljednju e-mail adresu koju ste nam dali, ili na e-mail adresu registrovanu u CRPS-u.

Ako nemamo Vašu e-mail adresu, obavještenje ćemo poslati **na adresu sjedišta** koju ste nam dali ili na poštansku adresu koja je registrovana u CRPS-u, odnosno nekoj drugoj bazi podataka koja je važeća za Vas.

Mi ne snosimo pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može da Vam nastane zbog toga što nijeste primili obavještenje o otkazu koje smo Vam poslali na gore navedeni način.

Ako sa nama imate zaključeno **više ugovora o e-banking-u**, raskid jednog ugovora automatski znači i raskid ostalih ugovora.

U slučaju raskida ugovora, dužni ste da podmirite sve svoje obaveze i vratiti sve platne instrumente.

NLB Pay



NLB Pay aplikacija

5 najbitnijih informacija o NLB Pay aplikaciji

- **NLB Pay Crna Gora (u daljem tekstu NLB Pay) je aplikacija koja na Vašem mobilnom telefonu,** digitalizuje Vaše Visa i Mastercard platne kartice i omogućava dalju digitalizaciju i plaćanja u Apple Pay ili Google Pay digitalnim novčanicima. Za NLB Pay ne potpisujete poseban ugovor, već se smatra da smo uslugu ugovorili ukoliko se u samoj aplikaciji digitalno saglasite sa Opštim pravilima i uslovima korišćenja NLB Pay Crna Gora.
- **NLB Pay aplikacija je za Vas besplatna** — ne plaćate nikakvu naknadu.
- **Detaljna uputstva za instalaciju** aplikacije NLB Pay, možete da pronađete na našem web sajtu pod “Ponuda” — “Kartice” — “Digitalni novčanik NLB Pay”.
- **Jedino sa NLB Pay aplikacijom** možete da autorizujete internet plaćanja.
- **U bilo kojem trenutku možete da prestanete koristiti NLB Pay aplikaciju.** Samo nas nazovite na +382 19888 i zatražiti blokadu aplikacije.

5 ključnih termina za NLB Pay aplikaciju

- **NLB Pay aplikacija** Aplikacija se preuzima u Apple store-u, pod nazivom NLB Pay i u Play store-u, gdje aplikacija nosi naziv NLB Pay Crna Gora.
- **Aktivacioni kod** Jednokratna lozinka koja se sastoji od niza brojeva. Nju dobijate SMS-om na svoj mobilni telefon kako biste mogli aktivirati aplikaciju NLB Pay.
- **Bezbjednosni elementi** Lozinke i drugi elementi (npr. otisak prsta) za pristup mobilnom telefonu i aktivaciji aplikacije NLB Pay.
- **Google Pay** Google Pay je digitalni novčanik koji omogućava korisnicima da sigurno čuvaju svoje kartice i njima plaćaju sa svojih Android uređaja. Pri tome se upotrebljava tehnologija NFC.
- **Apple Pay** Apple Pay je digitalni novčanik i sistem koji omogućava korisnicima da sigurno čuvaju svoje kartice i njima plaćaju sa svojih uređaja Apple (iPhone, iPad, Apple Watch) da plaćaju proizvode i usluge koristeći tehnologiju NFC na prodajnim mjestima.

NLB Pay aplikacija

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Osnovno

Ovdje su definisana Vaša i naša prava i obaveze vezano uz uslugu NLB Pay Crna Gora. NLB Pay funkcioniše tako da **digitalizuje Vaše platne kartice NLB Visa i Mastercard** u Apple Pay ili Google Pay, kao i Vaše kartice lojalnosti.



Uz to, aplikacija NLB Pay Vam je **neophodna da biste mogli plaćati online** NLB karticama. Zbog Vaše sigurnosti, jedino njom možete da verifikujete online plaćanja.

2. Kako aktivirate NLB Pay?



Za početak, važno je da znate da su instalacija i upotreba aplikacije NLB Pay za Vas **besplatni — ne plaćate nikakvu naknadu.**

Da biste ugovorili uslugu NLB Pay, sve što trebate je da svoju NLB platnu karticu digitalizujete u aplikaciji. Ispod su opisani koraci:

- **Preuzmite aplikaciju** sa prodavnice Google Play i/ili Apple store na svom mobilnom telefonu.
- **Saglasite sa Opštim pravilima i uslovima korišćenja** NLB Pay Crna Gora potvrdom na dugme „Slažem se“. Na istoj strani ćete moći da se upoznate sa sadržajem Ugovora o licenci za korišćenje usluge i Opštim informacijama o zaštiti ličnih podataka.
- **Registrujte se unosom svog ličnog broja** (jedinstvenog matičnog broja građana) i **broja mobilnog telefona**. Broj telefona koji imate registrovan kod nas biće prikazan u aplikaciji. Ako on nije **isti kao broj telefona na koji preuzimate aplikaciju** nećete moći da dovršite registraciju. U tom slučaju pođite u bilo koju našu filijalu da bismo ažurirali podatak o broju mobilnog telefona.
- Nakon registracije, **poslaćemo Vam SMS sa aktivacionim kodom** na Vaš telefonski broj koji unesete u aplikaciju i aktivirate NLB Pay.

NLB Pay aplikaciju možete instalirati na više mobilnih uređaja, ponavljanjem unosa navedenih podataka.

Važno je da znate da aplikaciju možete da aktivirate samo ako ste na mobilnom telefonu **omogućili jedan od sigurnosnih načina zaključavanja (lozinka, otisak prsta, prepoznavanje lica)** koji sprečava pristup trećih lica. Ovaj način zaključavanja mora da bude uvijek aktiviran kada upotrebljavate NLB Pay.



Detaljna uputstva za instalaciju aplikacije NLB Pay, možete da pronađete na našem web sajtu pod “Ponuda” — “Kartice” — “Digitalni novčanik NLB Pay”.

3. Kako aktivirate svoje kartice za plaćanje preko aplikacije NLB Pay?

Nakon što aktivirate aplikaciju NLB Pay, vidjećete **sve svoje Visa/Mastercard kartice koje su aktivne**. Sve svoje kartice ili jednu treba da digitalizujete da biste mogli da ih upotrebljavate u aplikaciji. To radite tako da odaberete “**Omogući karticu**” i unesete PIN svake od njih.

Da biste karticu mogli da upotrebljavate za digitalno plaćanje treba da napravite sljedeće:

- **preuzmete Google novčanik** iz Play prodavnice ili **Apple Pay iz Apple Storea** (ako ih već nemate),
- u aplikaciji NLB Pay odaberete **opciju “Dodaj u GPay” ili “Dodaj u Apple novčanik”**.
- **odabereite jednu od svojih kartica** kao zadati izbor.
- **izabranom karticom moći ćete digitalno da plaćate** na POS uređaju — samo treba da otključate telefon.

Ako poželite **platiti drugom karticom**, samo se:

- **prijavite u NLB Pay** digitalni novčanik;
- **izaberite drugu karticu** za plaćanje;
- platite tako da **prinesete mobilni telefon POS uređaju**.



Da biste mogli digitalno da plaćate svojim karticama, važno je da **Google Pay / Apple Pay podesite kao zadanu uslugu** za beskontaktno plaćanje u postavkama svog mobilnog telefona.

Prilikom upotrebe aplikacije NLB Pay (npr. kod plaćanja), sve bezbjednosne elemente (npr. lozinka, otisak prsta) prilagođavate prema uputstvu i funkcionalnostima svog mobilnog telefona.

4. Što treba da napravite za sigurnu upotrebu aplikacije NLB Pay?



Ukoliko dobijete zahtjev za unosom podataka kao što su JMBG ili PIN kartice, **provjerite sa nama jesmo li Vam mi poslali zahtjev**. Ovo je važno kako bi se zaštitili od namjernih eksternih pokušaja zloupotreba Vaših podataka i sredstava na platnim karticama.

Više o načinima zaštite pročitajte u tački 6. Kako se zaštititi kod upotrebe digitalnog novčanika, u dijelu Korišćenje kartica u digitalnom formatu.

Da biste Vi i Vaš novac bili sigurni kada imate aplikaciju NLB Pay obavezujete se da ćete:

- čuvati i štititi svoj mobilni telefon da biste spriječili njegov gubitak, krađu ili zloupotrebu. Nećete dozvoliti da treća lica upotrebljavaju Vaš telefon i preuzete odgovornost za eventualnu štetu koja nastane zbog njihove upotrebe;
- **izbrisati NLB Pay aplikaciju sa mobilnog telefona koji više ne upotrebljavate**. Ako aplikaciju želite upotrebljavati na drugom telefonu, samo je aktivirajte prema uputstvima iz dijela *Kako ugovarate i aktivirate NLB Pay Crna Gora?*;
- nas **obavijestiti o bilo kojoj promjeni svojih ličnih podataka** ili broja mobilnog telefona. To možete da uradite u bilo kojoj našoj filijali;
- **osigurati svoj mobilni telefon sigurnosnim elementima** (lozinka, otisak prsta, prepoznavanje lica). Uz to, aplikaciju NLB Pay nećete ostavljati nezaštićenu na telefonu;
- **upotrebljavati aplikaciju NLB Pay u skladu sa** (1) ovim Opštim uslovima i (2) uputstvom za upotrebu koje možete pronaći na web stranici našeg zvaničnog sajta - NLB Pay podržava plaćanja sa Apple Pay i Google Pay;
- nećete na svoj mobilni telefon **instalirati zlonamjerna softvera** koji bi mogao oštetiti aplikaciju NLB Pay ili komunikacionu mrežu;
- da nećete **svoje lične, registracione podatke** o NLB Pay aplikaciji ili identifikacione podatke platne kartice, **slati na bilo koji link koji nije naš zvaničan link**;
- nam **javiti** ako imate bilo kakvu sumnju da **ste izgubili svoj mobilni telefon**, da ga je **neko ukradio ili neovlašćeno upotrijebio**. Ovo možete da uradite e-mailom na info@nlb.me ili pozivom na +382 19888. Čim nas obavijestite mi ćemo odmah onemogućiti upotrebu aplikacije NLB Pay da bismo spriječili eventualnu štetu. Vi snosite odgovornost za eventualnu štetu koja nastane do trenutka u kojem ste nas obavijestili. Ako Vam je telefon ukraden, dužni ste to da prijavite Upravi policije;
- redovno pratiti obavještenja prodavnice Google Play ili Apple Store i **preuzimati nove verzije** NLB Pay-a;
- pratiti obavještenja **na našem web sajtu o upotrebi** aplikacije NLB Pay.

5. Kako autorizujete internet plaćanja?



Važno je da znate da za autorizaciju transakcije nikad nećete trebati slati PIN, CVV broj ili slike kartice ili svoj jedinstveni matični broj građanina (JMBG).

NLB Pay Vas dodatno štiti kod internet kupovine jer preko nje potvrđujete sva svoja internet plaćanja.

Autorizacija plaćanja **funkcioniše** na sljedeći način:

1. Kada upišete kartične podatke za plaćanje računa ili izaberete proizvod u online prodavnici, tada ste **započeli plaćanje** i unijeli podatke svoje kartice.
2. Par sekundi nakon što unesete kartične podatke, **stići će Vam notifikacija** iz aplikacije NLB Pay. Nju otvarate tako da unesete PIN ili pomoću biometrijskih parametara (otisak prsta ili prepoznavanje lica).



Ako se ne pojavi notifikacija, **svejedno trebate ući u NLB Pay**. Vidjećete isti ekran kao kod pristupanja kroz push poruku.

3. Nakon što otvorite notifikaciju, vidjećete **ekran sa podacima o započetoj internet kupovini** i dvije opcije - "Otkaži plaćanje" i "Potvrdi plaćanje".
4. Ako odaberete opciju „**Potvrdi plaćanje**“, pojaviće se ekran sa informacijom o **izvršenoj transakciji**. Na ovaj način ste autorizovali internet plaćanje svojom NLB karticom.
5. Ako odaberete opciju „**Otkaži plaćanje**“ ponišćete zahtjev za plaćanje.

U slučaju da ste (1) **unijeli pogrešan PIN** ili biometrijski parametar (otisak prsta ili prepoznavanje lica) ili (2) je **vrijeme za autentifikaciju isteklo** (5 minuta Vam je na raspolaganju), pojaviće se ekran o neuspješnoj transakciji i tada treba da ponovite prethodne korake.

6. Kada se blokira NLB Pay aplikacija?

Mi imamo pravo da u bilo kojem trenutku da **blokiramo Vaš pristup aplikaciji NLB Pay**. Ovo posebno važi ako:

- postoji sumnja da je neko neovlašćeno pristupio NLB Pay aplikaciji;
- je Vaš mobilni telefon izgubljen ili ukraden;
- niste ažurirali aplikaciju sa novom verzijom kada je bila dostupna;

- kršite ove Opšte uslove, bilo koji zakonski propis ili ako aplikaciju upotrebljavate na način koji nije prihvatljiv za nas;
- povučemo aplikaciju NLB Pay iz naše ponude.



Vi takođe **imate pravo u bilo kojem trenutku da prestanete upotrebljavati aplikaciju NLB Pay**, ali u tom slučaju više **nećete moći da plaćate putem interneta**.

Svakako nije dovoljno da samo izbrišete aplikaciju sa svog mobilnog telefona, već morate da nas nazovete na +382 19888 i zatražiti blokadu aplikacije.

7. Koje su naše obaveze prema Vama?

Mi se obavezujemo da ćemo:

- **ispunjavati sve svoje obaveze** prema ovim Opštim uslovima;
- **Vas informisati o svim izmjenama i dopunama** ovih Opštih uslova.

Važno je da znate da mi **nijesmo odgovorni za eventualne štete koje nastanu zbog razloga koji su van naše kontrole**, a nijesmo ih mogli spriječiti ili izbjeći (npr. problemi sa telekomunikacionom infrastrukturom).

Vi snosite sve posljedice i eventualnu štetu koja nastane jer se nijeste pridržavali propisanih pravila upotrebe NLB Pay aplikacije.

NLB Pay — zaštita Vaših ličnih podataka



NLB Pay — zaštita Vaših ličnih podataka

5 najbitnijih informacija o NLB Pay — zaštiti ličnih podataka

- **Vaše lične podatke uvijek obrađujemo** u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.
- **Vrste Vaših podataka koje obrađujemo** su (1) podaci o Vama, (2) podaci o Vašem telefonu i (3) podaci o Vašoj kartici koju koristite u aplikaciji.
- **Kako bi Vam aplikacija NLB Pay besprekorno radila**, dajete joj dati određene dozvole za pristup podacima i funkcionalnostima Vašeg telefona.
- **Osim nas Vaše podatke mogu obrađivati** kartični sistemi i ugovorni partneri.
- **Vaše podatke uvijek štitimo** prema visokim tehnološkim standardima (npr. sistem za upravljanje bezbjednošću informacija i događaja — SIEM).

5 ključnih termina za NLB Pay — zaštitu ličnih podataka

- **Lični podaci** Podaci koji služe za identifikaciju nekog pojedinca, na primjer ime i prezime, matični broj, pol, starost, adresa, broj telefona.
- **Saglasnost** Dobrovoljno davanje pristanka za prikupljanje i obradu ličnih podataka.
- **Obrada podataka** Obrada može biti ručna ili automatizovana, a odnosi se na širok raspon radnji koje koriste podatke — na primjer prikupljanje, organizacija, analiza, čuvanje.
- **Podaci o mobilnom telefonu** Podaci o Vašem telefonu se odnose na marku telefona (npr. iPhone, Huawei, Samsung ili Sony) i verziju operativnog sistema (npr. iOS, Android 8.0).
- **Podaci o upotrebi mobilne aplikacije NLB Pay** Ovo su statistički podaci o korišćenju aplikacije koji pomažu da , optimizujemo njen rad, poboljšamo sigurnost i Vaše korisničko iskustvo.

NLB Pay — zaštita Vaših ličnih podataka

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Uvod

Mi u NLB Banci jako **brinemo o privatnosti i sigurnosti Vaših podataka**. Iz tog razloga Vas **informišemo kako prikupljamo, upotrebljavamo i obrađujemo** Vaše lične podatke i podatke o pristupanju i upotrebi NLB Pay Crna Gora (NLB Pay aplikacija).

Važno je da znate kako prikupljamo, upotrebljavamo i obrađujemo Vaše lične podatke. To ćemo uvijek da radimo u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i ovim Opštim uslovima.



Ako Vas zanima više, na www.azlp.me možete da vidite detalje o samom Zakonu o zaštiti podataka ličnosti i ostalim aktivnostima Agencije za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama.

2. Ko je odgovoran za Vaše lične podatke i kako možete da dobijete informacije o tome kako ih obrađujemo?

Mi smo odgovorni za upravljanje i obradu Vaših ličnih podataka u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, odnosno mi smo rukovalac podacima.



Ako imate **bilo kakvo pitanje** u vezi sa obradom podataka možete nam se javiti:

- **e-mailom** na: dpo@nlb.me ili
- **poštom** na: NLB Banka AD Podgorica, Sektor za praćenje usklađenosti poslovanja, adresa za prijem pošte Stanka Dragojevića 46, 81000 Podgorica.

3. Koje vrste podataka obrađujemo?

Podaci o Vama

- JMBC;
- broj telefona;
- vrijeme kada ste registrovali aplikaciju NLB Pay;
- vrijeme kada ste posljednji put upotrebljavali aplikaciju;
- vrijeme kada ste u NLB Pay aplikaciji prihvatili opšta pravila i uslove upotrebe i informacije u vezi sa zaštitom privatnosti.

Podaci o Vašem telefonu

- proizvođač;
- model;
- verzija operativnog sistema;
- broj međunarodnog identiteta mobilne opreme (IMEI);
- serijski broj hardvera;
- jedinstvena oznaka telefona (push token).

Podaci o Vašoj kartici koju koristite u aplikaciji

- ime i prezime vlasnika kartice;
- vrsta kartice;
- dizajn (vizualni prikaz) kartice;
- status kartice (aktivna/izbrisana);
- posljednje četiri cifre primarnog broja kartice (PAN);
- datum važenja kartice;
- token;
- informacije o tome koju karticu ste odabrali kao primarnu za plaćanje NLB Pay-om.

4. Neke podatke statistički o brađujemo



Ispod možete vidjeti koje podatke aplikacija **NLB Pay prikuplja za statističku analizu**. Važno je da znate da se analiza radi u anonimnoj formi — **ne zna se kome pripadaju koji podaci**.

Podaci se prikupljaju uz pomoć integrisanog analitičkog alata Fabric.io. Detaljnije o tome kako se podaci prikupljaju i obrađuju putem ovog alata možete da vidite na <https://fabric.io/privacy>.

Podaci o mobilnom telefonu

Podaci o Vašem telefonu se odnose na marku telefona (npr. iPhone, Huawei, Samsung ili Sony) i verziju operativnog sistema (npr. iOS, Android 8.0). Njih prikupljamo da bismo mogli:

- ažurirati aplikaciju;
- testirati i validirati različite mobilne telefone;
- unaprjeđivati funkcionalnosti aplikacije;
- raditi statističku analizu na nivou korisničke grupe.

Podaci o upotrebi mobilne aplikacije NLB Pay

Ovi podaci nam pomažu da prilagodimo funkcionalnosti i sadržaj aplikacije Vašim potrebama i interesima, optimizujemo njen rad i poboljšamo sigurnost i Vaše korisničko iskustvo.

Prikupljamo podatke o tome koju verziju aplikacije upotrebljavate, koliko dugo i kako upotrebljavate različite funkcionalnosti aplikacije (npr. koje ekrane posjećujete i koliko dugo na njima ostajete).

Ove podatke statistički **analiziramo na nivou grupe korisnika** (ne na nivou jednog korisnika).

5. Dopuštenja na mobilnom telefonu

Kako bi Vam aplikacija NLB Pay besprekorno radila, potrebna su joj određene dozvole za pristup podacima i funkcionalnostima Vašeg telefona.

Pronalaženje naloga na telefonu

Treba da dozvolite mogućnost pronalaženja naloga na telefonu, radi kompatibilnosti mobilne aplikacije.

Pozivanje telefonskih brojeva

Treba da dozvolite pristup telefonskim pozivima da bi aplikacija mogla pozivati naše kontakt brojeve (npr. +38219888) i slati poruke internim sistemima, koji digitalizuju Vaše kartice.

U postavkama imate mogućnost i da onemogućite pristup aplikaciji telefonskim pozivima. Bitno je da znate da aplikacija tada neće moći digitalizovati (dodati) Vaše kartice.

Čitanje statusa i identiteta telefona

Za bezbjednost mobilne aplikacije, neophodno je da dopustite čitanje statusa i identiteta telefona (jedinствeni identifikatori).

Ovim dopuštanjem obezbjeđujete uvid u mogućnost (1) mrežnog povezivanja, (2) puni pristup mreži, (3) Wi-Fi povezivanje i (4) prijem podataka sa interneta koje razmjenjuje aplikacija.

Za sve ovo potreban je pristup internetu, bez kojeg aplikacija ne može raditi.

Sprječavanje stand-by režima na telefonu

Treba da aplikaciji dozvolite pristup ovoj funkciji, da bi se spriječio prelazak telefona u stand-by režim, dok ste u procesu plaćanja.

Kontrola vibracija

Ovo dopuštenje omogućava aplikaciji da Vam šalje povratne informacije putem vibracija.

Upotreba funkcije otiska prsta

Ako Vaš telefon ima funkciju prepoznavanja otiska prsta, aplikaciji je potrebno ovo dopuštenje da bi mogla da Vas autentifikuje.

Čitanje, izmjena ili brisanje sadržaja Vaše SD kartice vezane za rad NLB Pay aplikacije

Ovo dopuštenje je potrebno radi čuvanja podataka iz aplikacije na Vašem telefonu.

Kontrola komunikacije kratkog polja (NFC – Near Field Communication)

Aplikaciji treba da omogućite pristup komunikaciji preko NFC tehnologije za razmjenu podataka sa POS terminalima, da biste Vi mogli plaćati na POS terminalima.

Povezivanje sa Bluetooth uređajima

Ovo dopuštenje je neophodno za čitanje identifikatora telefona radi bezbjednosti.

Čitanje Badge obavještenja (Badge notification)

Dopuštenje za čitanje i promjenu broja obavještenja omogućava mobilnoj aplikaciji da pravilno obrađuje notifikacije koje dobijate od aplikacije.

Automatska obavještenja

Mi ćemo Vam povremeno slati obavještenja o ažuriranju aplikacije i druge korisne informacije. Naravno, ova obavještenja možete u svakom trenutku da isključite u postavkama svog telefona.

6. Zašto obrađujemo Vaše lične podatke?

Podatke o Vama i Vašem mobilnom telefonu obrađujemo i upotrebljavamo da bismo:

- provjerili informacije koje ste nam dali kod aktiviranja aplikacije;
- autentifikovali Vaš pristup aplikaciji;
- registrovali digitalni novčanik u mobilnoj aplikaciji;
- digitalizovali Vašu platnu karticu tako što ćemo kreirati token;
- izvršavali i pratili platne transakcije koje ste zadali preko aplikacije;
- ispunili svoja prava i obaveze prema Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti ("Službeni list Crne Gore", br. 079/08 od 23.12.2008., 070/09 od 21.10.2009., 044/12 od 09.08.2012., 022/17 od 03.04.2017.).

7. Ko može da obrađuje Vaše podatke?

Kartični sistemi

Osim nas kao banke, pristajete na to da Vaše lične podatke mogu da upotrebljavaju i kartični sistemi. Ovo se odnosi na podatke neophodne za registraciju, digitalizaciju, plaćanje i obradu podataka o transakciji.

Kartični sistem **podatke upotrebljava da bi generisao digitalizovanu karticu** u aplikaciji, tj. kreirao token i povezao ga sa primarnim brojem kartice.

Ugovorni partneri

Saglasni ste da Vaše lične podatke i podatke o platnoj transakciji, mogu obrađivati i **naši partneri sa kojima imamo ugovor o poslovnoj saradnji**, kao i poseban ugovor o obradi podataka.



Oni Vaše podatke takođe obrađuju u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, kao i prema ovim Opštim uslovima.

Google Firebase

Za pozadinska (back-end) obaveštenja koristimo rješenje mobilne i web razvojne platforme Google Firebase. Njihovu Politiku Privatnosti možete da vidite na <https://firebase.google.com/support/privacy/>.

Detaljnije o tome ko može upotrebljavati Vaše lične podatke možete vidjeti u poglavlju Zaštita Vaših ličnih podataka.

8. Kako štitimo Vaše podatke?

Bezbjednost Vaših podataka nam je prioritet i zato smo implementirali različite tehničke i organizacione mjere za obezbjeđenje Vaših ličnih podataka. Pritom smo pratili zakonske odredbe, dobru praksu i odredbe ISO standarda (međunarodni standard zaštite podataka).

Takođe smo implementirali i **sistem za upravljanje bezbjednošću informacija i događaja (SIEM)**. On služi za rano otkrivanje događaja, koji bi mogli uticati na povjerljivost, integritet i/ili raspoloživost ličnih podataka.

Ako Vaše podatke **obrađuje neko od naših partnera** (spoljni izvršioc), to smiju raditi isključivo prema ugovoru sa nama koji detaljno definiše njihove dužnosti (pogotovo vezano uz obezbjeđenje Vaših ličnih podataka). Takođe su nas dužni izvještavati o događajima koji bi mogli uticati na povjerljivost, integritet i/ili raspoloživost ličnih podataka.

Video poziv i chat





Komunikacija putem video poziva i chat-a

5 najbitnijih informacija o komunikaciji putem video poziva i chat-a

- **Upotreba video poziva i chat-a je besplatna**, a naknade za ostale servise i usluge se naplaćuju prema našem važećem Pregledu naknada.
- **Video poziv i chat možete koristiti** bez obzira jeste li naš klijent.
- **Svi razgovori putem video poziva se snimaju i čuvaju.** Video poziv ćete moći započeti tek kada date svoju saglasnost.
- **Ako želite, putem video poziva možete i dobiti informacije vezano** za ugovaranje određenih proizvoda.
- Video poziv je **kanal za komunikaciju sa Bankom**. Dovoljno je da imate pristup internetu.

5 ključnih termina o komunikaciji putem video poziva i chat-a

- **Video poziv** Video poziv je kad s nama komunicirate u video formatu uz opciju slanja poruka i razmjene fajlova.
- **Chat** Chat je kada s nama komunicirate i tekstualnim porukama u realnom vremenu tokom video poziva.
- **Korisnička podrška** Pomoć klijentima u slučaju problema u radu pojedinih proizvoda ili usluga.
- **OTP (One Time Password)** Jednokratna tajna lozinka koju Vam možemo poslati kako bismo se dodatno uvjerali da razgovaramo sa pravom osobom.
- **Razmjena fajlova** Funkcionalnost video poziva koja omogućava da se u realnom vremenu razmjenjuju fajlovi, potrebna dokumentacija, slike ili slično.

Komunikacija putem video poziva i chat-a

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Osnovno o video pozivu i chat-u

U ovom tekstu je **definisana komunikacija putem video poziva između Vas i nas**, i NLB Banke AD Podgorica. Video poziv je kad sa nama komunicirate u video formatu uz opciju slanja poruka i razmjene fajlova.



Upotreba video poziva je **besplatna**, a naknade za ostale servise i usluge se naplaćuju prema našem važećem Pregledu naknada.

2. Upotreba video poziva i chat-a

Video poziv možete upotrebljavati **i ako niste naš klijent**. U tom slučaju ovim putem moći ćete dobiti samo servisne informacije.



Preko video poziva nas možete dobiti **svaki radni dan od 8 do 16 sati**.

Ukoliko započnete poziv van navedenog vremenskog intervala, dobićete obavještenje o radnom vremenu predviđenom za video poziv.

Započinjanje video poziva

Bez obzira da li ste naš klijent, video poziv pokrećete **klikom na pristupni link** koji se nalazi na našem web sajtu (<https://www.nlb.me/me/nlb-banka/opste/video-poziv>) ili na onaj koji Vam je poslao agent Kontakt centra. Agent će Vam poslati link ako procijeni da je video poziv nužan za pružanje usluge koju tražite.

Prilikom započinjanja video poziva, **treba da unesete svoje podatke**: ime, prezime i broj telefona ili e-mail adresu koju ste prijavili kod nas.

Kada započnete video poziv, doći ćete do pristupne forme sa obavještenjem da se, iz sigurnosnih razloga, **svi razgovori snimaju i čuvaju** radi unapređenja kvaliteta usluge. Video poziv će se uspostaviti tek nakon što se složite sa snimanjem i čuvanjem komunikacije i pratećih dokumenata.

Prije nego što se video poziv uspostavi, **prikažaćemo Vam i sve tehničke preduslove** koji su potrebni da biste uspostavili poziv. Ovo se odnosi na obavještenje

da trebate osposobiti mikrofoni i kameru na uređaju sa kog se pokreće video poziv (računaru ili mobilnom telefonu). Ako omogućite samo mikrofoni, a ne i kameru, komunikacija će da bude uspostavljena, ali samo kao **audio poziv**.

Ako su svi preduslovi ispunjeni, uspostavlja se video poziv.

Koje usluge možete dobiti preko video poziva



Kako bi mogli da koristite video chat, potrebno je da je **Vaša brzina interneta minimalno 3.2 mbps**.

Osnovne usluge koje Vam pružamo putem video poziva uključuju:

- blokadu platne kartice u slučaju da ste je izgubili ili sumnjate na zloupotrebu;
- promjenu predefinisanih limita na platnim karticama;
- podršku ako imate problem u radu nekog od naših servisa;
- podršku kod korišćenja elektronskog i mobilnog bankarstva;
- slanje aktivacionih kodova na prijavljenu e-mail adresu.

Da bi video komunikacija bila na zadovoljavajućem nivou treba da imate kameru koja obezbjeđuje odgovarajući kvalitet slike i zvuka, kao i adekvatno osvjjetljenje prostora u kome se nalazite.

Viber OTP (One Time Password) verifikacija

1. agent će poslati **jednokratni kod** na broj telefona koji ste prijavili kod nas;
2. kada dobijete kod, **unosite ga** koristeći chat u okviru video poziva;
3. **dobićete potvrdu** da je sve u redu ukoliko ste unijeli ispravan kod.

Agent ima pravo da odbije Vaš zahtjev bez dodatnog objašnjenja. Ovo važi u slučaju da postoje bilo kakvi sigurnosni ili tehnički problemi (npr. loš kvalitet kamere, osvjjetljenje, zvuk) ili sumnja na prevaru. Od Vas možemo da tražimo dodatne informacije i dokumenta.

Video poziv i chat

Dodatne informacije o video pozivu

Tokom video poziva, možete vidjeti ime agenta sa kojim razgovarate i vrijeme trajanja poziva. Takođe je važno da znate da u bilo kom trenutku **možete da isključite video, isključite zvuk, prekinete poziv** ili pošaljete poruku preko "live chata".

3. Koje su Vaše obaveze kao korisnika?

Takođe, dužni ste pažljivo čuvati svoj **mobilni telefon i broj telefona** koji ste nam prijavili da ne bi došli u posjed trećeg lica. Ako promijenite broj telefona ili izgubite mobilni telefon, to morate blagovremeno da nam javite.

Mi ne preuzimamo odgovornost za štetu koja može da nastane zbog prevare, namjernog ili nepažljivog postupanja sa Vašim ličnim podacima, brojem telefona ili mobilnim telefonom koji su upotrijebljeni za identifikaciju tokom video poziva. Ovo važi u slučaju da nam prethodno niste prijavili da su dokumenti ili telefon otuđeni, izgubljeni ili promijenjeni.

Zabranjeno Vam je snimanje, javno objavljivanje ili bilo koja druga obrada video poziva.

4. Koje su naše obaveze kao banke?

Video zapise svakog razgovora **čuvamo našim serverima najduže 6 mjeseci**. Čuvanje i upotreba video zapisa definisana je našim internim procedurama koje su u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Sve podatke koje nam date **upotrebljavaćemo samo u svrhu za koju smo ih prikupili** (npr. podnošenje zahtjeva za određenim proizvodom).

Završne odredbe



Završne odredbe

Sve bankarske termine koje smo morali koristiti objasnili smo u pojmovniku.

1. Upšteno

Ovi Opšti uslovi su sastavljeni u skladu sa pozitivnim propisima Crne Gore, koji se primjenjuju i za njihovo tumačenje.

Opšte uslove uvijek možete naći na našoj internet stranici www.nlb.me i u svim našim filijalama.

2. Vaši ugovori i Opšti uslovi



Stupaju na snagu 31.3.2025. godine i primjenjuju se na sve Okvirne ugovore zaključene do ovog datuma.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova, kao samostalni prestaju da važe:

- Opšti uslovi za pružanje platnih usluga pravnim licima i preduzetnicima;
- Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje kartica NLB Banke AD Podgorica;
- Opšta pravila poslovanja e-banking-a NLB Banka AD Podgorica;
- Opšti uslovi komunikacije putem video poziva i web chat-a NLB Banke AD Podgorica.

Potpisivanjem ugovora o vođenju i otvaranju računa, Ugovora o upotrebi platnih kartica, ugovora za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, te ostalih ugovora o pojedinačnim bančnim uslugama (čiji su sastavni dio ovi Opšti uslovi), potvrđujete da ste (1) upoznati sa ovim Opštim uslovima, (2) imali dovoljno vremena da pročitate sadržaj i (3) u cijelosti saglasni sa njima.

Ovi Opšti uslovi **sastavni su dio i svakog od ugovora o pojedinačnoj usluzi** (Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionih računa, Ugovora o otvaranju računa za osnovne usluge, Ugovora o korišćenju kreditnih i debitnih platnih kartica, Ugovora za kroišćenje elektronskog bankarstva itd.), sa kojima čini pojedinačne Okvirne ugovore.

Okvirni ugovor reguliše naše buduće poslovne odnose, počev od trenutka kad smo ga zaključili. Međutim, od dana kad stupe na snagu, **ovi Opšti uslovi i sve buduće izmjene primjenjuju se i na već zaključene Okvirne ugovore.**

3. Izmjene Opštih uslova

Mi imamo **pravo na izmjenu** ovih Opštih uslova. U tom slučaju, izmijenjene Opšte uslove objavićemo na našem web sajtu te će oni da se počnu primjenjivati dva mjeseca od dana kada smo ih objavili.

Ako ste **naš postojeći korisnik**, izmjenom ovih

Opštih uslovi mijenja se i Vaš Okvirni ugovor, prema pravilima izmjene Okvirnog ugovora. O ovome **ćemo Vas obavijestiti** slanjem prijedloga izmjena na način predviđen ovim Opštim uslovima, u papirnom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju 2 mjeseca prije primjene izmjena.

Ako nam u tom roku od dva mjeseca prije predloženog datuma primjene novih Opštih uslova, na našu adresu, ne pošaljete izjavu da niste saglasni sa predloženim izmjenama, smatra se da ste ih prihvatili.

U slučaju da nas u roku od dva mjeseca obavijestite da sa predloženim izmjenama Opštih uslova niste saglasni, Okvirni ugovor će se smatrati raskinutim.



Na Vaš ćemo prigovor odgovoriti u roku 15 radnih dana od dana kad smo ga dobili na neki od načina koji smo ugovorili.

3. Pravila u vezi sa Vašim podacima o ličnosti

Mi kao Banka možemo **obrađivati podatke o poslovnom subjektu i ovlašćenim licima za zastupanje** kojima raspolažemo u svrhu sprječavanja i otkrivanja prevara u platnom prometu, sprovođenja mjera iz oblasti sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

4. Ako niste zadovoljni, možete nam podnijeti prigovor

Ako smatrate da se ne pridržavamo zakonskih propisa, odredbi Okvirnog ugovora, ugovora o pojedinom transakcionom računu ili ovih Opštih uslova, možete nam podnijeti prigovor.

To možete da uradite (1) **poštom** na Bulevar Ivana Crnojevića br. 171 ili na adresu neke od naših filijala i (2) **e-mailom** na info@nlb.me.

Ako Vam, zbog razloga na koje ne možemo da utičemo, **ne pošaljemo odgovor u roku 15 radnih dana**, do tad moramo da Vam pošaljemo obavještenje sa razlogom kašnjenja. U tom obavještenju ćemo Vam navesti i rok u kojem možete da očekujete odgovor. On ne smije da bude duži od 35 radnih dana od dana kada smo dobili Vaš prigovor.

U slučaju da niste zadovoljni nekom našom odlukom, radnjom ili nepostupanjem, imate pravo **da podnesete**

Završne odredbe

prigovor Centralnoj banci Crne Gore, sa sjedištem u Podgorici, Bulevar sv. Petra Cetinjskog, br. 6. Centralnoj banci možete da se obratite samo ako ste prethodno kod nas iskoristili sve pravne mogućnosti zaštite svojih prava.

I Vi i mi možemo da podnesemo prijedlog za **vansudsko rješavanje sporova** vezano uz izvršavanjem platnih transakcija Komisiji za vansudsko rješavanje sporova, pri Udruženju banaka Crne Gore.

Ako želimo, zajedno možemo da pristupimo alternativnom rješavanju sporova definisanom posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža.

5. Primjena prava

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se **važeći zakonski propisi**.

I mi i Vi ćemo se truditi sve eventualne sporove riješiti sporazumno. Ako to ne bude moguće, za njih je nadležan sud prema našem sjedištu.

Pojmovnik

Aktivacioni kod	Jednokratna lozinka koja se sastoji od niza brojeva. Nju dobijate SMS-om na svoj mobilni telefon kako biste mogli aktivirati aplikaciju NLB Pay.
Aplikacija Office-banking	Specijalizovana Windows aplikacija, za pravna lica, koja se instalira na računaru Korisnika i omogućava pristup računima i izvršavanje transakcija.
Apple Pay	Apple Pay je digitalni novčanik i sistem koji omogućava korisnicima da sigurno čuvaju svoje kartice i njima plaćaju sa svojih uređaja Apple (iPhone, iPad, Apple Watch) da plaćaju proizvode i usluge koristeći tehnologiju NFC na prodajnim mjestima.
Autentifikacija	Elektronski postupak koji omogućava potvrđivanje elektronske identifikacije fizičkog ili pravnog lica ili porijekla i integriteta podataka u elektronskom obliku
Autorizacija	Saglasnost Korisnika kartice za izvršavanje platne transakcije.
Banka	NLB Banka AD Podgorica, Bulevar Ivana Crnojevića 171, Podgorica, Crna Gora pružalac usluga platnog prometa u skladu s ovim Opštim uslovima: • PIB: 02011395 • IBAN: ME25 5300 0500 0000 0067 47 • BIC: MNBAMEPG • Internet stranica Banke: www.nlb.me • Adrese za komunikaciju: info@nlb.me • Telefon: 19888 Filijale Banke (popis filijala Banke, nalazi se na internet stranici Banke www.nlb.me/me/nlb-banka/filijale). Banka je upisana u CRPS-a pod brojem: 4-0006161 i posluje kao licencirana banka sa dozvolom za rad broj 0101-76/1-2002 od 18.12.2002. godine, izdatom od strane Centralne banke Crne Gore.
Bankomat	Elektronski uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija: podizanju i / ili uplati gotovog novca, provjeri stanja na transakcionom računu korisnika, plaćanju računa i drugim uslugama koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja.
BBAN (Basic Bank Account Number)	Transakcioni račun otvoren prema konstrukciji koja sadrži ukupno 18 numeričkih znakova, a koji se sastoji od tri dijela, s tim da se prvi dio odnosi na vodeći broj Banke - pružaoca usluga (tri numerička znaka), drugi dio označava (broj) individualnu partiju transakcionog računa korisnika koji se vodi kod Banke (13 numeričkih znakova), a treći dio je kontrolni broj (2 numerička znaka).
Beskontaktno plaćanje	Platna transakcija s načinom autorizacije koji se obavlja prinošenjem kartice/drugog platnog instrumenta POS uređaju. Zavisno od iznosa platne transakcije, kao i o funkcionalnostima POS uređaja, autorizacija se vrši prinošenjem kartice/drugog platnog instrumenta uređaju, uz dodatni postupak unosa PIN-a za transakcije veće od iznosa definisanog Opštim uslovima za izdavanje i korišćenje platnih kartica.
Bezbjednosni elementi	Lozinke i drugi elementi (npr. otisak prsta) za pristup mobilnom telefonu i aktivaciji aplikacije NLB Pay.
BIC (Business Identifier Code)	Jedinstveni međunarodni poslovni identifikator Banke koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija. Za NLB Banku AD je MNBAMEPG.
Broj platne kartice	Broj kartice koji jednoznačno određuje izdavaoca kartice i korisnika platne usluge, a sadrži 16 brojeva koji se personaliziraju na prednjoj strani platne kartice.
Cash advance	Podizanje gotovine na šalterskim POS terminalima.
Datum valute	Referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjižena na teret računa za plaćanje (datum valute zaduženja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja).
Debitna kartica	Personalizovani platni instrument, (sredstvo) bezgotovinskog plaćanja izdat od strane Banke, koji Korisnik može da upotrebljava za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na transakcionom računu za koji je vezana kartica. Svako plaćanje debitnom karticom automatski dovodi do smanjenja raspoloživog iznosa sredstava na transakcionom računu za koji je ista vezana. Debitna kartica je namijenjena za upotrebu u zemlji inostranstvu, kao i za plaćanje preko interneta.
Depozit	Potražni novčani saldo koji je rezultat sredstava na računu ili privremenih stanja, koja su nastala iz uobičajenih bankarskih transakcija, a koja je Banka dužna da isplati u skladu sa zakonom i ugovorenim uslovima, uključujući oročene depozite i štedne depozite, Sredstva koja se vode na transakcionom računu smatraju se depozitom po viđenju.

Digitalni sertifikat	Sredstvo identifikacije kojim Korisnik dokazuje svoj identitet prilikom elektronskog poslovanja sa Bankom i nalazi se na USB Tokenu.
Digitalni novčanik (elektronski novčanik / e-novčanik / mobilni novčanik)	Onlajn alat za plaćanje ili softverska aplikacija koja omogućuje Korisnicima da bezbjedno čuvaju digitalne verzije platnih kartica Visa i MasterCard i koriste ih za POS i ATM transakcije.
Distributivni kanali	U smislu ovih Opštih uslova oni predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje proizvoda i usluga Banke. Distributivni kanal može značiti filijalu Banke, internet stranicu Banke www.nlb.me (u daljem tekstu: Internet stranica), desktop i mobilni kanal (dalje NLB ProKlik), video poziv sa Bankom i sl.
Dnevni broj transakcija	Predstavlja maksimalan broj transakcija koje Korisnik može pojedinačnom karticom da napravi tokom dana. Maksimalan broj transakcija obuhvata ukupan broj transakcija učinjen kupovinom, podizanjem gotovine i internet transakcijama. Dnevni broj transakcija moguće je promijeniti na zahtjev Osnovnog korisnika. Preporuka Banke je da se Osnovni korisnik/Korisnik raspita o postavljenim broju transakcija zbog mogućnosti odbijanja istih uslijed prekoračenja. Dnevni broj transakcija dat je kao prilog ovih Opštih uslova.
Dnevni limit potrošnje	Maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je osnovna i dodatna kartica limitirana na dnevnom (od 00:00 - 24:00) nivou. Banka iz bezbjednosnih razloga postavlja maksimalan iznos dnevnih transakcija na POS terminalima za kupovinu, podizanje gotovine, kao i poseban limit za internet plaćanja. Dnevni limit je moguće promijeniti na zahtjev Osnovnog korisnika. Preporuka Banke je da se Osnovni korisnik/Korisnik raspita o postavljenim limita zbog mogućnosti odbijanja transakcija uslijed prekoračenja istog.
Država članica	Država članica Evropske unije ili država potpisnica Ugovora o Evropskom ekonomskom prostoru.
Elektronski potpis	Skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani sa elektronskim dokumentom i koji služe za identifikaciju potpisnika.
EURIBOR (Euro Interbank Offered Rate)	Referentna kamatna stopa po kojoj banke u eurozoni međusobno pozajmljuju novac na neosiguranom međubankarskom tržištu, https://www.nlb.me/me/stanovnistvo/savjeti/sta-je-euribor
Google Pay	Google Pay je digitalni novčanik koji omogućava korisnicima da sigurno čuvaju svoje kartice i njima plaćaju sa svojih Android uređaja. Pri tome se upotrebljava tehnologija NFC.
IBAN (International Bank Account Number)	Broj transakcionog računa koji se koristi za potrebe izvršenja međunarodnih platnih transakcija. Sastoji se od ukupno 22 alfanumerička znaka, i to od: dva slova znaka koji su oznaka države (za Crnu Goru: ME) u kojoj banka ima sjedište prema međunarodnoj normi ISO 3166, od dva numerička znaka - kontrolni broj (za Crnu Goru: 25) i od BBAN-a.
Identifikacija	Postupak utvrđivanja i provjere identiteta klijenta.
Installment model otplate	Podrazumijeva da se svaka transakcija izvršena Karticom otplaćuje u jednakim mjesečnim anuitetima (srazmerni djelovi transakcije, kamate i naknade) u skladu sa brojem rata za koji se Korisnik odlučuje prilikom podnošenja Zahtjeva. Uplata dospjelih obaveza može se vršiti putem trajnog naloga ili direktnom uplatom na kartični račun. U slučaju neplaćanja obaveza do dana dospijeca definisanog Ugovorom, Korisniku se naplaćuje ugovorena zatezna kamata.
Interna platna transakcija	Platna transakcija koju izvršava Banka kao pružalac usluga platnog prometa između računa platioca i primaoca plaćanja u Banci.
Internet prodajno mjesto	Prodajno mjesto na Internet stranici koje prihvata platnu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.
Iskorišćeni kreditni limit	Iznos kredita iskorišćen od strane Korisnika kartice na dan pokretanja mjesečnog obračuna koji uključuje glavnica (dospjelu i nedospjelu), kamate i provizije obračunate u skladu sa Pregledom naknada Banke.
Isplatno prodajno mjesto	Poslovni subjekt ovlašten za prihvatanje kartice za uslugu isplate gotovog novca na POS uređaju.
Jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO)	Kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružalac platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i / ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji. U smislu ovih Opštih uslova JIO je broj transakcionog računa koji se utvrđuje ugovorom o otvaranju tog platnog računa, a koji se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju Korisnika i/ili njegovog platnog računa.
Kartica prometa	Informativni dokument koji sadrži pregled svih finansijskih promjena po Kartičnom računu od aktivacije kartice.

Kartična organizacija	Mastercard, Visa.
Kartična platna šema	Skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji korisniku kartice omogućavaju izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružalaca platnih usluga. • Platni sistem – sistem za prenos novčanih sredstava s formalnim i standardizovanim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i / ili naplatu platnih transakcija.
Kartični račun	Račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu upotrebom dodatnih kartica. Po kartičnom računu evidentirane su sve transakcije sa pripadajućim provizijama, naknadama i kamatama obračunatim u skladu sa važećim Pregledom naknada Banke.
Karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima na računu Korisnika (u daljem tekstu: KDP)	Označava dokument koji potpisuje zakonski zastupnik Korisnika čime daje ovlašćenje određenim licima za raspolaganje sredstvima na računu Korisnika. KDP se ovjerava pečatom ukoliko Korisnik u svom poslovanju koristi pečat. Potpisi na nalogima za plaćanje i KDP-u moraju biti međusobno istovjetno potpisani.
Korisnička podrška	Pomoć klijentima u slučaju problema u radu pojedinih proizvoda ili usluga
Korisnički paket	Sadrži USB Token, PIN Mailer i aktivacioni kod, kojima se aktivira upotreba usluge elektronskog bankarstva za pravna lica.
Korisnik/Korisnik platnih usluga	Pravno lice ili preduzetnik koje sa Bankom zaključi okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), odnosno ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcionog računa.
Korisnik kartice	Fizičko lice komu Banka izdaje karticu na upotrebu na zahtjev Osnovnog korisnika i koje je potpisalo Ugovor o upotrebi kartice sa Bankom i time prihvatilo ove Opšte uslove za izdavanje i upotrebu kartice. Ime osnovnog i Korisnika kartice ispisano je na kartici. Svi troškovi naknada, kamata, transakcija i pripadajućih provizija nastali putem upotrebe Kartice, idu na teret računa Osnovnog korisnika. Kartica izdata dodatnom korisniku je dodatna kartica. Broj dodatnih kartica nije ograničen.
Kreditna kartica	Personalizovani platni instrument, (sredstvo) bezgotovinskog plaćanja izdat od strane Banke, koji Korisnik može da upotrebljava za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita kredita, uz obavezu da najkasnije do Ugovorom definisanog roka, uplati iznos dospjelih obaveza.
Kreditni Limit	Maksimalno dozvoljeni iznos kredita koji Banka, po osnovu Ugovora o korišćenju kredita putem platne kartice, odobrava Korisniku po kartičnom računu revolving, charge i installment kreditne kartice.
Kupovina na rate	Servis koji Korisnicima kartica omogućava kupovinu roba i usluga na rate.
Kursna lista u Visa i Mastercard sistemu	Plaćanjem roba i usluga i podizanjem gotovine platnim karticama u regionima u kojima osnovna valuta nije euro, Banka će teretiti ili odobriti transakcioni račun po Mastercard, odnosno Visa kursu na dan obrade transakcije u Visa i Mastercard platnom sistemu, uvećan za proviziju Banke za konverziju po tom poslu koja je utvrđena Pregledom naknada Banke.
Međunarodna platna transakcija	Platna transakcija kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga na teritoriji treće države, kao i platna transakcija kod koje isti pružalac platnih usluga platnu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države.
Minimalni iznos za uplatu	Mjesečni iznos svih dospjelih obaveza po računu vezanom za karticu. Obračun mjesečnog minimalnog iznosa zavisi od ugovorenog minimalnog procenta za vraćanje potrošenih sredstava, dospjelih obaveza po transakcijama na rate, naknada i kamate za korištenje sredstava za odobreni kreditni limit, po pojedinačnim karticama.
Mjesečni broj transakcija	Predstavlja maksimalan broj transakcija koje Korisnik može da napravi pojedinačnom karticom, tokom jednog kalendarskog mjeseca. Maksimalan broj transakcija obuhvata ukupan broj transakcija učinjen kupovinom, podizanjem gotovine i internet transakcije. Mjesečni broj transakcija moguće je promijeniti na zahtjev Osnovnog korisnika. Preporuka Banke je da se Osnovni korisnik/Korisnik raspita o postavljenim broju transakcija zbog mogućnosti odbijanja istih uslijed prekoračenja. Mjesečni broj transakcija dat je kao prilog ovih Opštih uslova.
Mjesečni izvod	Pregled mjesečnih transakcija sa pripadajućim naknadama, provizijama i jasno naznačenom kamatom za obračunski period, kao i stanjem prenesenog duga iz prethodnog perioda, po svakom pojedinačnom kartičnom računu. U mjesečnom izvodu je naznačena i formula po kojoj je izvršen obračun.

Mjesečni limit potrošnje	Maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je osnovna i dodatna kartica limitirana na mjesečnom (od 00:00 - 24:00) nivou. Banka iz bezbjednosnih razloga postavlja maksimalan iznos mjesečnih transakcija na POS terminalima za kupovinu, podizanje gotovine, kao i poseban limit za internet plaćanja. Mjesečni limit moguće je promijeniti na zahtjev Osnovnog korisnika. Preporuka Banke je da se Osnovni korisnik / Korisnik raspita o postavljenim limitima zbog mogućnosti odbijanja transakcija uslijed prekoračenja istog. Mjesečni limit dat je kao prilog ovih Opštih uslova.
Mobilni uređaj	Mobilni telefon ili tablet sa naprednim funkcijama koji (1) podržavaju tehnologiju NFC i (2) imaju odgovarajuću verziju operativnog sistema koji omogućava instalaciju i korišćenje aplikacije NLB Pay.
MO/TO transakcije	Mail Order/Telephone Order, transakcija plaćanja roba i usluga za čije obavljanje je potrebno prodajnom mjestu dostaviti kartične podatke putem e-maila ili telefona.
Nacionalna platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju pružalac platnih usluga platioca i/ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji platne usluge pružaju na teritoriji Crne Gore.
Nalog za plaćanje	Instrukcija koju platilac ili primalac plaćanja podnosi Banci, odnosno svom pružaocu platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.
Napredni elektronski potpis	Elektronski potpis kojim se pouzdano garantuje identitet potpisnika i integritet elektronskih dokumenata i koji ispunjava uslove utvrđene zakonom.
Nerezidenti	Lica koja nijesu obuhvaćena pojmom rezidenata.
NFC (Near Field Communication) tehnologija	Tehnologija koja omogućava razmjenu podataka između mobilnog telefona i POS uređaja bez direktnog kontakta.
NLB Pay Crna Gora	Digitalni novčanik NLB Banke koji omogućava upravljanje Vašim platnim karticama Visa i MasterCard, digitalizaciju i upotrebu Vaših kartica lojalnosti kao i za verifikaciju internet transakcija u skladu sa Zakonom o platnom prometu, kao i evropskoj direktivi PSD2.
NLB ProKlik	Servis / aplikacija elektronskog bankarstva, koju upotrebljavate sa računara i mobilnog telefona. Ona Korisniku omogućava da vrši (1) plaćanja u unutrašnjem i međunarodnom platnom prometu, (2) provjerava stanje i promet na svim računima koje Korisnik ima u Banci, (3) ima uvid u arhive platnih naloga i izvoda u platnom prometu, kao i (4) provjerava kursnu listu.
Obnavljanje (reizdavanje)	Izdavanje nove kartične plastike po isteku roka važenja prethodno izdate kartične plastike.
Obračunski period	Period za koji Banka pravi presjek po kartičnom računu i obračunava dospelje obaveze, naknade i kamatu te formiše izvod po kartici. Obračunski period je kalendarski mjesec i Banka kreira mjesečni izvod prvog radnog dana tekućeg mjeseca za prethodni mjesec.
Okvirni ugovor	Ugovor o platnim uslugama, koji Banka zaključuje sa Korisnikom platnih usluga, u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju. Okvirni ugovor sastoji se od pojedinačnog ugovora o otvaranju transakcionog računa, ili nekog drugog ugovora o pojedinačnoj usluzi, čiji sastavni dio su i ovi Opšti uslovi, a sastavni dio ovih Opštih uslova su Terminski plan izvršenja platnih transakcija za poslovne subjekte (u daljem tekstu Terminski plan) i Pregled naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespondentskog bankarstva (u daljem tekstu: Pregled naknada), važećih na dan primjene, posebni uslovi tokom akcijskih ponuda za pojedinu dodatnu uslugu, bilo da su sastavni dio pojedinačnog ugovora ili su dostupni Korisnicima na internet stranici www.nlb.me ili u filijalama Banke.
Opšti uslovi	Opšti uslovi poslovanja NLB Banke sa pravnim licima i preduzetnicima definiše sledeće oblasti saradnje: 1. vođenja računa za plaćanje i obavljanja usluga platnog prometa za pravna lica i preduzetnike,. 2. izdavanja i korišćenja platnih kartica, 3. korišćenja platnih kartica u digitalnom formatu 4. korišćenja elektronskog bankarstva, 5. korišćenja NLB Pay, 6. uspostavljanja Video poziva i chat, i 7. informacije o zaštiti ličnih podataka i kod korišćenja NLB Pay-a, a sadrži i 8. pojmovnik sa najbitnijim terminima. Sastavni dio Opštih uslova čine i: • Terminski plan izvršenja platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan) pravnih lica i preduzetnika • Pregled naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespondentskog bankarstva, važećih na dan primjene (u tekstu: Pregled naknada) • Posebni uslovi tokom akcijskih ponuda za neku dodatnu uslugu (bilo da su sastavni dio pojedinačnog ugovora ili su dostupni na internet stranici www.nlb.me i/ili u filijalama Banke). Opšti uslovi sastavni su dio pojedinačnog ugovora o otvaranju transakcionog računa i/ili ugovora o otvaranju računa za plaćanje sa osnovnim uslugama i/ili ugovora o korišćenju platne kartice, te zajedno sa prethodno navedenim dokumentima čine Okvirni Ugovor.

Osnovni korisnik	Pravno lice, vlasnik transakcijskog računa, kojem je odobren Zahtjev za izdavanje Kartice. Kartica na ime Osnovnog korisnika se ne izdaje. Osnovni korisnik u slučaju izdavanja kreditne kartice potpisuje Ugovor o korišćenju limita putem platne kartice.
Ovlašćeno lice	U smislu ovih Opštih uslova je lice koje je zakonski zastupnik Korisnika ovlastio za raspolaganje sredstvima na platnom računu Korisnika.
Personalizovano sigurnosno obilježje	Elementi kartice potrebni za realizaciju transakcije bez fizičkog prisustva nosioca kartice. Osnovni elementi su broj kartice od 16 cifara, datum validnosti kartice, CVV/CVC broj od 3 cifre odštampan na poleđini kartice.
PIN (Personal Identification Number)	Označava personalizovano sigurnosno obilježje, koje čini lični identifikacioni broj korisnika platne usluge. Banka dodjeljuje PIN Korisniku lično i strogo povjerljiv, isluži za identifikaciju korisnika i autorizaciju platnih transakcija, koje zahtijevaju autorizaciju PIN-om. Korisnik može svoj PIN da promijeni na bankomatu uz plaćanje predviđene naknade za ovu uslugu. Preporuka je da se, u slučaju da Korisnik ima više Kartica, isti PIN ne bira za sve Kartice.
PIN mailer	Sadrži podatke kojima se aktivira korišćenje usluge elektronskog bankarstva za pravna lica. PIN mailer sadrži PIN i PUK.
Platna kartica / kartica	Personalizovani platni instrument u vlasništvu Banke, putem koga Korisnik ima mogućnost raspolaganja novčanim sredstvima koja se nalaze na kartičnom računu. Kartica može da bude kreditna ili debitna.
Platna transakcija	Polaganje, podizanje ili prenos novčanih sredstava koje je inicirao platilac ili primalac plaćanja, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platilaca i primalaca plaćanja; platne transakcije mogu biti nacionalne, međunarodne i prekogranične.
Platna usluga	Platne usluge obuhvataju: 1. usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na račun za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje; 2. usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa računa za plaćanje, kao i sve aktivnosti potrebne za vođenje računa za plaćanje; 3. izvršavanje platnih transakcija, uključujući prenos novčanih sredstava na račun za plaćanje korisnika platnih usluga kod njegovog pružaoca platnih usluga ili kod drugog pružaoca platnih usluga, i to: • izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja, • izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta, • izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge; 4. izvršavanje platnih transakcija u kojima su novčana sredstva obezbijeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga, i to: • izvršavanje direktnih zaduženja, uključujući jednokratna direktna zaduženja, • izvršavanje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog instrumenta, • izvršavanje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge; 5. izdavanje platnih instrumenata i/ili prihvatanje platnih transakcija; 6. izvršavanje novčanih doznaka; 7. usluge iniciranja plaćanja; 8. usluge pružanja informacija o računu.
Platni instrument	Svako personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i njegovog pružaoca platnih usluga, koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, koji ima određena personalizovana sigurnosna obilježja.
Ponovno izdavanje kartice	Izdavanje nove kartice umjesto izgubljene ili ukradene kartice, te u drugim opravdanim slučajevima. Zamjena Kartice može da se vrši u slučaju fizičkog oštećenja same plastike, promjene imena Korisnika, kao i sumnje Korisnika u moguću zloupotrebu. Ponovno izdavanje kartice vrši se na zahtjev Korisnika kartice ili na inicijativu Banke, ako je to potrebno iz sigurnosnih razloga. Kartica se izrađuje sa novim brojem, podnošenjem zahtjeva za izradu nove, a prethodna kartica se stavlja van funkcije trajnim blokiranjem.
Ponovno izdavanje PIN-a	Na zahtjev korisnika moguće je ponovo izdati PIN, slanjem SMS-a na broj Korisnika kartice. Ponovno izdavanje se naplaćuje u skladu sa važećim Pregledom naknada Banke.
POS terminal/uređaj	Uređaj na prodajnom mjestu ili u našoj filijali preko kojeg se transakcije obavljaju elektronskim putem uz pomoć tehnologije NFC. Elektronski uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovog novca; u zavisnosti od sistema, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, priloženjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.
Potpis	Potvrda vjerodostojnosti potpisanog dokumenta, svojeručnim ispisivanjem ličnog imena i prezimena.
Pravilnik o SEPA kreditnim transferima	Skup pravila i smjernica za izvršavanje plaćanja u okviru SEPE. Pravilnik je dostupan na sajtu https://www.europeanpaymentscouncil.eu/

Pregled naknada	Pregled svih naknada koje Banka naplaćuje za platne usluge pružene fizičkim i pravnim licima i za usluge korespondentskog bankarstva. Objavljen je na web sajtu Banke i to na sljedećoj lokaciji: https://www.nlb.me/me/nlb-banka/opste/naknade-i-opsta-pravila-poslovanja , a istaknute su i u svim filijalama Banke.
Prekogranična platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju dva pružaoca platnih usluga od kojih jedan pružalac platnih usluga (primalaca plaćanja ili platilaca) pruža platnu uslugu na teritoriji Crne Gore, a drugi pružalac platnih usluga (platioca ili primaoca plaćanja) na teritoriji druge države članice, kao i platna transakcija kod koje isti pružalac platnih usluga platnu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Crne Gore, a za istog ili drugog korisnika platnu uslugu na teritoriji druge države članice.
Primalac plaćanja	Fizičko ili pravno lice kome su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
Pristupnica	Zahtjev na propisanom obrascu, koji potpisuje Korisnik za aktivaciju servisa elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, kao i SMS info servisa.
Prodajno mjesto / Trgovac	Poslovni subjekt ovlašten za prihvatanje kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i/ili usluga.
Punomoćnik	Lice koje je od strane zakonskog zastupnika Korisnika ili drugog nadležnog organa Korisnika, ovlašteno specijalnim punomoćjem ovjerenim od strane nadležnog organa da preduzima pojedinačne pravne radnje u vezi sa otvaranjem računa.
Radni dan	Dan u kojem Banka posluje i izvršava platne transakcije. Definisan je Terminskim planom Banke.
Raspoloživi iznos sredstava na računu za plaćanje / raspoloživi saldo / raspoloživo stanje	Saldo uvećan za iznos odobrenog dozvoljenog prekoračenja i umanjen za iznos aktivnih rezervacija, ukoliko postoje.
Raspoloživi kreditni limit	Iznos odobrenog kreditnog limita koji je raspoloživ Korisniku kartice u datom periodu. Na kraju obračunskog perioda raspoloživi kreditni limit naznačen je na mjesečnom izvodu.
Referentna kamatna stopa	Kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za obračun kamate koja će se primjenjivati i koja potiče iz javno dostupnog izvora.
Referentni kurs	Kurs koji se koristi kao osnovica pri preračunavanju valute, a koji pružalac platnih usluga učini dostupnim ili koji potiče iz javno dostupnog izvora.
Revolving model otplate	Podrazumijeva da jednom odobreni Kreditni limit po Kartici, Korisnik u ugovorenem periodu može da upotrebljava više puta pod istim uslovima; ovaj model pruža mogućnost Korisniku da propisani mjesečni minimum određen izabranim modelom otplate i iznos koji je otplatio preko tog propisanog minimuma (ne računajući uplaćenu kamatu i naknade) narednog dana (računajući od dana uplate), ponovo ima na raspolaganju za korišćenje. Procenat revolvinga bira klijent prilikom apliciranja za karticu. Procenat vraćanja duga može da se kreće od 5% do 100% duga koji se vraća. Procenat vraćanja duga ne odnosi se na plaćanje na rate. Uplata dospjelih obaveza može da se vrši putem trajnog naloga i direktnom uplatom na kartični račun. Redovna kamata se obračunava na preneseni dug iz prethodnog perioda umanjen za iznos nedospjelih rata, dok se u slučaju neplaćanja mjesečnih obaveza do dana dospijea definisanog ugovorom, Korisniku kartice naplaćuje ugovorena zatezna kamata.
Rezervacija	Kartična transakcija za koju Banka još nije dobila finansijsku potvrdu. Rezervacija umanjuje iznos raspoloživog novca i ne registruje se na kartičnom računu. Iznos rezervisanih sredstava može da se razlikuje od iznosa konačnog zaduženja, tj. finansijske potvrde kartične transakcije, što može zavisiti od kursa ukoliko je transakcija nastala van euro zone, kao i prodavca koji vrši prodaju roba i usluga.
Rezidenti	1. Privredna društva i druga pravna lica, koja su registrovana u Crnoj Gori, osim njihovih predstavništava van Crne Gore; 2. djelovi stranih društava upisani u registar nadležnog organa u Crnoj Gori; 3. preduzetnici - fizička lica sa sjedištem, odnosno prebivalištem u Crnoj Gori koja obavljaju privrednu djelatnost za svoj račun radi sticanja profita i koja su registrovana kod nadležnog organa u Crnoj Gori; 4. fizička lica - državljani Crne Gore koji borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže; 5. fizička lica - strani državljani koji na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize, borave u Crnoj Gori neprekidno godinu dana ili duže; 6. diplomatska, konzularna i druga predstavništva Crne Gore u inostranstvu, zaposleni u tim predstavništvima i članovi njihovih porodica, koji nijesu strani državljani.
Rok važenja kartice	Rok naznačen na samoj kartici koji predstavlja vrijeme do kada kartica može da se upotrebljava. Kartica može da se upotrebljava zaključno sa posljednjim danom u mjesecu koji je naveden na kartici. Kartica čiji je rok istekao ne može se upotrebljavati.

Rok za plaćanje (samo kod kreditnih kartica)	Datum do kog Korisnik kreditne kartice mora da uplatiti minimalni mjesečni iznos za dati obračunski period. Rok za plaćanje dospjelih obaveza naznačen je u Ugovoru o korišćenju kredita putem platne kartice. U slučaju neplaćanja dospjelih obaveza u ugovoru predviđenom roku, Banka Korisniku obračunava zateznu kamatu na iznos dospjelih neplaćenih obaveza.
Saldo	Iznos sredstava na transakcionom računu.
Samoslužni uređaj	Elektronski uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja robe i / ili usluga na kojem se transakcije sprovode uz prisutnost kartice i identifikaciju korisnika na način predviđen od strane samouslužnog uređaja.
SCA (Strong Customer Authentication)	Način autentifikacije Vas kao klijenta kod online plaćanja. Njegova svrha je da plaćanja učini sigurnijima i smanji rizik od zloupotrebe. Ova autentifikacija se vrši upotrebom najmanje dva međusobno nezavisna elemenata koji spadaju u sljedeće kategorije: • znanja i odnosi se na nešto što Vi kao klijent znate, npr. lozinka, PIN, odgovor na sigurnosno pitanje i slično, • posjedovanja - ovo je nešto što posjedujete kao što je pametni telefon, platna kartica i slično • svojstvenost - biometrijski podaci: otisak prsta, prepoznavanje lica, skeniranje zjenice itd.
SCT (SEPA Credit Transfer)	SEPA kreditni transfer
SDD (SEPA Direct Debit)	SEPA direktno zaduženje
SEPA (Single Euro Payments Area)	Jednostavno, sigurno i efikasno obavljanje plaćanja u okviru SEPA zone
SEPA platna šema	Skup pravila, praksi i standarda za postizanje kompatibilnosti u pružanju i radu SEPA plaćanja među pružaocima platnih usluga.
SEPA plaćanje	Sve vrste kreditnih transfera i direktnih zaduženja koje se realizuju u jedinstvenom području plaćanja u eurima (SEPA) kroz SEPA platne šeme. Ona sadrži podatak da je valuta u kojoj se obavlja EUR, da je riječ o transakciji sa podijeljenim troškovima (SHAR), datum izvršenja T+0/ T+1, i podatke o banci primaoca iz SEPA zone.
SEPA zona	Zemlje koje obavljaju SEPA plaćanja. Lista dostupna na https://www.europeanpaymentscouncil.eu/document-library/other/epc-list-sepa-scheme-countries
Sredstvo za komuniciranje na daljinu	Sredstvo koje se može upotrijebiti za zaključenje ugovora o platnim uslugama bez istovremene fizičke prisutnosti pružaoca platnih usluga i korisnika platnih usluga.
Tajni ključ	Skup podataka u elektronskom obliku neophodan za generisanje elektronskog potpisa kao i dešifrovanje poruka i koji je smješten na USB Tokenu.
Terminski plan / Vrijeme autorizovanja i izvršenja naloga za plaćanje	Dokument kojim je određeno vrijeme primanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa.
Trajni medij	Svako sredstvo koje Korisniku omogućava čuvanje informacija upućenih njemu lično, na način da su mu one dostupne za buduću upotrebu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reprodukovanje sačuvanih informacija u nepromijenjenom obliku (Papir, SMS, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta, online bankarstvo, internet stranica Banke kojoj se pristupa putem linka dostavljenog sms porukom i dr.)
Trajni nalog	Ugovorni odnos između platioca i Banke o platnim uslugama, kojim platilac daje nalog Banci za zaduženje računa platioca u korist određenog primaoca plaćanja, za tačno određeni iznos, uz određenu dinamiku plaćanja, do opoziva ili na određeno vrijeme.
Transakcija	Predstavlja bilo koje kartično plaćanje roba i usluga, podizanje gotovine i uplata na račun kartice.
Transakcioni račun	Vrsta računa za plaćanje koji Banka otvara i vodi korisniku na osnovu Okvirnog ugovora, a koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija, kako onih u nacionalnom platnom prometu, tako i onih u međunarodnom platnom prometu (u daljem tekstu: račun za plaćanje/ račun/ transakcioni račun).
Treća država	Do pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji (EU) svaka strana država, a nakon pristupanja, država koja nije država članica.

USB Token	Sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuvaju digitalni sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za upotrebu sistema E-banking.
Verifikacioni broj kartice (CVV Visa,CVC Mastercard)	Sigurnosni broj koji se nalazi na poleđini kartice i koristi se prilikom internet plaćanja. Sigurnosni kod se sastoji od tri cifre.
Visa / Mastercard platna kartica	Instrument bezgotovinskog plaćanja koju mi kao Banka izdajemo vama kao Korisniku kartice prema važećoj ponudi. Karticu možete da dodate i upotrebljavate u aplikaciji NLB Pay.
Zahtjev za izdavanje kartice	Obrazac za izdavanje Kartice koji popunjava pravno lice
Zakonski zastupnik društva	Fizičko lice ili pravno lice koje je kao zakonski zastupnik, Zakonom o privrednim društvima određeno za svaki pojedini oblik društva, kao i lica koja su aktom ili odlukom nadležnog organa Korisnika ovlašćena da zastupaju Korisnika i kao takva registrovana u nadležnom registru. U skladu sa Zakonom o privrednim društvima, zakonski zastupnici su: 1) ortaci kod ortačkog društva; 2) komplementari kod komanditnog društva; 3) izvršni direktor ili predsjednik upravnog odbora kod akcionarskog društva i društva sa ograničenom odgovornošću.