



Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima

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) Vođenje računa za plaćanje i obavljanje usluga platnog prometa, 2) Platne kartice, 3) Korišćenje kartica u digitalnom formatu, 4) Jednokratne platne transakcije, 5) Elektronsko bankarstvo — NLB Klik i SMS Info, 6) NLB Pay aplikaciju, 7) NLB Pay — zaštitu Vaših ličnih podataka, 8) Komunikacija putem video poziva i chat-a, 9) Zaštita Vaših ličnih podataka, 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
Vođenje računa za plaćanje i obavljanje usluga platnog prometa za fizička lica.....	7
1. Kako izgleda otvaranje i vođenje računa za plaćanje? (u daljem tekstu: račun).....	8
2. Šta još možete ugovoriti uz račun?.....	9
3. Pružanje platnih usluga.....	10
4. Prebacivanje računa za plaćanje.....	16
5. Drugi razlozi za zaduženje računa.....	17
6. Naknade, kurs i kamatne stope.....	17
7. Bankarska tajna.....	17
8. Kako komuniciramo i kako Vas obavještavamo.....	17
9. Trajanje, izmjene i prestanak Okvirnog ugovora.....	18
10. Sankcije.....	20
11. Sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma.....	20
Platne kartice.....	22
1. Kako izgleda proces izdavanja kartice?.....	23
2. Kako se koristi kartica?.....	23
3. Koje obaveze možete imati u vezi sa karticom?.....	24
4. Šta učiniti ako je kartica oštećena, izgubljena ili ukradena?.....	25
5. Kako izgleda obnavljanje/reizdavanje kartice?.....	25
6. Prigovori i reklamacije transakcija.....	26
7. Sve o otkazu kartice.....	27
8. Raskid ugovora.....	27
Korišćenje kartica u digitalnom formatu.....	28
1. Osnovno o digitalnim karticama.....	29
2. Ko su pružaoci usluge digitalnih novčanika?.....	29
3. Što treba da znate o dodavanju svoje kartice u digitalni novčanik?.....	29
4. Kako možete da upotrebljavate karticu u digitalnom obliku?.....	29
5. Naknade.....	29
6. Kako se zaštititi kod upotrebe digitalnog novčanika?.....	30
7. Zaštita podataka.....	30
8. Uklanjanje kartice iz digitalnog novčanika.....	30
Jednokratne platne transakcije.....	31
1. Nalog za plaćanje.....	32
2. Izvršenje transakcije.....	32
Elektronsko bankarstvo — NLB Klik i SMS info.....	34
1. Osnovno.....	35
2. Uslovi za upotrebu elektronskog bankarstva i SMS Info servisa.....	35
3. Ugovaranje.....	35
4. Aktivacija.....	35
5. Koje su naše obaveze kao banke?.....	36
6. Koje su Vaše obaveze kao korisnika?.....	37
7. Kako ste zaštićeni od zloupotrebe kod upotrebe NLB Klik?.....	38
8. Naknade.....	38
9. Raskid ugovora.....	38

NLB Pay aplikacija	40
1. Osnovno	41
2. Kako aktivirate NLB Pay?	41
3. Kako aktivirate svoje kartice za plaćanje preko aplikacije NLB Pay?	41
4. Što treba da napravite za sigurnu upotrebu aplikacije NLB Pay?	42
5. Kako autorizujete internet plaćanja?	42
6. Kada se blokira NLB Pay aplikacija?	42
7. Koje su naše obaveze prema Vama?	43
NLB Pay — zaštita Vaših ličnih podataka	44
1. Uvod	45
2. Ko je odgovoran za Vaše lične podatke i kako možete da dobijete informacije o tome kako ih obrađujemo?	45
3. Koje vrste podataka obrađujemo?	45
4. Neke podatke statistički obrađujemo	45
5. Dopuštenja na mobilnom telefonu	46
6. Zašto obrađujemo Vaše lične podatke?	46
7. Ko može da obrađuje Vaše podatke?	46
8. Kako štitimo Vaše podatke?	47
Komunikacija putem video poziva i chat-a	48
1. Osnovno o video pozivu i chat-u	49
2. Upotreba video poziva web chat-a	49
3. Koje su Vaše obaveze kao korisnika?	50
4. Koje su naše obaveze kao banke?	50
Zaštita Vaših ličnih podataka	51
1. Ko je odgovoran za Vaše lične podatke i kako možete dobiti informacije o obradi?	52
2. U kojim situacijama obrađujemo Vaše lične podatke?	52
3. Kako prikupljamo i obrađujemo Vaše podatke?	53
4. Koje vrste podataka obrađujemo?	53
5. Ko može obrađivati Vaše podatke?	54
6. Koja su Vaša prava vezano uz Vaše podatke?	54
Završne odredbe	56
1. Uopšteno	56
2. Vaši ugovori i Opšti uslovi	56
3. Izmjene Opštih uslova	56
4. Pravila u vezi sa Vašim ličnim podacima	56
5. Ako niste zadovoljni, možete nam podnijeti prigovor	56
6. Primjena prava	57
Pojmovnik	58

Uvod

Ovaj dokument je bitan jer reguliše naš odnos — nas kao Banke i Vas kao fizičkog lica 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 poslovnim politikom i važećim zakonskim propisima.

Ako nijesmo 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

Vođenje računa za plaćanje i obavljanje usluga platnog prometa za fizička lica

5 najbitnijih informacija o vođenju računa za plaćanje i obavljanju usluga platnog prometa

- **Račun za plaćanje (transakcioni račun i/ili račun za plaćanje sa osnovnim uslugama)** Vam otvaramo na osnovu Okvirnog ugovora. Okvirni ugovor sastoji se od pojedinačnog ugovora o otvaranju računa za plaćanje i ovih Opštih uslova
- **Prije nego što se na bilo šta obavežete, dajemo Vam informacije** na osnovu kojih možete odlučiti je li Vam otvaranje računa za plaćanje, kod nas najbolja opcija.
- **Transakcioni račun kod nas možete imati u eurima i drugim valutama**, a račun za plaćanje sa osnovnim uslugama možete imati samo u eurima.
- **Uz račun za plaćanje možete ugovoriti i mobilno i internet bankarstvo**, debitne i kreditne kartice, trajni nalog, direktno zaduženje i druge usluge.
- **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.



5 ključnih termina za vođenje računa za plaćanje i obavljanje usluga platnog prometa

- **Račun za plaćanje** U smislu ovih Opštih uslova, zajednički termin za transakcioni račun i račun za plaćanje sa osnovnim uslugama.
- **Distributivni kanali** Svi načini i sredstva preko kojih možete pristupati, ugovarati i koristiti naše proizvode i usluge.
- **Nalog za plaćanje** Instrukcija koju osoba koja plaća ili prima novac daje nama ili drugom pružaocu platnih usluga (npr. drugoj banci). Ovim nalogom se traži uplata, isplata ili prenos novca, (izvršenje platne transakcije).
- **Klijent** Zajednički termin za potrošača (fizičko lice), koje je korisnik naših platnih usluga.
- **Identifikacija** Postupak utvrđivanja i provjere identiteta.

Vođenje računa za plaćanje i obavljanje usluga platnog prometa za fizička lica

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

1. Kako izgleda otvaranje i vođenje računa za plaćanje? (u daljem tekstu: račun)

Ugovor

Račun za plaćanje Vam otvaramo na osnovu Okvirnog ugovora, koji se smatra zaključenim kada ga potpišemo mi i Vi. Sve što treba da znate u vezi sa korišćenjem računa za plaćanje, definisano je Okvirnim ugovorom, koji čine ugovor o otvaranju računa za plaćanje i/ili ugovor o pojedinačnoj usluzi ili proizvodu (npr. ugovor o korišćenju kartice) i ovi Opšti uslovi.

Informacije koje Vam dajemo prije otvaranja računa

Prije nego što prihvatite ponudu za otvaranje računa i zaključite Okvirni ugovor, daćemo Vam informacije o:

- **nama kao Banci** koja pruža platne usluge,
- **uslovima korišćenja** platnih usluga,
- svim **naknadama, kamatnim stopama i kursovima**,
- načinima na koje ćemo **međusobno komunicirati**,
- **zaštitnim i korektivnim mjerama**,
- načinu na koji se Okvirni **ugovor može izmijeniti i otkazati**,
- **pravnoj zaštiti**.

Ove informacije ćemo Vam dati na papiru, ili nekom drugom trajnom mediju (na primjer preko email-a), ili ih možete preuzeti lično u našim filijalama.

Dok traje naš ugovorni odnos, takođe imate pravo od nas tražiti kopiju Okvirnog ugovora u papirnoj formi, ili na drugom trajnom mediju.

Kada sa nama zaključite Okvirni ugovor, potvrđujete da ste bili **upoznati sa ovim Opštim uslovima**, našim aktima i drugom dokumentacijom koja je dio Okvirnog ugovora. Takođe potvrđujete da ste sa njima **u potpunosti saglasni te da ih prihvatate**.

Od dana stupanja na snagu ovih Opštih uslova i svih njihovih kasnijih izmjena **primijenjivaće se odredbe ovih Opštih uslova, odnosno njihovih izmjena**.

Više se neće primjenjivati odredbe ranijih Opštih uslova, koji su bili dio Okvirnih ugovora ako su u suprotnosti sa Ovim Opštim uslovima ili njihovim kasnijim izmjenama. Ovo se odnosi na one odredbe koje su prije uvođenja ovih Opštih uslova i njihovih kasnijih izmjena, uređivale naše ugovorne odnose u vezi sa vođenjem računa za plaćanje.

Zahtjev za otvaranje računa

Ako želite imati račun kod nas, treba da podnesete pisani Zahtjev za otvaranje računa. Na osnovu ovog zahtjeva zaključujemo Okvirni ugovor.

Uz zahtjev je potrebno podnijeti i:

- dokumentaciju sa kojom možemo identifikovati Vas i lica ovlašćena za raspolaganje sredstvima na računu. Ovo je propisano Zakonom o sprječavanju

pranja novca i finansiranju terorizma i drugim važećim propisima.

- podatke koju su potrebni za vođenje registra računa,
- drugu dokumentaciju koju propisuju važeći zakoni, ili je mi posebno zatražimo.

Uz zahtjev se deponuju i Vaš potpis, i potpis drugog lica ovlašćenog za potpisivanje naloga za plaćanje (ako postoji).

Otvaranje računa za maloljetna lica

Maloljetna fizička lica, koja imaju status rezidenta, mogu otvoriti račun u našoj banci. U tom slučaju, Okvirni ugovor u ime i za račun maloljetnog lica nakon utvrđivanja identiteta, potpisuje **njegov zakonski zastupnik**.

U izuzetnim slučajevima, račun se može otvoriti i na zahtjev **maloljetnog fizičkog lica, koje ima status rezidenta**. Ovo važi za slučajeve kad oni imaju ista prava i obaveze, kao i punoljetni građani (na primjer, sklope brak, zaključe ugovor o radu i slično, što je definisano posebnim zakonima).

Davanje punomoći

Možete dati punomoćje **jednoj ili više osoba** za raspolaganje raspoloživim stanjem po Vašem računu. Punomoćje mora biti: (1) ovjereno od strane domaćeg organa nadležnog za poslove ovjere (npr. notar, sud, organ lokalne uprave, itd.), (2) u potpunosti u skladu sa našim zahtjevima i drugim pozitivnim propisima (po svom obliku, sadržaju i svim drugim detaljima).

Ako ovjeravate **punomoćje iz inostranstva**, ono treba da bude prevedeno na crnogorski jezik i snabdjeveno svim ovjerama i potvrđama, koje ga čine legitimim za upotrebu u pravnom prometu Crne Gore.

Mi imamo pravo ne postupiti po punomoćju, koje je **starije od 3 mjeseca**.

Vi kao korisnik računa za plaćanje ste **dužni punomoćnika upoznati sa** (1) sadržajem ovih Opštih uslova i (2) cjelokupnom dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor.



Mi nijesmo odgovorni za radnje i propuste punomoćnika. Za njih ste odgovorni Vi.

Prestanak važenja punomoćja

Punomoćje prestaje važiti najkasnije nakon jednog radnog dana od dana kada smo dobili **izjavu/ potvrdu o pisanom opozivu punomoćja** od Vas, ili Vašeg punomoćnika.

Vođenje računa

U trenutku kada punomoćje prestane da važi, punomoćnik ne može više:

- raspolagati sredstvima sa računa
- preduzimati bilo koje druge radnje u vezi sa računom,
- dobiti bilo kakve informacije o računu.

Uz to punomoćnik nam je dužan vratiti karticu i druga sredstva za raspolaganje sa računom (ako ih ima).

Mi **nećemo snositi posljedice u slučaju da punomoćnik** (1) ne postupi prema odredbama iz ovog dijela ovih Opštih uslova ili (2) raspolaže sredstvima sa računa, a da mi nijesmo obaviješteni da je punomoćje, iz bilo kog razloga prestalo da važi. O radnjama i propustima Vašeg punomoćnika, nijesmo Vas dužni obavještavati.



Informaciju o raspoloživom stanju svojih računa uvijek možete dobiti

- (1) u našim filijalama,
- (2) pozivom na 19888 sa prijavljenog broja,
- (3) e-mailom na info@nlb.me sa prijavljene adrese ili
- (4) u NLB klik aplikacijama za internet i mobilno bankarstvo.

Naša prava u vezi sa računima

Mi 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 za plaćanje.

Takođe imamo pravo da bez Vaše saglasnosti **privremeno obustavimo korišćenje određenih usluga** (npr. računa)— u potpunosti ili djelimično. Ovo radimo u skladu sa (1) odlukama naših nadležnih organa, (2) zakonskim propisima ili (3) našim internim aktima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama ili licima.

Vrste računa za plaćanje

Kod nas možete otvoriti sljedeće vrste računa za plaćanje:

- transakcioni račun za nacionalne platne transakcije,
- transakcioni račun za međunarodne platne transakcije,
- račun za plaćanje sa osnovnim uslugama.



Ako želite, možete otvoriti više transakcionih računa.

Valuta u kojoj možete imati račun

Transakcioni račun možete imati u **eurima** (službenoj valuti Crne Gore) i **stranim valutama** za koje možemo otvoriti račun, zavisno od vrste transakcionog računa i u skladu sa odredbama Ugovora o otvaranju tog transakcionog računa. Račun za plaćanje sa osnovnim uslugama možete imati samo u eurima.

Raspolaganje sredstvima sa računa

Sredstva (novac) na računu imaju status depozita po viđenju. To znači da možete **podići svoj novac bez prethodne najave**. Ovo ne važi u slučaju većih iznosa — njihovo podizanje treba da najavite unaprijed prema Terminskom planu. Nadalje, Vaš depozit kod nas je zaštićen u skladu sa Zakonom o zaštiti depozita.



Mi kao Banka smo član Fonda za zaštitu depozita. U slučaju da nastupi zaštićeni slučaj, ovaj **Fond** **Vam isplaćuje garantovani iznos do 50.000 eura**.

Ovo je maksimalni iznos isplate bez obzira na broj i visinu depozita koje imate kod nas.

Mi Vam kao korisniku platnih usluga pružamo **uslugu raspolaganja novcem u okviru raspoloživog iznosa sredstava na Vašem računu**.

Gdje možete naći informacije o transakcijama i stanju na računu?



Informacije o pojedinačnim transakcijama i stanju na računu možete vidjeti na **izvodu s računa koji Vam besplatno šaljemo jednom mjesečno**.

Ove informacije dostavljamo Vam u skladu sa načinom obavješćavanja iz ovih Opštih uslova.

2. Šta još možete ugovoriti uz račun?

Usluge povezane sa računom:

- NLB Klik — elektronsko bankarstvo na računaru i mobilnom telefonu,
- Debitne platne kartice — MasterCard/Visa,
- Kreditne platne kartice — MasterCard/Visa,
- SMS info o prilivima i odlivima sa računa,
- direktno zaduženje,
- trajni nalog,
- prekoračenje po računu (samo za transakcione račune),
- druge dodatne usluge, koje ćemo naknadno uvesti.

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

Kreditne platne kartice, kao i prekoračenje po transakcionom računu ugovaraju se na način koji je definisan posebnim uslovima poslovanja za te usluge. **Niz unaprijed definisanih platnih transakcija**

Izvršavanje niza unaprijed definisanih platnih transakcija možete ugovoriti kao trajni nalog, ili kao direktno zaduženje.

Trajni nalog treba da ima definisane uslove izvršavanja:

- broj računa zaduženja (račun sa kog se plaća),
- valuta i iznos transakcije,
- broj računa primaoca,

Vođenje računa

- dinamika plaćanja (na primjer, jednom mjesečno),
- broj unaprijed definisanih platnih transakcija,
- trajanje (na određeno vrijeme ili do opoziva).

Za uslugu direktnog zaduženja treba da date saglasnost kod nas u Banci, ili kod primaoca plaćanja. Na osnovu date saglasnosti, primalac plaćanja inicira transakciju. Ovu uslugu možete ugovoriti u jednakim iznosima, ili u onim koje odredi primalac plaćanja, kada Vam dostavi račun.



Sve platne transakcije koje su dio niza unaprijed definisanih platnih transakcija smatraju se autorizovanim, nezavisno od toga jesu li izvršene trajnim nalogom ili direktnim zaduženjem.

3. Pružanje platnih usluga

Iniciranje platne transakcije

Platnu transakciju inicirate tako što nam dajete nalog za plaćanje u papirnoj formi, ili u elektronskom obliku.. To mogu biti **nalozi za: uplatu, isplatu i prenos novčanih sredstava**.

Mi kao Banka **izvršavamo platnu transakciju kad primimo nalog za plaćanje**, pod sledećim uslovima: (1) nalog je uredno popunjen i autorizovan na ugovoreni način, (2) na Vašem računu postoji raspoloživo stanje kao pokriće za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga, uvećanog za iznos naše naknade.

Platnu transakciju ne možemo izvršiti kad postoje razlozi za odbijanje naloga koji su definisani ovim Opštim uslovima i propisima koji regulišu platni promet i sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

Popunjavanje naloga za plaćanje

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

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



Vi kao Korisnik **ste odgovorni za potpunost i tačnost podataka** koje upisujete. Zato je bitno da sadržaj naloga tačno i čitko popunite i potpišete.

Ako od Vas moramo **dodatno tražiti** dopunu i / ili ispravke Naloga za plaćanje, ne odgovaramo za štetu koja može nastati kao posljedica kašnjenja u obradi naloga.

Specifičnosti sadržaja naloga za plaćanje u zemlji i inostranstvu

- **Za plaćanje u zemlji (nacionalnom platnom prometu)** Treba da 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.

- **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 šaljete 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 distributivnih kanala** (npr. filijala, elektronsko bankarstvo, kartica), u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

Kad nam dostavljate podatke ili naloge za plaćanje **putem kanala elektronskog bankarstva**), ne odgovaramo za štetu koja može nastati zbog izabranog načina dostave podataka. Odgovornost za siguran, pravilan i pravovremen prenos podataka je na Vama kao pošiljaocu podataka.

Naša prava u vezi sa nalogima za plaćanje

Mi imamo pravo od Vas **zatražiti dodatne informacije u vezi sa konkretnim nalogom za plaćanje, ili ga odbiti**. Ovo možemo napraviti ako je on u suprotnosti sa (ovim Opštim uslovima, (2) zakonskim propisima koji uređuju pitanja platnog prometa, (3) propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma, (4) našim internim aktima donesenim na osnovu tih propisa i (5) standardima NLB Grupe.

Takođe, nećemo primiti nalog za plaćanje, ako do trenutka primanja uočimo da su **neki njegovi elementi neispravni**.

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. U slučaju da je taj dan neradan, onda se to odnosi na prvi sljedeći radni 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/autorizacija. U tom slučaju prenos sredstava ćemo sprovesti kad od pružaoca platnih usluga primaoca (npr. banke prodavnice u kojoj plaćate karticom) primimo nalog za zaduženje. To mora biti u skladu sa ugovorenim kartičnom platnom šemom, najkasnije u roku od 30 dana od primanja naloga.

Autorizacija naloga za plaćanje (platne transakcije)

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. Saglasnost za izvršenje platne transakcije, možete dati i preko primaoca plaćanja, ili pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

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:

- Vi ili Vaš punomoćnik ste nam **dali pisani nalog** za uplatu na račun, ili ste predali gotovinu našem ovlaštenom zaposlenom,
- Vi ili Vaš punomoćnik ste **ovjerali nalog za isplatu ili nalog za prenos, svojim potpisom**. Ovaj potpis mora biti isti kao i onaj na identifikacionom dokumentu (identifikaciona isprava Vas ili punomoćnika) kojeg dajete kada podnosite nalog za plaćanje,
- Vi ili Vaš punomoćnik ste **zadali nalog za plaćanje putem elektronskog bankarstva**. Prije zadavanja naloga ste bili identifikovani, prema pravilima identifikacije i autentifikacije korisnika potrebnim za tu uslugu. Od Vas možemo u svakom trenutku zatražiti i dodatnu autorizaciju transakcije (preko sredstava za identifikaciju i autorizaciju),
- **koristili ste karticu na bankomatu** uz unos PIN-a,
- **dali ste, unijeli ili prislonili karticu na EFT-POS terminal**, ili samouslužni uređaj prodajnog / isplatnog mjesta, te ste (zavisno radi li se o EFT-POS terminalu / samouslužnom uređaju – kartica) potvrdili transakciju, bez ili sa unosom PIN-a i/ili potpisa,
- unijeli ste i dali **personalizovana bezbjednosna obilježja kartice**, te ostale podatke pri plaćanju putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje,
- Vi ili Vaš punomoćnik ste potpisali **poseban ugovor** za izvršenje trajnih naloga ili direktnih zaduženja.

Vaše obaveze prije autorizacije naloga za plaćanje

1. Provjera naloga

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 koristite 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 identifikacijsku oznaku (JIO),



JIO može biti broj računa za plaćanje, broj platne kartice, broj depozitnog računa, broj kreditne partije.

- je bilo koji drugi bitan element naloga za plaćanje neispravan/netačan,
- niste učinili obaveznu provjeru naloga prije nego ste ga autorizovali.

2. Treba da imate pokriće na računu

Kako bi se nalog mogao izvršiti, Vi kao platilac **ste dužni osigurati pokriće (novac) na svom računu** te voditi evidenciju prometa i stanja sredstava.



Raspoloživo stanje na Vašem računu na dan izvršenja naloga za plaćanje mora biti dovoljno za pokriće iznosa u nalogu uvećanog za iznos naše naknade (ako je ima).

Ako na Vašem računu za plaćanje nema dovoljno sredstava za pokriće, nećemo moći izvršiti nalog, osim ako za pojedinu dodatnu uslugu nismo drugačije dogovorili.

Izvršenje naloga za plaćanje

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

- nalog za plaćanje je **ispravan i čitak**,
- na računu **postoji raspoloživo stanje (novac) kao pokriće** za plaćanje iznosa u nalogu, uvećanog za iznos naše naknade (ukoliko 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,
- **ne postoje razlozi za odbijanje naloga za plaćanje** (definisani ovim Opštim uslovima i propisima kojima se reguliše platni promet).

Ukoliko ste nalog za plaćanje inicirali putem usluge direktnog zaduženja, izvršićemo nalog samo ako sa primaocem plaćanja imamo sklopljen ugovor o poslovnoj saradnji o direktnom zaduženju.

Ako imate Zlatni paket, naloge za plaćanje nam možete zadati preko svoje **e-mail adrese ili broja telefona** (pozivom sa vašeg broja telefona, sms porukom, viberom ili whatsapp), koji ste nam dali kao svoj kontakt. Nalozi za



U trenutku primanja naloga utvrđujemo jesu li ispunjeni uslovi za izvršenje naloga za plaćanje.

Ako ste na nalogu za plaćanje datum izvršenja odredili unaprijed, uslove za izvršenje naloga provjeravamo na **datum izvršenja koji ste naveli**.

plaćanje koje dobijemo putem ovih kanala se smatraju urednima i ovlašćeni smo da ih sprovedemo. Mi nismo odgovorni, ako su e-mail ili broj telefona, sa kojih dobijemo nalog za plaćanje zloupotrijebljeni. Isto tako nismo odgovorni za štetu, koja bi Vam mogla nastati zbog toga što nas niste na vrijeme obavijestili o promjeni svojih podataka. Kako bi dodatno potvrdili Vaše zahtjeve, od Vas možemo tražiti da, u zavisnosti od iznosa plaćanja i primaoca, dodatno potvrdite plaćanje putem drugih kanala komunikacije (sms, viber, whatsapp, messenger, email) ili ličnim potpisom na nalogu. Ukoliko su **svi uslovi koje smo ovdje opisali ispunjeni**, izvršićemo Vaš nalog prema instrukcijama koje smo od Vas dobili prilikom predaje naloga za plaćanje. Možemo ugovoriti **da se nalozi za plaćanje izvršavaju prema redoslijedu koji Vi odredite**. Ako to niste odredili, izvršavaćemo ih prema vremenu kad smo ih primili, poštujući rokove izvršenja i prioritete koji su određeni zakonom.

Nalog se izvršava prema JIO

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

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 izuzetne 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.

Kada primalac plaćanja može koristiti novac koji ste mu uplatili?

- **Ako primalac plaćanja ima račun u našoj banci** — kad je riječ o internoj transakciji, primalac može raspolagati primljenim novcem na svom računu istog radnog dana na koji je terećen Vaš račun. Ako ste novac uplatili u gotovini u našoj filijali, primalac njime može raspolagati istog dana kada ste ga uplatili.
- **Ako primalac ima račun u drugoj domaćoj ili inostranoj banci** — primljenim novcem na računu može raspolagati na datum valute naplate, odnosno kada Vašu uplatu prihvati banka (domaća ili inostrana) u kojoj primalac ima račun. Vaš račun se tereti na datum koji je određen nalogom za plaćanje.

Opoziv naloga za plaćanje

Vi kao korisnik koji je inicirao nalog za plaćanje ga možete opozvati **najkasnije do trenutka u kom ga primimo, tj. do momenta kada počnemo da ga izvršavamo**.

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

Ako je transakcija inicirana od strane / preko primaoca plaćanja, ne možete opozvati nalog za plaćanje nakon prenosa naloga, ili nakon što ste primaocu plaćanja dali svoju saglasnost za izvršenje platne transakcije. Izuzetno, ako se radi o direktnom zaduženju, nalog za plaćanje možete opozvati najkasnije do kraja radnog dana, koji prethodi danu zaduženja (izvršenja plaćanja).



Mi ne možemo opozvati naloge koje smo već izvršili u internom platnom prometu, tj. nakon što smo nalog proslijedili u međubankarske platne sisteme.

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

Ukoliko je platna transakcija inicirana karticom, nalog ne možete opozvati nakon autorizacije transakcije.

Ako budete **tražili opoziv naloga nakon što istekne definisani rok**, preduzećemo mjere kako bismo spriječili izvršenje naloga, uz poštovanje pozitivnih propisa i pravila struke, **ali nismo odgovorni ako se nalog ipak izvrši**. Kod opoziva naloga u filijali, od Vas možemo tražiti originalni nalog, original potvrde o transakciji i identifikacioni dokument.



Nalog za plaćanje možete opozvati **u pisanoj formi lično u filijali, ili na način koji je ugovorom** za pojedinu uslugu određen za autorizaciju naloga.

Kada možemo odbiti izvršenje naloga za plaćanje?

Izvršenje naloga za plaćanje, možemo odbiti, **ako nису ispunjeni svi uslovi** za izvršenje naloga za plaćanje, koje smo propisali ovim Opštim uslovima, kao i oni propisani zakonskim propisima.

Ako do toga dođe, obavijestićemo Vas **o odbijanju naloga** i ako je moguće o razlozima odbijanja, te o načinu ispravljanja grešaka zbog kojih smo nalog odbili. To ćemo učiniti na ugovoreni način, a najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje naloga za plaćanje.

Nalog imamo pravo odbiti, ako bi njegovo sprovođenje bilo **protivno propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili našim internim aktima** donesenim na osnovu tih propisa i/ili standardima NLB Grupe.

Ovo važi čak i ako su ispunjeni svi drugi uslovi za izvršenje naloga.

Neautorizovane ili pogrešno izvršene platne transakcije

1. Vaša prava u slučaju pogrešno izvršene platne transakcije

Ako dođe do pogrešnog izvršenja platne transakcije, ili ako se transakcija izvrši sa zakašnjenjem, **imate pravo da od nas 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 niste javili o pogrešnom izvršavanju ili neautorizovanoj platnoj transakciji.

Krajnji rok da nam to javite je **13 mjeseci od dana zaduženja**, odnosno odobrenja računa.

Rok od 13 mjeseci od dana zaduženja računa 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. U tom slučaju svoje pravo možete ostvariti i u roku dužem od 13 mjeseci.

2. Naša odgovornost u slučaju neautorizovane platne transakcije

Ako od nas zatražite povraćaj iznosa, mi smo Vam dužni bez odlaganja vratiti iznos neautorizovane platne transakcije odnosno vratiti stanje na Vašem zaduženom računu u stanje prije izvršenja te platne transakcije. To moramo napraviti odmah bez odlaganja — najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana, nakon što smo saznali za neautorizovanu transakciju, ili ste nas o njoj obavijestili. Ovo ne važi u situaciji, ako imamo opravdane razloge da sumnjamo u prevaru i ako smo o tome pisano obavijestili Centralnu banku Crne Gore. Takođe smo dužni da Vam vratimo i sve naplaćene naknade u vezi sa transakcijom, uključujući i pripadajuće kamate.

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.

Nemate pravo na ispravku neautorizovane, ili pogrešno izvršene transakcije, koju ste izvršili platnim instrumentom (karticom) i/ili uslugama elektronskog bankarstva (ebanking i mbanking), ako nas o tome ne obavijestite. To trebate napraviti odmah kada ste za nju saznali, **a najkasnije u roku od 120 dana od dana kada se transakcija izvršila (Vaš račun je bio zadužen)**.

3. Vaša odgovornost za neautorizovane transakcije

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

- **u punom iznosu** — ako ste postupali prevarno, ili ako nenamjerno, ili zbog grube nepažnje niste ispunili jednu, ili više obaveza iz Okvirnog ugovora. One se odnose na obveze u vezi sa platnim instrumentima: (1) ako platni instrument niste koristili u skladu sa uslovima izdavanja i korišćenja tog platnog instrumenta, (2) ako nas niste obavijestili odmah kad ste saznali da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe, (3) ako niste poduzeli sve razumne mjere zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata platnog instrumenta kada ste ga dobili,
- **ukupnog iznosa od 50 eura** — ako je neautorizovana transakcija posljedica korišćenja izgubljenog, ili ukradenog platnog instrumenta, ili zloupotrebe platnog instrumenta.

Nećete snositi troškove **ni do iznosa od 50 eura** ako:

- **gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta niste mogli otkriti** prije izvršenja neautorizovane transakcije,
- su neautorizovane platne transakcije, **posljedica naše radnje ili propusta**,

- **nijesmo obezbijedili odgovarajuće kanale** (e-mail, telefon, SMS, Viber) preko kojih biste nam mogli javiti o krađi, gubitku ili zloupotrebi Vašeg platnog instrumenta,
- **nijesmo zahtijevali i primijenili pouzdanu provjeru** Vaše autentičnosti kao klijenta (da li zaista Vi koristite platni instrument).

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

Nećete snositi gubitke za transakcije izvršene nakon što ste nas obavijestili da Vam je platni instrument ukraden, izgubljen ili zloupotrijebljen. Ovo važi ako ste nas obavijestili na način predviđen ovim Opštim uslovima.

Vaše obaveze u vezi sa platnim instrumentima

Platne instrumente (npr. karticu) treba da koristite u skladu sa uslovima njihovog izdavanja i korišćenja. Ti uslovi nalaze se u Okvirnom tj. posebnom ugovoru vezanim za taj platni instrument i ovim Opštim uslovima. Čim dobijete platni instrument, dužni ste da učinite sve što je potrebno da zaštitite njegove personalizovane sigurnosne elemente (**npr. PIN kod kartice nemojte nikome otkriti niti ga negdje zapisati**).

Ako izgubite platni instrument, neko Vam ga ukrade ili ga zloupotrijebi / neovlašćeno koristi, potrebno je da nam to odmah javite, na način ugovoren ovim Opštim uslovima.

Mi ne snosimo odgovornost za:

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

Naša odgovornost za izvršene platne transakcije koje ste Vi inicirali kao Platilac

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

- **ako dokažemo** da je pružalac platnih usluga 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 Jedinstvenu identifikacionu oznaku (JIO)**. Ukoliko ste pored JIO dali i druge podatke (npr. specifikaciju podataka o primaocu), mi odgovaramo za izvršenje samo na osnovu JIO, 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, te u slučajevima kad smo bili dužni da postupimo u skladu sa drugim zakonskim propisima.

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 kako bismo utvrdili tok novčanih sredstava platne transakcije i (2) o tome Vas obavijestimo.



Ako se utvrdi da smo mi odgovorni za neizvršenje ili pogrešno izvršenje platne transakcije, treba da **Vam vratimo sve naknade koje smo naplatili kao i sve kamate koje Vam pripadaju u vezi sa tom transakcijom.**

Naša odgovornost za izvršene platne transakcije koje ste Vi inicirali kao Primalac plaćanja

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

- ako dokažemo da smo pravilno prenijeli nalog za plaćanje,
- ako ste na nalogu naveli pogrešnu JIO,
- **ako je došlo do vanrednih i nepredvidivih okolnosti** na koje ne možemo uticati i čije posledice ne možemo izbjeći, iako smo postupali sa potrebnom pažnjom, te u slučajevima kad smo bili dužni da postupimo u skladu sa drugim zakonskim propisima.

Kada Vi inicirate transakciju kao primalac plaćanja, mi smo odgovorni da **pravilno prenesemo Vaš nalog za plaćanje** platiocu, tj. njegovom pružaocu platnih usluga (npr. drugoj banci).

Odgovaramo i za datum valute, raspoloživost sredstava u skladu sa primljenim nalogom i terminskim planom prijema i izvršenja platnih transakcija.



Ako smo mi **odgovorni za neizvršenje ili pogrešno izvršenje platne transakcije čiji ste primalac**, dužni smo bez odlaganja ponovno dostaviti nalog za plaćanje pružaocu platnih usluga platioca.

Takođe smo dužni da na Vaš zahtjev i nezavisno od svoje odgovornosti odmah, bez odlaganja (1) preduzmemo mjere kako bismo utvrdili tok novčanih sredstava platne transakcije i (2) o tome Vas obavijestimo.

Ako se utvrdi da smo mi odgovorni za neizvršenje ili pogrešno izvršenje platne transakcije, treba da Vam **vratimo sve naknade koje smo naplatili, kao i sve kamate koje Vam pripadaju u vezi sa tom transakcijom.**

Povraćaj novčanih sredstava za autorizovane platne transakcije inicirane od strane ili preko primaoca plaćanja

Vi kao platilac, imate pravo na povraćaj novca od nas, kao Banke platioca, u punom iznosu za autorizovanu platnu transakciju, u koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane ili preko primaoca plaćanja, ukoliko **su ispunjene sljedeće pretpostavke:**

- ako u saglasnost koju ste dali za izvršenje, u vrijeme kada je data, **nije naveden tačan iznos platne transakcije.** Ovo ne važi ako je razlog drugačijeg iznosa primjena referentnog kursa koji ste ugovorili sa nama,
- ako iznos platne transakcije **premašuje iznos koji bi Vi kao platilac, mogli opravdano očekivati**

i, uzimajući u obzir prethodne navike potrošnje, uslove iz okvirnog ugovora i relevantne okolnosti konkretnog slučaja.

U slučaju SEPA plaćanja imate pravo na povraćaj novčanih sredstava od nas, iako nijesu ispunjeni prethodni uslovi.

Pravo na povraćaj novca nemate:

- ako ste nam direktno dali saglasnost za izvršenje platne transakcije,
- ako ste od nas i primaoca plaćanja dobili informacije o budućoj platnoj transakciji na način predviđen ovim Opštim uslovima, najmanje četiri nedjelje prije datuma dospijeca, kada je primjenjivo.



Pravo na povraćaj novca imate samo ako **podnesete zahtjev za povraćaj** u roku od osam nedjelja od datuma valute zaduženja.

Zahtjev možete podnijeti direktno u filijali, pisanim putem na e-mail: info@nlb.me ili pozivom Kontakt centra na 19888.

Nakon što podnesete zahtjev, možemo od Vas tražiti podatke potrebne za utvrđivanje jesu li ispunjeni uslovi za povraćaj.

U roku od 10 radnih dana od prijema zahtjeva za povraćaj novčanih sredstava, mi ćemo Vam:

- vratiti puni iznos platne transakcije ili
- dati obrazloženje za odbijanje povraćaja novčanih sredstava. Ukoliko ne prihvatate dato obrazloženje, možete podnijeti predlog za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu.

Povraćaj novca ćemo izvršiti i u situaciji kada smo sa Vama ugovorili **direktno zaduženje**, te kada pri autorizaciji **nije naveden tačan iznos** platne transakcije u vrijeme autorizacije.

Kada možemo blokirati Vaš transakcioni račun i/ili platni instrument?

Možemo privremeno ograničiti korišćenje određenih, ili svih funkcionalnosti pojedinačnog, ili svih Vaših transakcionih računa i platnih instrumenata koji Vam pripadaju, u slučaju da procijenimo da postoji neki od sledećih razloga:

- **zaštita platnog instrumenta** — kod sumnje na neovlašćeno korišćenje ili prevaru, te kod značajno povećanog rizika da nećete moći ispuniti 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, kao i standardima NLB Grupe,
- **postoji sumnja na neovlašćeno korišćenje** ili korišćenje platnog instrumenta sa namjerom prevare,
- **ako na naš zahtjev, u roku od 3 dana od dana slanja zahtjeva ne dostavite podatke i dokumentaciju** neophodnu za vršenje radnji i mjera utvrđivanja i provjere Vašeg identiteta, praćenja poslovnog odnosa i kontrole transakcija u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja

terorizma, odnosno u skladu sa našim internim aktima i standardima NLB Grupe iz ove oblasti,

- ako ne obezbijedite da mi u svakom trenutku u našoj evidenciji **imamo Vaše važeće lične dokumente**,
- **drugi slučajevi koji su predviđeni posebnim ugovorom i uslovima** poslovanja vezanim za određeni platni instrument ili uslugu.

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

- saznanja o smrti korisnika,
- nestanka ili krađe platne kartice i drugih platnih instrumenata.

Prije blokiranja platnog instrumenta **javićemo Vam o namjerama i razlozima zašto ga blokiramo, na način ugovoren u dijelu Kako komuniciramo i kako Vas obavještavamo**. 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.

4. Prebacivanje računa za plaćanje

Vi možete **kod nas prebaciti svoj račun**. Ovo važi ako imate račun za plaćanje kod banke u Crnoj Gori. Prebacivanje računa za Vas **radimo na osnovu Punomoćja potrošača za usluge prebacivanja računa za plaćanje** (u daljem tekstu: Punomoćje). Sadržaj ovog dokumenta je određen važećim propisom i popunjavate ga na obrascu, koji Vam mi dajemo.

Ova usluga prebacivanja računa za plaćanje **sastoji se od prenosa:**

- **informacija** od druge banke na nas. Ove informacije se odnose na sve, ili pojedine trajne naloge za kreditne transfere, ponavljajuća direktna zaduženja i ponavljajuće dolazne kreditne transfere koji se izvršavaju na računu za plaćanje
- **raspoloživih novčanih sredstava** sa računa za plaćanje u drugoj banci, na račun za plaćanje kod nas
- **informacija i raspoloživih novčanih sredstava** u skladu sa gornje dvije podtačke, uz ukidanje ili bez ukidanja prethodnog računa za plaćanje.

Prebacivanje raspoloživih novčanih sredstava sa računa za plaćanje, vrši se **isključivo u eurima**, dok je raspolaganje novčanim sredstvima sa transakcionih računa za izvršenje međunarodnih platnih transakcija moguće isključivo u skladu sa članom 61. Zakona o platnom prometu, tj. ista možete podići u gotovom novcu ili ih prenijeti na svoj transakcioni račun za izvršavanje nacionalnih platnih transakcija, odakle ih dalje u eurima, **možete prenijeti na račun za plaćanje u drugoj banci**.

U slučaju da kod nas nemate već otvoren račun, potrebno je da ga otvorite i da sa nama zaključite Okvirni ugovor.

Prebacivanje trajnih naloga i direktnih zaduženja

U slučaju da želite kod nas prebaciti trajne naloge i direktna zaduženja iz druge banke **nije potrebno posebno ugovoriti novi trajni nalog niti dati novu saglasnost za direktno zaduženje**.

Smatra se da ste **davanjem Punomoćja dali autorizaciju/saglasnost** za izvršenje trajnih naloga i direktnih zaduženja koja su navedena u Punomoćju. Ovo je definisano zakonskim odredbama.

Trajne naloge i direktna zaduženja koja prebacite kod nas ćemo **izvršavati prema ovim Opštim uslovima**, Pregledu naknada i svim našim drugim aktima koji regulišu njihovo izvršavanje.

Trajne naloge i direktna zaduženja ćemo početi izvršavati:

- ako je, s obzirom na podatke koji su navedeni u Punomoćju moguće nastaviti izvršavati istu uslugu trajnog naloga i direktnog zaduženja,
- ako imate sredstva na računu za naplatu naknade za izvršenje trajnog naloga i direktnog zaduženja

U slučaju da **ovi uslovi nijesu zadovoljeni** odmah ćemo Vam to javiti kako biste mogli posebno ugovoriti trajni nalog, odnosno dati saglasnost za direktno zaduženje koje imamo u ponudi.

Mi nijesmo odgovorni ako se trajni nalog i/ili direktno zaduženje (koji su predmet prebacivanja) **ne započnu izvršavati u roku iz Punomoćja** za prebacivanje zbog objektivnih nemogućnosti.

Za dio usluga trajnog naloga ili direktnog zaduženja koji nije realizovan treba da nam dostavite nalog za plaćanje.

Ako plaćanje nije izvršeno, a u Punomoćju je kao rok trajanja trajnog naloga i/ili direktnog zaduženja naveden broj plaćanja, ukupni broj plaćanja umanjuje se za to plaćanje koje nije izvršeno.

Ako je kod trajnog naloga kao iznos plaćanja u Punomoćju naveden fiksni (brojčani) iznos tada plaćanje izvršavamo samo ako na **računu ima raspoloživih sredstava** da se nalog može izvršiti u cjelosti u skladu sa ovim Opštim uslovima. Ako na računu nema dovoljno raspoloživih sredstava, nijesmo obavezni da izvršimo plaćanje po trajnom nalogu.

U slučaju da kod trajnog naloga nijeste fiksno (brojčano) odredili iznos plaćanja, već ste kao iznos plaćanja **ugovorili cijeli saldo na računu**, plaćanje ćemo izvršiti isključivo na dan dospijeca plaćanja i to ako je stanje na računu pozitivno. Iznos plaćanja će biti umanjen za naknadu definisanu prema Pregledu naknada.

Ako se zatvorio račun primaoca plaćanja za kojeg ste dali saglasnost za direktno zaduženje

U ovom slučaju nam dajete saglasnost da direktno zaduženje izvršimo na novi ili drugi račun primaoca plaćanja (ili njegovog pravnog nasljednika). Ovo možemo učiniti samo ako takav račun postoji i ako smo od primaoca plaćanja (ili njegovog pravnog sljedbenika) za to dobili saglasnost.

Obavještanje o Vašem prebačenom računu

O novom broju Vašeg računa obavještavamo (1)

Vođenje računa

platioce koji iniciraju ponavljajuće dolazeće kreditne transfere i/ili (2) **primaoce** plaćanja kod direktnog zaduženja računa za plaćanje.

Ovo radimo isključivo **prema podacima iz Punomoćja, te podacima koje smo dobili od banke prenosioca (prijašnje banke) ili od Vas.**

Mi ne odgovaramo za postupanje, odnosno nepostupanje primalaca direktnih zaduženja i/ili platilaca ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera, nakon što smo poslali gore pomenuto obavještenje.

O novom broju Vašeg računa platioce i/ili primaoce plaćanja **možete obavijestiti i Vi.** Ukoliko to učinite, potrebno je da nas o tome informišete.

Vaše obaveze vezano uz prebacivanje računa

Vi treba da **uradite kontrolu prebačenog računa.** Ako se na ovaj račun uspostavlja (vežu) i druge usluge (trajni nalog ili direktno zaduženje), Vi treba da utvrdite jesu li se one počele izvršavati prema Punomoćju, te podacima koje smo dobili od banke prenosioca (prijašnje banke).

Ako se prebacivanje nije izvršilo u potpunosti, Vaša je obaveza da uradite sve potrebno kako bi ono profunkcionisalo.

Račun koji imate kod nas možete prebaciti u drugu banku

Za Vas možemo učiniti prebacivanje transakcionog računa u drugu banku.

Prije prebacivanja je važno da **podmirite sve naknade i troškove** vezane uz račun te uz kartice i druge proizvode koji su povezani sa tim računom. Ovo uključuje i troškove koji još nijesu dospjeli (došli na naplatu), ali dopijevaju u trenutku kada zatvorite račun. Na primjer, ovi troškovi mogu biti vezani uz prećutno prekoračenje, kreditnu ili debitnu karticu, troškovi redovne i zatezne kamate itd).

Sve naknade i troškove po računu morate podmiriti najkasnije do dana koji je u Punomoćju naveden kao **datum prebacivanja/zatvaranja računa.** Vaše uplate troškova moraju biti vidljive na računu do kraja tog radnog dana kako bismo mogli zatvoriti i prebaciti Vaš račun na datum u Punomoćju.

U slučaju da Vaša uplata bude vidljiva tek idući dan, račun ćemo moći zatvoriti najkasnije jedan radni dan nakon onog koji je naveden u Punomoćju.

Račun neće biti zatvoren ako sve naknade i troškovi nijesu podmireni na dan zatvaranja računa (prema Punomoćju). U ovom slučaju Vi imate pravo otkazati svoj račun prema pravilima za prestanak ugovora iz ovih Opštih uslova.

Kada kod nas zatvorite račun **prestaće se izvršavati** svi trajni nalozi i direktna zaduženja vezana uz zatvoreni račun. Ovo znači da se neće izvršiti ni nalozi za plaćanje koje ste zadali sa datumom unaprijed. Takođe se otkazuju i sve naše usluge i proizvodi koji su bili povezani sa zatvorenim računom.

U slučaju prebacivanja računa u drugu banku, **Okvirni ugovor, Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa** te svi eventualni ugovori za usluge povezane

sa Vašim računom (npr. kartice, NLB Klik itd.) se smatraju otkazanim na dan naveden u Punomoćju za prebacivanje koje smo dobili od druge banke ili od Vas lično.

Odmah ćemo Vam javiti **ako ne postoje uslovi za otkaz** Okvirnog ugovora odnosno Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa.

Ako u drugu banku prebacujete izvršavanje trajnih naloga i direktnih zaduženja, **ugovor o izvršavanju trajnog naloga se smatra otkazanim, a saglasnosti za direktna zaduženja opozvanim** na dan naveden u Punomoćju.

U slučaju da u **Punomoćju ne navedete da želite da ugasite transakcioni račun koji imate kod nas**, već samo da izvršite prenos sredstava sa računa i/ili trajnih naloga i direktnih zaduženja, Vaš transakcioni račun ostaje aktivan i obavezni ste da se pridržavate svih ugovornih obaveza iz Okvirnog ugovora.

Vi nas ovlašćujete da možemo prenositi i obrađivati **Vaše lične podatke** koji su potrebni u svrhu prebacivanja Vašeg računa u drugu banku ili kod nas.

5. Drugi razlozi za zaduženje računa

Sprovođenje izvršenja i obezbjeđenja

Po nalogu nadležnog organa, možemo blokirati Vaše račune i povezane platne instrumente bez Vaše saglasnosti. To uključuje i pravo da bez Vaše saglasnosti, po nalogu nadležnih organa, izvršimo naplatu sa Vaših transakcionih i drugih računa. Ova procedura definisana je zakonom koji uređuje izvršenje na novčanim sredstvima.

Ako primimo nalog nadležnog organa u skladu sa spomenutim zakonom:

- nalog ćemo naplatiti iz novčanih sredstava (iz salda) koja se u tom trenutku nalaze na Vašim računima, kao i svim naknadnim prilivima po računima, izuzev priliva koji su po zakonu izuzeti od izvršenja,
- naplata po ovom osnovu će se sprovesti do iznosa koji je potreban za namirenje potraživanja izvršnog povjerioca, navedenog u nalogu za izvršenje. Ako na računu za to nema dovoljno novca, postupićemo u skladu sa nalogom nadležnog organa i relevantnim propisom.



U ovom postupku mi samo **izvršavamo naloge** nadležnog organa. To znači da ne utvrđujemo, niti provjeravamo odnose između Vas i osobe koja je u nalogu navedena kao povjerilac.

Takođe, **ne odgovaramo za štetu** koja bi mogla nastati zbog sprovođenja nezakonitog, ili nepravilnog naloga nadležnog organa.

Naknade za izvršenje naloga nadležnog organa naplaćuju se sa svih Vaših računa, prema Pregledu naknada.

Vođenje računa

U slučaju blokade računa i naplate po osnovu naloga za prinudnu naplatu, biće Vam uskraćeno pravo na **korišćenje dozvoljenog prekoračenja** pozitivnog salda na računu za sve vrijeme trajanja osnova za prinudnu naplatu.

Ispravka izvršenog odobrenja računa na osnovu pogrešno izvršene platne transakcije

Ako zbog nenamjerne greške prilikom unošenja (prepisivanja) elemenata naloga za plaćanje, **neosnovano uplatimo novac na Vaš račun**, zadužićemo ga za taj iznos, kako bismo ispravili grešku.

Saglasni ste da to možemo učiniti bez Vaše posebne saglasnosti i odobrenja. U tom slučaju javićemo Vam o grešci koja se dogodila.

Ako na Vaš transakcioni račun bude uplaćen novac bez pravnog osnova, dužni ste ga vratiti, u suprotnom nas ovlašćujete da sredstva vratimo bez Vaše saglasnosti.

Dospjele neplaćene obaveze

U slučaju da **prema nama imate obaveze (dugovanja) iz bilo kojeg našeg ugovornog odnosa**, saglasni ste da možemo naplatiti iznos tih obaveza sa svim pripadajućim naknadama i zateznim kamatama. Obaveze **možemo naplatiti sa svih Vaših računa i depozita kod nas**, te iz sredstava koje ste nam poverili kao obezbjeđenje potraživanja, ili po bilo kom drugom osnovu.

Ako podmirujemo obaveze naplatom sa vaših računa (kako smo gore naveli), a **na Vašem računu nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja**, učinićemo konverziju iz ostalih valuta koje su na računu (u skladu sa našim pravilima).

6. 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 sledeće 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**, te druge naknade i troškovi koji proizlaze iz ugovornog odnosa u skladu sa Pregledom naknada.



Ako **po računu nije bilo odliva duže od 180 dana, uključujući i automatski odliv radi npr. pripisa kamata**, prestaćemo Vam obračunavati naknade za održavanje računa, sve dok se ne naplate dospjele, a neplaćene naknade.

Ako **po računu niste imali aktivnosti duže od 24 mjeseca**, račun Vam se automatski prebacuje u status "blokiran" sa osnovom "uspavan račun". Račun možete ponovno aktivirati ako uplatite naknade koje dugujete u skladu sa Pregledom naknada.

Prije nego što zaključimo Okvirni ugovor, **dostavićemo Vam Informativni dokument o naknadama** za najreprezentativnije usluge povezane sa računom za plaćanje. Ovaj dokument sadrži spisak usluga sa liste najreprezentativnijih usluga koje imamo u ponudi, te podatke o pojedinačnoj naknadi i kamati za svaku uslugu.

Kurs

Kod mijenjanja valuta se primjenjuje kurs iz naše Kursne liste, koji je **važeći u trenutku mijenjanja** valuta, osim ako nijesmo za pojedinačni slučaj drugačije ugovorili. Ovo se odnosi na mijenjanje:

- domaće valute u stranu,
- strane valute u domaću,
- jedne strane valute u drugu stranu valutu.

Kod primjene kursa za transakcije platnom karticom važe opšti uslovi za tu uslugu.

Kamatne stope

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

Ona se može mijenjati u skladu sa našim važećim internim dokumentima.

7. 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.

8. 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.

Vođenje računa

Dok god traje naš Okvirni ugovor, na Vaš zahtjev ćemo Vam odmah **dati primjerak 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 prethodno **ovjereno prevedete na crnogorski jezik**. Ako ovo ne učinite, mi možemo:

- ne izvršiti našu obavezu prema Vama,
- pozvati Vas da isprave i obavještenja dostavite u ovjerenom prevodu na crnogorski jezik,
- o Vašem trošku dati isprave i obavještenja na prevod na crnogorski jezik (licu ovlaštenom za poslove prevoda).

Slanje obavještenja

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

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

Osim na ove načine, obavještenja **Vam možemo slati 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 kartice ili hard disk računara, naše internet stranice kojima pristupate preko linka koji ste dobili SMS porukom i dr.

Mi možemo izabrati na koji od gore navedenih načina ćemo Vam poslati obavještenje.

Vaši lični (kontakt) podaci na koje Vas obavještavamo

Svoje lične podatke (npr. adresa i broj telefona) nam **dajete ili mijenjate samo lično i to potpisivanjem Pristupnice**.



Dužni ste nas **pisanim putem odmah obavijestiti o bilo kojoj promjeni** ličnih podataka, promjeni kontakt podataka, promjeni punomoćnika (uključujući gašenje punomoćja), te promjeni 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.

Svoju e-mail adresu, ili promjenu već prijavljene e-mail adrese nam možete javiti u telefonskom razgovoru, ili SMS-om sa broja telefona, koji ste nam dali kao svoj kontakt.

Tačnost i ažurnost Vaših kontakt podataka, koje ste nam dostavili je Vaša odgovornost. Smatra se da smo

mi ispunili svoju obavezu da Vas obavijestimo slanjem pisanog obavještenja na Vašu poslednju nama poznatu poštansku ili e-mail adresu, te slanjem SMS-a na nama poslednji 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

Obavijestićemo Vas ako dođe do promjene kamatnih stopa ili kursa, koja proizilazi iz promjene referentne kamatne stope i referentnog kursa. 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.

9. 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 kojem trenutku sporazumno raskinuti ugovor, u pisanoj formi i sa trenutnim dejstvom.

Šta ako Vi želite otkazati ugovor?

U bilo kojem trenutku možete otkazati Okvirni ugovor, jednostrano i u pisanoj formi, na adresu filijale.

Otkazni rok je mjesec dana.

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

Uslovi pod kojima mi možemo otkazati ugovor

Mi možemo otkazati Okvirni ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme, uz **otkazni rok od dva mjeseca**.

Obavješćenje o otkazu ugovora napisaćemo na razumljiv i jasan način i dostaviti Vam na način ugovoren ovim Opštim uslovima. Otkazni rok počinje teći od datuma kad Vam pošaljemo obavješćenje.

Saglasni ste da **mi kao Banka možemo raskinuti 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 pet 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 dali pogrešne, nepotpune ili neistinite lične podatke ili podatke** o svrsi, namjeni, cilju i prirodi poslovnog odnosa. Ovo se odnosi i na sve druge podatke koje smo Vas tražili, a koji su nam važni za (1) pravilno i zakonito pružanje usluga i (2) sprovođenje mjera poznavanja i praćenja klijenata s obzirom na uvrđeni rizik od pranja novca i finansiranja terorizma.,
- u slučaju da nam ne obezbijedite da za sve vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, u posjedu **imamo Vaša važeća lična dokumenta**,
- ako ste u izvršavanju ugovora **postupali protivno Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma**, kao i našim internim aktima donesenim na osnovu tih propisa i drugih pozitivnih propisa, te suprotno standardima NLB Grupe,
- ako svojim ponašanjem, ili poslovanjem **narušavate naš ugled kao Banke**,
- ako svojim postupanjem u našim poslovnim prostorijama **ometate zaposlene u radu i remetite naše poslovne procese**,
- u slučaju da na naš zahtjev odmah, a najkasnije 3 dana od dana slanja zahtjeva, **ne dostavite sve podatke i dokumentaciju neophodnu za utvrđivanje i provjeru Vašeg identiteta, praćenja našeg poslovnog odnosa i kontrolu transakcija** u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorizma, kao i u skladu sa našom poslovnom politikom i internim aktima, kao i standardima NLB Grupe iz ove oblasti,
- **ako se nalazite na ili ste pod restrikcijama** prema zvaničnim listama sankcija u skladu sa (1) lokalnom ili međunarodnom regulativom, (2) našom politikom ili (3) standardima NLB Grupe.
- **u drugim slučajevima koje određuje ugovor** o otvaranju i vođenju transakcionog računa i ugovor o pojedinoj dodatnoj usluzi.

U svim gore navedenim slučajevima, Okvirni ugovor **prestaje da važi danom kada Vam pošaljemo obavještenje o otkazu** na način ugovoren ovim Opštim uslovima. Mi ne snosimo pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja Vam može nastati zbog toga što niste primili obavještenje o otkazu. Ovo važi ako smo ga poslali na adrese koje ste nam dali kao svoje kontakte.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju računa



U slučaju da imamo više sklopljenih ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa, **prestanak jednog od tih ugovora ne dovodi do 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 **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 ugovor,
- ste, ako ugovor prestane, dužni 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. Ovlašćeni smo da prije ukidanja računa, sve Vaše dospjele obaveze, ako ih ne platite dobrovoljno, naplatimo sami.

Novac koji ostane na Vašem transakcionom računu, nakon prestanka ugovora i ukidanja Vašeg transakcionog računa, prenijećemo na svoj račun otvoren za takve namjene. Vaš novac će Vam biti dostupan i nakon što ugovor prestane, kada nam se obratite sa podacima potrebnim za prenos na neki drugi račun, pod uslovom da ste izmirili sve dugovanja koje imate prema nama. U suprotnom, ovlašćeni smo da Vaša dugovanja naplatimo iz ovog novca.

Raskid Okvirnog ugovora, koji inicirate Vi, važi ako nam platite sve (1) naknade za usluge koje smo Vam pružili do dana raskida Okvirnog ugovora te (2) ostala dugovanja koja proizlaze iz Okvirnog ugovora.

Raskid okvirnog ugovora o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama

Pored prethodno navedenih uslova, **mi možemo jednostrano raskinuti okvirni ugovor** o računu, ako je ispunjen barem jedan od ovih uslova:

- namjerno ste ovaj račun koristili u protivpravne svrhe;
- na računu nije bilo transakcija duže od 24 uzastopna mjeseca;
- pravo na ovaj račun ste ostvarili na osnovu netačnih informacija;
- više nemate zakonit boravak u Crnoj Gori, i
- naknadno ste otvorili drugi račun za plaćanje.

Ako sa Vama raskinemo okvirni ugovor o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama, **u skladu sa gore navedenim tačkama 2., 4. i 5, o tome ćemo Vas obavijestiti** — bez naknade i u pisanoj formi. To ćemo učiniti najkasnije **dva mjeseca prije** stupanja na snagu raskida ugovora.

U obavještenju ćemo **navesti razloge raskida okvirnog ugovorima**, osim ako bi njihovo navođenje bilo u suprotnosti sa nacionalnom bezbjednošću, ili javnim interesom.

Ako sa Vama raskinemo Okvirni ugovor o računu za plaćanje sa osnovnim uslugama, **u skladu sa gore navedenim tačkama 1. i 3.**, smatraće se da raskid ugovora važi od trenutka dostavljanja obavještenja o raskidu.

U obavještenju ćemo **navesti informacije o Vašem zakonskom pravu kao potrošača** na vansudsko rješavanje sporova.

Izmjene okvirnog ugovora

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

planiranog početka primjene izmjena.

Sva ova obavještenja slaćemo Vam na način ugovoren u tački 8 ovih Opštih uslova, bilo na papiru ili nekom drugom trajnom mediju. Tako ćete imati dovoljno vremena da odlučite hoćete li prihvatiti ove izmjene.

Ako se odlučite ne prihvatiti ove izmjene ili dopune potrebno je da nam dostavite Izjavu o otkazu u pisanoj formi, na našu adresu, najkasnije na dan stupanja predloženih izmjena na snagu. Ukoliko nam ne dostavite izjavu o otkazu u ovom roku, **smatraćemo da ste prihvatili predložene izmjene.** Ako odbijete izmjene, Okvirni ugovor će se raskinuti. Ukoliko smo Vaše obavještenje o neprihvatanju izmjena primili najkasnije zadnji dan roka za primanje ovog obavještenja, smatra se da smo obaviješteni.

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

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

10. Sankcije

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

- **ne uspostaviti** poslovni odnos,
- jednostrano i bez otkaznog roka, u bilo kom trenutku **raskinuti** postojeći poslovni odnos,
- **odbiti izvršenje** transakcije,
- **onemogućiti raspolaganje sredstvima**, u situaciji kada se klijent i/ili fizičko ili pravno lice u vlasničkoj strukturi klijenta i/ili učesnik u transakciji, nalazi na (1) listi međunarodnih mjera ograničavanja; ili (2) međunarodnim sankcijskim listama koje priznajemo prema našim internim aktima i standardima i/ili prema standardima NLB grupe ili; (3) našoj internoj listi na kojoj su lica koja su pravosnažno osuđena za krivično djelo pranja novca, finansiranja terorizma, utaje poreza i drugih težih oblika finansijskog kriminala, te lica za koja sumnjamo da su na bilo koji način povezana sa ovim djelima; ili (4) ostalim listama koje priznajemo prema standardima NLB Grupa i našim internim aktima.

Nadalje, **imamo pravo** (1) ne uspostaviti poslovni odnos, (2) jednostrano prekinuti već postojeći poslovni odnos, bez otkaznog roka i/ili (3) odbiti izvršenje transakcije, u slučaju da:

- se naš klijent (fizičko ili pravno lice) bavi **rudarenjem i/ili trgovanjem virtuelnim (kripto) valutama** i/ili je na bilo koji drugi način povezan sa virtuelnim valutama,
- se u vlasničkoj strukturi klijenta **pojavljuju akcije koje glase na donosioca**,
- se naš klijent (fizičko ili pravno lice) 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,

- klijent koji ima **prepoznate FATCA indicijama** ne dostavi dokumentaciju koja je propisana FATCA standardima te neophodna za izvješćavanje Poreskoj upravi SAD-a (IRS) i koja je propisana FATCA standardima.

11. Sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma

U svrhu sprječavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, imamo pravo **od Vas u svakom trenutku zatražiti dodatne podatke, dokumente i informacije** vezane za transakciju ili račun.

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

Prema našim internim politikama, te onima NLB Grupe, mi **nećemo stupati u poslovni odnos sa klijentom, ako se 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),
- kockanje, uključuje i sportsko kladjenje ako je ono glavna djelatnost,
- 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 procedurama, **zabrana poslovanja 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

biti 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: EU (FBE), OFAC, UN, FINCEN i HMT. S licima protiv kojih su uvedene međunarodne restriktivne mjere ne mogu se zaključivati poslovni odnosi niti obavljati transakcije,
- Svi drugi slučajevi koji nijesu dozvoljeni prema važećim zakonskim propisima i našim internim aktima.

Platne kartice

5 najbitnijih informacija o platnim karticama

- **Zahtjev za izdavanje kartice** možete predati u bilo kojoj našoj poslovnici ili online, na našem web sajtu.
- **Kartice možete koristiti za različite vrste plaćanja** — na internetu, bankomatima, preko POS terminala te za podizanje i uplatu gotovine.
- **PIN kartice je tajni broj** koji je poznat samo Vama, a služi kako biste potvrdili transakciju. Važno je da ga držite u tajnosti, zato ga ne zapisujte na karticu, niti na bilo koji dokument koji ćete držati blizu nje.
- **Bitno je da čuvate dokaze o transakcijama**, na primjer račun i slip u slučaju da se na njih budete htjeli žaliti.
- **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 Klik i NLB Pay aplikacijama.



5 ključnih termina za platne kartice

- **Platna kartica** To može biti bilo koja kartica (debitna, kreditna, pre-paid), koju mi kao Banka izdajemo i vezana je sa jednim kartičnim računom. Mi smo kao Banka izdavalac kartice, a Vi kao njen korisnik, preko nje možete plaćati robu i usluge i podizati gotovinu.
- **Kartični račun** Račun na kojem se prikazuju sve transakcije vezane za određenu karticu. Uz transakcije se prikazuju i sve provizije, naknade i kamate.
- **Osnovni korisnik** Fizičko lice kome je odobreno izdavanje kartice. On je vlasnik računa, svih sredstava na njemu i korisnik osnovne kartice. Osnovna kartica je službeni naziv za karticu koja je izdata osnovnom korisniku.
- **Dodatni korisnik** Fizičko lice kome je izdata kartica na njegovo ime, a vezana je za račun osnovnog korisnika. Ona se izdaje na zahtjev osnovnog korisnika, a broj dodatnih kartica nije ograničen.
- **Autorizacija transakcija** Skraćenica za Mail Order/Telefon Order, odnosno to su transakcije za koje prodajnom mjestu kartične podatke dajete putem e-maila ili telefona.

Platne kartice

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

1. Kako izgleda proces izdavanja kartice?

Zahtjev za izdavanje

Zahtjev za izdavanje kartice možete podnijeti ako ste poslovno sposobno **fizičko lice**, nezavisno od toga jeste li rezident.

Prvi uslov za izdavanje kartice je **posjedovanje nekog od računa u našoj banci**. Ovo ne važi samo za pre-paid kartice (Visa San).

Drugi uslov je **punoljetnost korisnika**. Izuzetak su korisnici Prvog računa, kojima zakonski zastupnik može predati zahtjev za debitnu karticu, i potpisati svu dokumentaciju, kao i imati ovlaštenje po računu.

Treći uslov je potpisan Ugovor o korišćenju kartice, čiji sastavni dio su i ovi Opšti uslovi.



Za izdavanje kartice predajte zahtjev u našoj filijali. Za sve debitne i Visa San kartice zahtjev možete podnijeti na ovom linku: <https://nlbmne.typeform.com/to/bOYp7WQA>.

Odluka o izdavanju

Mi kao Banka **donosimo odluku** hoćemo li izdati karticu na osnovu kriterijuma, koje propisuju naši interni akti, te je ne moramo obrazložiti.

U ovom procesu Vam možemo **zatražiti dodatnu dokumentaciju** i napraviti dodatne provjere podataka.

Sve Vaše podatke ćemo čuvati i tretirati kao bankarsku tajnu.

Preuzimanje kartice

Karticu preuzimate **lično u filijali**, a PIN možete preuzeti zajedno sa karticom, ili ga dobiti putem SMS-a. U slučaju da ne možete doći, karticu za Vas **može preuzeti osoba koju ste ovlastili** (ovlaštenjem ovjerenim kod notara, ili drugog organa nadležnog za poslove ovjere). Ta osoba nam mora pokazati ovlaštenje, koje zadovoljava naše kriterijume, kako bi mogla preuzeti Vašu karticu.

Vaša odgovornost nakon preuzimanja kartice

Karticu dobijate na korišćenje, a ona je naše vlasništvo, te je **morate čuvati** i vratiti u slučaju da to zatražimo. Čim preuzmete karticu, Vi postajete odgovorni za nju.



Treba da učinite sve kako karticu ne biste **izgubili**, kako ne bi bila **ukradena**, ili **dostupna nekome** drugome.

PIN trebate držati u tajnosti, te ga ne smijete zapisivati na kartici, niti bilo kojem dokumentu koji ćete držati blizu nje.

Ako ovo ne napravite, Vi ćete biti odgovorni za eventualne gubitke na računu kartice.

Mi ćemo Vam **slati informacije o sprovedenim i eventualno neuspješnim transakcijama SMS sigurnosnom porukom**, koja se naplaćuje prema našem Tarifniku. To je bezbjednosna mjera u slučaju zloupotrebe kartice — tako odmah možete vidjeti promjene po kartici.

SMS ćemo Vam **slati na broj koji ste nam dali**, a ako budete mijenjati kontakt podatke, neophodno je da nas o tome odmah obavijestite. Ako to ne uradite, mi nećemo biti odgovorni ukoliko ne dobijete informacije o transakcijama, te će se smatrati da smo Vas o svemu obavijestili.

U slučaju da Vam SMS ne bude isporučen zbog greške mobilnog operatera, mi za to ne preuzimamo odgovornost.

Ako u SMS-u **vidite transakcije koje Vi niste izvršili, ni autorizovali**, morate nam to odmah prijaviti, kako bismo blokirali karticu.

To možete uraditi na sledeće načine:

- **Pozivom** na broj +382 19888. Van radnog vremena našeg Kontakt centra, potrebno je da odslušate poruku do kraja i Vaš poziv će biti preusmjeren, nakon čega će Vam se javiti operater,
- **e-mailom** na info@nlb.me,
- **lično** u bilo kojoj našoj filijali u toku radnog vremena,
- a blokadu možete odraditi i sami, ukoliko ste korisnik **NLB Klik aplikacije** ili,
- u **NLB Pay** aplikaciji ukoliko ste karticu digitalizovali.

2. Kako se koristi kartica?

Za šta možete koristiti svoju karticu?



Karticu možete koristiti za:

- plaćanje preko POS terminala i na internetu,
- podizanje gotovine u našim filijalama i bankomatima i na bankomatima drugih banaka,
- uplatu gotovine samo na našim bankomatima i na račun platne kartice čiji ste Korisnik.

Popis naših bankomata možete naći na <https://www.nlb.me/me/nlb-banka/bankomati>.

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

- **kontaktne transakcije** — karticu fizički očitavate na POS terminalu, i tada trebate da potpišete slip/račun ili unesete PIN, zavisno od opremljenosti prodajnog mjesta.
- **beskontaktne transakcije** — nije potreban fizički kontakt kartice i POS terminala, već plaćate tako da prinesete karticu do čitača za beskontaktna plaćanja ili unesete PIN, zavisno od iznosa transakcije.

Beskontaktne transakcije možete da obavljate samo na prodajnim mjestima koja imaju POS uređaj sa

Kartice

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.

Kako autorizujete (potvrđujete) transakcije



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.

Smatra se da ste platnu transakciju odobrili (autorizovali) ako je upotreba kartice provjerena i potvrđena kroz odgovarajuće procedure tj. 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**:

- **Na bankomatu:** trebate unijeti PIN. Ako 3 puta unesete pogrešan PIN, kartica će privremeno prestati raditi, dok se ne odradi reset pogrešnih unosa PIN-a.
- **Isplata na šalteru (cash advance):** trebate unijeti PIN.
- **Plaćanje na POS uređajima** koji prihvataju čip tehnologiju — kontaktna plaćanja: trebate unijeti PIN.



Ako prilikom plaćanja na POS terminalu **dođe do blokade PIN-a**, reset PIN-a možete napraviti na bilo kom bankomatu u zemlji i inostranstvu, odabirom opcija podizanje gotovine, ili uvid u stanje na računu.

Nažalost, u inostranstvu se može desiti da PIN ne bude deblokiran, jer to zavisi od tehničke podrške stranih banaka. Zato preporučujemo da **kod putovanja u inostranstvo** koristite dvije kartice različitih brendova.

Ako se ipak desi blokada PIN-a, uvijek nas možete nazvati na +382 19888 ili nam poslati e-mail na info@nlb.me sa Vaše prijavljene e-mail adrese.

Ukoliko ipak, ne možete da nas kontaktirate, važno je da znate da se deblokada svih blokiranih PIN-ova automatski dešava u 00.00h za protekli dan.

- **Plaćanje na POS uređajima koji podržavaju beskontaktna plaćanja:** ako je iznos do 40 EUR, trebate da prinesete karticu do čitača za beskontaktna plaćanja, i ne trebate da unosite PIN. Za iznose preko 40 EUR, treba da unesete PIN. Imajte u vidu da limit za potvrđivanje transakcije PIN-om može biti drugačiji kod plaćanja na terminalima drugih banaka koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju. Nakon što ukupni iznos uzastopnih beskontaktnih plaćanja bez unosa PIN-a, **dostigne 150 eura**, kod sljedećeg plaćanja trebate ubaciti karticu u POS uređaj i potvrditi (autorizovati) je PIN-om.
- **Plaćanje na internetu:** trebate unijeti sigurnosna obilježja kartice (broj, datum važenja, cvv broj). Uz to, pored unosa ovih obilježja kartice, trebate napraviti i dodatnu autentifikaciju plaćanja, tzv.

dvofaktorsku autentifikaciju. Ovo radite tako da plaćanje potvrdite preko aplikacije NLB Pay, gdje ste prethodno digitalizovali svoju platnu karticu.

Potvrdi (autorizaciju) plaćanja u NLB Pay-u treba da napravite u roku 5 minuta, klikom na dugme „Potvrdi plaćanje“, inače ćete morati da ponovite transakciju. U rijetkim slučajevima niskorizičnih transakcija, nećemo Vas tražiti potvrdu putem NLB Pay-a, ako procijenimo da nije potrebna. Sve ovo je u skladu sa regulativnom za pouzdanu autentifikaciju korisnika (SCA). Detaljne savjete za sigurnu kupovinu možete naći na našem web sajtu, na ovom linku: [Jednostavna i bezbjedna online kupovina - NLB Banka](#).



SCA (strong customer authentication) je način autentifikacije Vas kao klijenta kod online plaćanja. Njegova svrha je da plaćanja učini sigurnijima i smanji rizik od zloupotrebe.

Ova autentifikacija se radi sa najmanje 2 međusobno nezavisna elementa koji spadaju u sljedeće kategorije:

- **znanja** — odnosi se na nešto što Vi kao klijent znate, npr. lozinka, PIN, odgovor na sigurnosno pitanje i sl.,
- **posjedovanja** — ovo je nešto što posjedujete kao što je pametni telefon, platna kartica i sl.,
- **svojstvenost** — odnosi se na ono što jeste kao što su biometrijski podaci: otisak prsta, prepoznavanje lica, skeniranje zenice itd.

Za online plaćanja je potrebna Vaša potvrda kroz NLB Pay aplikaciju koji je u skladu sa SCA.

- **Za MO/TO transakcije (transakcije za koje, prodajnom mjestu, kartične podatke dajete putem emaila ili telefona):** trgovcu trebate dostaviti potpisano autorizaciono pismo (forma koju Vam daje trgovac), u kojem ga ovlašćujete da može naplatiti određeni iznos sa Vaše kartice, te da može upisati kartične podatke. Bitno je da potpis na pismu, bude isti kao na kartici.

Za šta ne možete koristiti karticu?

Karticu ne možete koristiti za kupovinu bilo čega što je **u suprotnosti sa zakonom** (npr. psihoaktivne stvari).

3. Koje obaveze možete imati u vezi sa karticom?

Finansijske obaveze: članarina, provizija i ostale naknade

Ako ste osnovni korisnik, odnosno vlasnik računa, odgovorni ste **za sve troškove koji su napravljeni** i osnovnom (Vašom) i eventualnim dodatnim karticama.

Trebate uredno plaćati sve **obaveze, naknade i troškove vezano uz karticu**. One su definisane našim važećim Pregledom naknada, koji je sastavni dio ovih Opštih uslova. Njega možete vidjeti u svim našim filijalama i na web stranici: [Naknade i opšta pravila poslovanja - NLB Banka](#).

Kartice

Članarina:

- naplaćuje se samo za karticu koju ste preuzeli i koja je aktivna,
- može se naplaćivati mjesečno ili godišnje, a ovo zavisi od tipa kartice i toga šta Vama više odgovara,
- ako je kartica sastavni dio nekog paketa koji ste uzeli, za nju ne morate plaćati članarinu,
- ako ste platili godišnju članarinu, a naknadno tražili gašenje kartice, ne možete dobiti povrat novca za period u kojem nećete koristiti karticu, a za koji ste već platili članarinu.

Naknade:

- naplaćuju se za zamjenu kartice zbog, na primjer, gubitka, krađe, oštećenja, promjene PIN-a,
- naplaćuje se konverzija za plaćanje i dizanje gotovine van euro zone. Ovakve transakcije se uvijek knjiže u eurima, bez obzira na njihovu valutu,
- za izradu kartice, što Vam naplaćujemo prilikom uručenja.

Provizija:

- ne plaća se za podizanje gotovine debitnim karticama na našim bankomatima,
- plaća se za podizanje gotovine kreditnim karticama (cash advance) na našim bankomatima,
- plaća se za podizanje gotovine na bankomatima drugih banaka. Zavisno od tipa kartice i paketa, za neke se ne naplaćuje ova provizija.

Ostale obaveze

Kartica se **ne može prenijeti na drugu osobu i ne smijete je ostavljati kao zalog**, ili sredstvo obezbjeđenja (npr. kao jemstvo da ćete vratiti dug).

Karticu morate predati ako Vam mi to zatražimo, ili ako Vam u naše ime to zatraži druga banka, ili prodajno mjesto.

Ako Vam na prodajnim mjestima uz karticu traže **identifikacioni dokument**, morate ga pokazati, jer tako dokazujete da kartica zaista glasi na Vaše ime.

4. Šta učiniti ako je kartica oštećena, izgubljena ili ukradena?

Oštećena kartica

Ukoliko je Vaša kartica oštećena potrebno je da je donesete u našu filijalu i ukoliko želite novu karticu, podnesete zahtjev za izdavanje nove kartice.



Izgublenu, zlorabljenu ili ukradenu karticu možete prijaviti na jedan od sledećih načina:

- **Pozivom** na broj +382 19888, koji Vam je dostupan 24/7, s tim da van radnog vremena našeg Kontakt centra, potrebno je 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 našeg radnog vremena,

- **lično** u bilo kojoj našoj filijali u toku radnog vremena,
- a blokadu možete odraditi i sami, ukoliko ste korisnik **NLB Klik aplikacije** ili **NLB Pay**, kroz opciju podešavanja pojedinačne kartice.

Izgubljena, zlorabljena ili ukradena kartica

Nakon što prijavite da je kartica izgubljena ili ukradena, **mi ćemo je blokirati**. U slučaju da je neko zlorabio karticu prije nego ste nam prijavili njen nestanak, mi za to ne snosimo odgovornost.

Kod sumnje na **krađu kartice**, morate to prijaviti i policiji.

Ako **nakon prijave nestanka/krađe pronađete svoju karticu**, ne smijete je koristiti, već ste dužni da nam to javite i vratite karticu u bilo koju filijalu. U suprotnom ćete biti odgovorni za neovlašćeno korišćenje.



Šta ako Vam bankomat zadrži karticu?

Bankomat može zadržati karticu iz različitih razloga:

- **kartica je povučena ili je istekla,**
- **kartica je oštećena.**

Ako Vam se desi da Vam bankomat zadrži karticu, pozovite nas na +382 19888. Takođe možete doći u najbližu filijalu, gdje će se obaviti proces vraćanja kartice.

5. Kako izgleda obnavljanje/reizdavanje kartice?

Kada se obnavlja kartica

Svaka kartica je **važeća 3 godine**. Obnavlja se u mjesecu u kojem ističe — on je napisan na kartici. Do kraja tog mjeseca možete normalno koristiti karticu. Nakon toga je više ne smijete koristiti, te nam je morate vratiti.

Za **reizdavanje kartice** se plaća provizija prema Pregledu naknada i potpisuje se Obrazac o uručenju kartice (koji služi kao dokaz o preuzimanju nove kartice i preuzimanju obaveza vezanih uz nju) i/ili novi Ugovor o korišćenju kartice.

Debitne kartice

Reizdavanje debitnih kartica **se radi automatski** ako:

- ste se **pridržavali svih pravila i obaveza** vezanih uz Vašu karticu,
- ste u **posljednja 3 mjeseca važenja kartice, barem jednom iskoristili karticu** (jer tako pretpostavljamo da Vam je i dalje potrebna),
- **niste otkazali karticu**, najmanje 30 dana prije njenog isteka važenja.

Kreditne kartice

Reizdavanje kreditnih kartica se radi **prema našim internim pravilima**, osim u slučaju da je kartica blokirana zbog nepodmirenih dugovanja.

6. Prigovori i reklamacije transakcija

Bitno je da čuvate dokaze o transakcijama



Za prigovor (reklamaciju) treba da **imate dokaze o transakcijama**.

Pri kupovini trebate **uzeti i sačuvati jedan primjerak slipa** (to je evidencija o napravljenoj transakciji), a kod internet i MO/TO transakcija trebate sačuvati svu dokumentaciju koju dobijete (na primjer, račun).

Ako želite **podnijeti prigovor na neku transakciju** koju ste napravili platnim karticama, mi kao Vaša banka za Vas vodimo taj postupak kod kartičnih organizacija (Mastercard i Visa).

Kako podnijeti prigovor?

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 vezano za povrat novca za neautorizovane ili pogrešno izvršene kartične transakcije je **odmah nakon što ste za takvu transakciju saznali, a najkasnije 13 mjeseci od datuma izvršenja transakcije**.

Ove rokove su odredile kartične organizacije, te Vam predlažemo da redovno pratite stanja prometa po svojim kartičnim računima, kako biste na vrijeme mogli podnijeti prigovor ako mislite da je potrebno.

Ako prigovor ne podnesete na odgovarajućem formularu i u navedenom roku, on neće biti prihvaćen.

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

Ako niste zadovoljni kako smo postupili u odnosu na Vaš prigovor možete dati prijedlog za pokretanje postupka medijacije Centru za alternativno rješavanje sporova, <https://centarzaars.me>. Ovaj prijedlog možete podnijeti poštom na adresu Ulica Serdara

Jola Piletića BB Podgorica ili e-mailom na centarzaars@centarzaars.me.

Mi smo dužni da učestvujemo u postupku alternativnog rješavanja spora koji Vi pokrenete.

Postupak rješavanja Vašeg prigovora (reklamacije)

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.

Nakon što se završi dio obrade prigovora kod kartične kuće, **dobićete privremeni povraćaj novca** (iznos transakcije) na račun kartice. Ovo **ne znači da je Vaš prigovor opravdan** i zato preporučujemo da ovaj novac ne koristite, dok postupak rješavanja prigovora ne završi do kraja.

Kada se postupak rješavanja prigovora završi i ako se **utvrdi da je on opravdan**, odobrićemo Vam povrat novca (iznos transakcije). Nijesmo Vam dužni isplatiti pasivnu kamatu na transakciju, koju ste reklamirali.

U slučaju da se **naknadno ipak utvrdi da prigovor nije opravdan**, sa Vašeg računa će se naplatiti (Vaš račun će biti zadužen) iznos koji smo Vam vratili. Datum valute zaduženja će biti isti kao i datum kada je izvršena transakcija na koju ste se žalili, a Vaš račun će biti zadužen čim to bude moguće.

Ako se ispostavi da mi **nemamo pravo pokrenuti reklamacioni postupak (istekao je rok za podnošenje reklamacije, ili ste transakciju dodatno autentifikovali potvrdom u NLB Pay aplikaciji) ili ga izgubimo**, Vi ste u obavezi da platite troškove te reklamacije i podmirite iznos transakcije na koju ste se žalili. Prije nego što pokrenemo postupak, pružićemo Vam sve informacije o tarifama (troškovima) reklamacije.

Za koje situacije mi ne preuzimamo odgovornost

Mi nemamo odgovornost za:

- **kvalitet roba ili usluga** koje kupujete karticama. Ove prigovore rješavate direktno sa trgovcem. I ako ste u sporu sa trgovcem, dužni ste platiti puni iznos računa — mi sa Vašeg računa moramo prebaciti taj iznos. Ovo važi i u slučaju da odbijete preuzeti kupljenu uslugu, ili robu, ako Vam je ona poslana preporučenom pošiljkom.
- **kupovine bez fizičkog korišćenja** kartice (npr. online ili telefonska kupovina), koje ste dodatno autentifikovali potvrdom u NLB Pay aplikaciji.
- **zloupotrebu kartice na bankomatima i POS uređajima na kojima nije obavezan unos PIN-a**. Vi morate podmiriti cijeli iznos gubitka, koji nastane ako ne preduzmete mjere zaštite, ili zbog krajnje nepažnje. Ovo uključuje davanje svoje kartice drugima na korišćenje, nedovoljno čuvanje PIN-a i neobavješćivanje nas da je Vaša kartica izgubljena/ukradena/zloupotrijebljena.
- **transakcije koje nismo odobrili**.

Ako je prigovor posljedica nepridržavanja ovih Opštih uslova i ugovora koje imamo, on ne može biti osnovan.

7. Sve o otkazu kartice

Kako možete otkazati karticu?

Karticu nam **možete vratiti bilo kada**. Kad nam je vratite, smatraće se da tada otkazujete Ugovor o korišćenju kartice, te će kartica prestati da važi.



Ako kao korisnik osnovne kartice **otkažete ugovor**, automatski se otkazuju i sve dodatne kartice te ih sve morate vratiti. Takođe morate podmiriti sve obaveze po karticama.

Dodatnu karticu **moгу otkazati i osnovni i dodatni korisnik**. Ako osnovni korisnik otkazuje karticu, dodatni ne mora biti obaviješten o tome. Takođe, dodatni korisnik može otkazati svoju karticu bez saglasnosti osnovnog korisnika, i u obavezi je da nam istu vrati.

Kada mi možemo otkazati karticu?

Možemo otkazati korišćenje kartice **za određenu namjenu — pojedinačnu uslugu** (npr. podizanje gotovine na bankomatima), **ili trajno — za sve usluge koje obavljate karticom**, na osnovu naše procjene i bez najave. Takođe, možemo odbiti obnavljanje/reizdavanje, ili zamjenu kartice.

Karticu možemo otkazati ako ona nije korištena, te se nijesu plaćale naknade za njeno održavanje **u prva 3 mjeseca nakon njenog izdavanja**. Ovo se odnosi i na osnovne i na dodatne kartice, a sve obaveze vezane uz njih, nakon otkaza i dalje važe, te ih morate platiti.

U slučaju smrti osobe koja koristi karticu, takođe ćemo je otkazati. Ako se radi o korisniku osnovne kartice, otkazaćemo i sve eventualne dodatne kartice.

Obaveze vezane uz otkaz kartice

U slučaju otkaza, **karticu nam morate vratiti** te će ona biti uništena. Prilikom vraćanja kartice, trebate **podmiriti sve troškove** nastale do tog dana. To uključuje:

- sve transakcije koje ste napravili karticom i provizije vezane uz njih,
- kamate,
- naknade,
- i članarine.

U slučaju **da ne podmirite troškove** koje imate vezano za karticu, mi imamo pravo naplatiti te troškove sa bilo kojeg računa koji imate kod nas, a da Vam to ne najavimo. Takođe, možemo blokirati karticu, zabraniti njeno korišćenje, pokrenuti sredstva obezbjeđenja te pokrenuti postupak prinudne naplate.

8. Raskid ugovora



Imate pravo u bilo kojem trenutku **raskinuti ugovor** o korišćenju kartice bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 8 dana. To možete napraviti tako **što ćete** da nam podnesete pisani zahtjev.

U trenutku raskida Ugovora, sve troškove (uključujući i kamate) vezane za karticu, morate odmah podmiriti.

U slučaju da ugovor o korišćenju kreditne kartice **raskinete u roku od 14 dana od kada smo ga zaključili**, takođe morate podmiriti sve troškove vezane za karticu i to u roku od 30 dana od kada ste nam podnijeli pisani zahtjev za raskid. Tada ste nam dužni platiti glavnice i pripadajuću kamatu, koja je obračunata prema ugovorenoj kamatnoj stopi, od dana povlačenja sredstava do dana otplate glavnice. U ovom slučaju nećete morati platiti nikakvu dodatnu naknadu.

Mi možemo raskinuti ugovor o korišćenju kartice i kreditne i debitne, u bilo kom trenutku, ali Vas o tome moramo **obavijestiti najmanje dva mjeseca ranije**. Otkazni rok počinje da teče danom kada Vam pošaljemo obavještenje o raskidu na način ugovoren ovim Opštim uslovima. Mi ne snosimo pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja Vam može nastati zbog toga što nijeste primili obavještenje o otkazu. Ovo važi ako smo ga poslali na adrese koje ste nam dali kao svoje kontakte.

Mi možemo raskinuti ugovor o korišćenju kartice, bez otkaznog roka, u sljedećim slučajevima:

- **Vi ili mi odlučimo ugasiti transakcioni račun**, nakon što su na njemu podmirene sve obaveze,
- **kasnite sa podmirivanjem dospjelih obaveza** vezanih uz karticu,
- **dostavite nam netačne ili neistinite podatke o sebi** i svojim poslovnim aktivnostima. Za to možete i krivično i materijalno odgovarati. **Ako na naš zahtjev, u roku od 3 dana od dana od dana slanja zahtjeva, ne dostavite podatke i dokumentaciju** koji su nam potrebni kako bismo mogli provjeriti Vaš identitet, pratiti naš poslovni i kontrolisati transakcije prema Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno u skladu sa našom poslovnom politikom i standardima NLB Grupe iz ove oblasti,
- **ako nam ne dostavite podatke** o Vašim važećim ličnim dokumentima,
- **prestanete ostvarivati prihode** koje ste prijavili i više nijeste u mogućnosti podmirivati svoje obaveze u roku,
- **dođe do promjene u finansijskom položaju Vas ili povezanih lica**, koja može uticati na Vašu sposobnost da izvršavate svoje obaveze,
- **ne javite nam se sa zahtjevom za deblokiranje ili izdavanje nove kartice** u roku od 3 mjeseca od kad ste zatražili blokadu kartice zbog njenog gubitka,
- **niste poštovali odredbe** ovih Opštih uslova i Ugovora o korišćenju kartice,
- ako svojim ponašanjem ili poslovanjem **narušavate naš ugled kao Banke**,
- ako svojim postupanjem u našim poslovnim prostorijama **ometate zaposlene u radu i remetite naše poslovne procese**.

Takođe, ako se ugovor raskida sa Korisnikom osnovne kartice, gasi se i sve dodatne kartice, bez obzira na razlog raskidanja ugovora.

U svim gore navedenim slučajevima, ugovor o korišćenju kartice prestaje da važi danom kada Vam pošaljemo obavještenje o otkazu, na način ugovoren ovim Opštim uslovima.

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

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 korištenje 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** 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** 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** Saglasnost Korisnika za izvršavanje platne transakcije.
- **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 zloupotrijebi.

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 spremjene 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 ili Apple Pay 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 pružaoca usluge digitalnih novčanika.

Vi imate pravo sami odlučiti da li ćete da prihvatite opšte uslove pružalaca usluge digitalnog novčanika 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 pružaoca usluge**.

Kao pružaoca 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 pružaoca 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](#).

Digitalne kartice

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 karticu** ako je zloupotrebljena. To možete da napravite slanjem e-maila na info@nlb.me, zahtjevom u bilo kojoj našoj filijali, ili preko NLB Klik;
- **pažljivo čuvate i štitite sve sigurnosne elemente** (npr. lozinku) za pristup mobilnom telefonu, kao i za pristup digitalnom novčaniku. Ovo znači da spriječite da ih neko neovlašćeno upotrebljava u

slučaju da mobilni telefon izgubite, da Vam ga neko ugradi 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 nijeste pridržavali pravila definisanih ovim Opštim uslovima.

Vi 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) spriječili 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.

Jednokratne platne transakcije

5 najbitnijih informacija o jednokratnim platnim transakcijama

- **Transakcije koje nijesu pokrivene ugovorom, zovu se jednokratne platne transakcije.** To su plaćanja inicirana Nalogom za plaćanje u filijali naše Banke, a koja nijesu pokrivena Okvirnim ugovorom o platnim uslugama između osobe koja je platilac i nas kao Banke. Na primjer, ako uopšte nijeste naš klijent, ili kod nas imate ugovorene samo usluge, koje nijesu povezane sa transakcijom koju izvršavate.
- **Smatra se da ste autorizovali transakciju i da ste saglasni da se transakcija izvrši,** čim nam predate ispravno popunjen Nalog za plaćanje, u bilo kojoj našoj filijali.
- **Transakcije možemo izvršiti nakon što su ispunjeni svi uslovi.** Naknade i troškovi za izvršenje transakcije se obračunavaju prema Pregledu naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespondentskog bankarstva (u daljem tekstu: Pregled naknada).
- **Ako transakcija nije uredno izvršena zbog naše odgovornosti,** vratićemo Vam iznos transakcije i zaračunate naknade.
- **Sve nakande i stvarne troškove** za jednokratne platne transakcije možete vidjeti u važećem Pregledu naknada.



5 ključnih termina za transakcije koje nijesu pokrivene ugovorom

- **Platilac** Fizička ili pravna osoba koja daje Nalog za plaćanje.
- **Primalac** plaćanja Fizička ili pravna osoba kojoj je namijenjen novac koji je predmet platne transakcije.
- **Nalog za plaćanje** Instrukcija koju osoba koja plaća ili prima novac daje nama ili drugom pružaocu platnih usluga (npr. drugoj banci). Ovim nalogom se traži plaćanje (izvršenje platne transakcije).
- **Jedinstvena identifikaciona oznaka (JIO)** Kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružalac platnih usluga (npr. Banka) dodjeljuje korisniku platnih usluga. U ovom dokumentu JIO može biti broj transakcionog računa, broj platne kartice, broj depozitnog računa te broj kreditne partije.
- **Terminski plan** Dokument kojim je određeno vrijeme primanja i izvršenja naloga za plaćanje.

Jednokratne platne transakcije

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

1. Nalog za plaćanje

Šta treba da znate prije predavanja Naloga?

Sve informacije bitne za izvršenje jednokratnih platnih transakcija se nalaze **u ovim Opštim uslovima, Terminskom planu i u Pregledu naknada**. Sve ove dokumente možete naći na našim internet stranicama.

Kada predate Nalog za plaćanje u našoj filijali:

- potvrđujete da ste prije toga bili upoznati te da se u cjelosti slažete sa ovim Opštim uslovima, Terminskim planom i Pregledom naknada,
- dajete svoju saglasnost (autorizaciju) za izvršenje Jednokratne platne transakcije.

Kako se popunjava Nalog?

Nalog popunjavate u skladu sa propisima koji regulišu način popunjavanja te on treba biti u papirnom obliku.

Elementi naloga za plaćanje određeni su Zakonom o platnom prometu i podzakonskim aktima CBCG, kao i distributivnim kanalom primanja naloga (potpisivanje na šalteru).

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

Za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija možemo da odredimo i dodatne elemente koje treba da sadrži nalog za plaćanje.

Gdje se predaje Nalog?

Nalog možete predati **na šalteru naše filijale** bilo koji radni dan u radno vrijeme filijale. Detalje o vremenu primanja i izvršenja naloga možete vidjeti u Terminskom planu.

Za platne transakcije na bankomatu ili POS-u vrijeme prijema naloga, se smatra trenutkom kada ste dali saglasnost za izvršenje, odnosno kada je sprovedena autentifikacija.

Zašto je bitno paziti na tačnost podataka u Nalogu?

Vi kao Platilac ste uvijek **odgovorni za tačnost i potpunost podataka koje upisujete**, zato je bitno da sadržaj naloga tačno i čitko popunite i potpišete.

Mi ćemo izvršiti nalog u skladu sa instrukcijama koje ste nam dali.

Ako od Vas moramo **dodatno tražiti** dopunu i / ili ispravke naloga za plaćanje, ne odgovaramo za štetu koja može nastati kao posljedica kašnjenja u obradi naloga.

Mi smo odgovorni za izvršenje Jednokratne platne transakcije isključivo prema **Jedinstvenoj**

identifikacionoj oznaci (JIO) koju je ste nam dostavili, bez obzira na druge podatke za plaćanje.

Ako nam date **neispravan JIO Primaoca na Nalogu**, mi nijesmo odgovorni za nepravilno izvršenje transakcije ni prema Vama niti prema Primaocu.



Prije autorizacije (davanja saglasnosti za izvršenje) naloga, potrebno je da **provjerite sve elemente i sadržaj naloga za plaćanje** kojim inicirate platnu transakciju.

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

- ste u nalogu napisali pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku (JIO),
- je bilo koji drugi bitan element naloga za plaćanje neispravan/netačan,
- ste propustili da izvršite obaveznu provjeru naloga prije njegove autorizacije.

Kako možete opozvati nalog?

Nalog **možete opozvati ako nije izvršen**, a sam Opoziv je definisan Terminskim planom.

Nalog za plaćanje možete opozvati **u pisanoj formi** lično u filijali. Prilikom opoziva naloga, od Vas možemo tražiti originalni nalog, original potvrde o transakciji i identifikacioni dokument.

Ako budete **tražili opoziv naloga nakon što istekne definisani rok**, poduzećemo mjere kako bismo spriječili izvršenje naloga, uz poštovanje pozitivnih propisa i pravila struke, **ali nijesmo odgovorni ukoliko se nalog ipak izvrši**.

Nalog za plaćanje koji ste zadali na bankomatu ili POS-u ne možete opozvati nakon što ste ga autorizovali.

2. Izvršenje transakcije

Prije izvršenja platne transakcije od nas ćete dobiti ove informacije:

- **specifikaciju podataka ili JIO** koje nam trebate dati kako bismo mogli pravilno inicirati ili izvršiti nalog,
- **maksimalan rok** u kojem ćemo izvršiti transakciju,
- **sve naknade** koje nam trebate platiti i specifikaciju iznosa eventualnih troškova,
- **stvarni ili referetni kurs** u slučaju da transakcija uključuje preračunavanje valute,
- druge informacije koje su propisane zakonom.

Kada izvršavamo Jednokratne platne transakcije?



Nakon što primimo Vaš Nalog za plaćanje, Jednokratnu platnu transakciju izvršavamo prema Terminskom planu, ako su zadovoljeni slijedeći uslovi:

- ispunjeni su svi uslovi navedeni u ovim Opštim uslovima,
- nalog za plaćanje ispunjen je čitljivo i potpuno (bez ispravki),
- ne postoje zakonske prepreke za izvršenje,
- Vi imate novčana sredstva za pokriće iznosa koji ste naveli u nalogu za plaćanje, uvećanog za iznos naknade koja se zaračunava u skladu sa Pregledom naknada.

Naknade, troškovi i kursevi

Naknadu za izvršenje jednokratne platne transakcije Vam naplaćujemo odmah kada je izvršimo. Sve naknade i stvarne troškove za obavljanje usluga možete vidjeti u važećem **Pregledu naknada**. Taj dokument je sastavni dio ovih Opštih uslova i prema njemu zaračunavamo naknade i stvarne troškove za obavljanje usluga.

U slučaju da pri izvršenju transakcije dođe do **dodatnih troškova obrade** zbog nedovoljno tačnih ili preciznih podataka iz Naloga, saglasni ste da ćete podmiriti takve troškove kada Vam za njih javimo.

Zbog toga je bitno da nam date svoje lične podatke kako bismo Vas mogli kontaktirati. U suprotnom ne možemo izvršiti Nalog za plaćanje.

Kada izvršenje Naloga za plaćanje može biti odbijeno?

Izvršenje Naloga za plaćanje može biti odbijeno ako **nijesu ispunjeni svi navedeni uslovi** za njegovo izvršenje, a koje smo propisali ovim Opštim uslovima.

Nalog takođe imamo pravo odbiti **ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima** koji 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.

Ako Nalog bude odbijen zbog grešaka, **to ćemo Vam javiti odmah kad ga primimo**. Takođe ćemo Vam navesti kako greške možete ispraviti.

Nećemo Vam javiti razloge za odbijanje samo u slučajevima kad je to zabranjeno na osnovu drugih propisa. Ako je izvršenje Naloga odbijeno, smatra se da on nije niti primljen.

Elektronsko bankarstvo — NLB Klik i SMS info

5 najbitnijih informacija o elektronskom bankarstvu

- **NLB Klik aplikacija obuhvata usluge** (1) internet bankarstva i (2) mobilnog bankarstva.
- **Da biste upotrebljavali elektronsko bankarstvo — NLB Klik i SMS info**, treba da budete fizičko lice (rezident ili nerezident) i da kod nas imate otvoren transakcioni račun.
- **NLB Klik možete koristiti** na računaru, ili kao aplikaciju na mobilnom telefonu.
- **Vi preuzimate odgovornost za čuvanje u tajnosti** svih svojih lozinki i PIN-ova potrebnih za logovanje u NLB Klik (na računaru ili telefonu).
- **U bilo kojem trenutku možete otkazati usluge NLB Klik i SMS info**. To možete napraviti tako da popunite zahtjev u bilo kojoj našoj filijali.



5 ključnih termina za elektronsko bankarstvo

- **Korisnik** Potrošač tj. fizičko lice, rezident ili nerezident, koji ima zaključen Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga.
- **mToken ili mobile token** Opcija dostupna u NLB Klik aplikaciji koja se instalira na mobilnom telefonu Korisnika i koristi se za autentifikaciju i verifikaciju/potvrđivanje naloga u elektronskom bankarstvu.
- **Nalog za plaćanje** Instrukcija koju osoba koja plaća ili prima novac daje nama ili drugom pružaocu platnih usluga (npr. drugoj banci). Ovim nalogom se traži plaćanje (izvršenje platne transakcije).
- **Aktivacioni i identifikacioni kod** Sigurnosni jednokratni podaci koji se sastoje od određenih znakova i prosljeđuju se SMS porukom na prijavljeni broj telefona i služe za registraciju i autentifikaciju korisnika mobilnog bankarstva.
- **PIN kod** Lični identifikacioni broj, koji Korisnik sam definiše kroz aplikaciju za mobilno bankarstvo, a služi za nedvosmisleni identifikaciju Korisnika i davanje saglasnosti za izvršenje platne transakcije.
- **Push poruka** Standardizovani format poruke, koji Korisniku služi za autorizaciju plaćanja sprovedenih na internetu. Push poruka je i jedan od načina autentifikacije Korisnika za NLB KLIK aplikaciju na računaru. Korisnik ima opcije da odbije push poruku, a time i plaćanje ili autentifikaciju, ili da push poruku prihvati i tako potvrdi plaćanje, odnosno autentifikaciju. Push poruke se dobijaju preko NLB Klik aplikacije.

Elektronsko bankarstvo — NLB Klik i SMS info

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

1. Osnovno

Ovi Opšti uslovi **definišu odnos između Vas, kao fizičkog lica korisnika elektronskog bankarstva, i nas** (NLB Banka AD Podgorica).



Elektronsko bankarstvo (E-banking) obuhvata usluge **(1) internet bankarstva i (2) mobilnog bankarstva**.

Elektronsko bankarstvo — internet i mobilno bankarstvo (NLB Klik) su platni instrumenti sa kojima možete:

- izvršavati domaće bezgotovinske transakcije;
- provjeravati stanje računa;
- pregledati promjene i izvode po računima;
- provjeravati stanje i promet po platnim karticama;
- primati i slati personalizovane i opšte poruke i informacije u komunikaciji sa nama.

2. Uslovi za upotrebu elektronskog bankarstva i SMS Info servisa



Elektronsko bankarstvo (NLB Klik) možete da upotrebljavate ako ste fizičko lice (rezidenti ili nerezidenti) te kod nas imate transakcioni račun.

Uz to, za upotrebu elektronskog bankarstva potrebno je:

- **na računaru (e-banking):** pristup internetu putem PC ili MAC računara sa web pretraživačem.
- **na mobilnom telefonu (m-banking):** pristup internetu na telefonu sa instaliranim važećim Android ili iOS operativnim sistemom.

SMS Info servis možete da upotrebljavate ako kod nas imate transakcioni račun. Uz to je potrebno da nam ostavite tačan podatak o broju svog mobilnog telefona, na koji možete primati SMS poruke.

3. Ugovaranje

Kada želite upotrebljavati NLB Klik i/ili SMS Info servis, **treba da potpišete** (1) Zahtjev za korišćenje usluga elektronskog bankarstva za fizička lica i (2) Ugovor o korišćenju usluga elektronskog bankarstva za fizička lica.

Ovi dokumenti, zajedno sa ovim Opštim uslovima, čine Okvirni ugovor.

Ako je NLB Klik dio Vašeg paketa usluga, potpisujete samo Ugovor o korišćenju odabranog paketa usluga. Ovi Opšti uslovi važe i ako NLB Klik upotrebljavate u okviru nekog paketa usluga, bez posebnog ugovora o upotrebi NLB Klike.

U slučaju da Vi ili mi otkazemo paket usluga koji uključuje NLB Klik, gubite pravo na upotrebu NLB Klike, sve dok ne potpišete novi ugovor.

4. Aktivacija

Nakon što potpišete Ugovor, mi ćemo Vam dostaviti sva uputstva potrebna za upotrebu NLB Klike:

NLB Klik na računaru (e-banking)

Za aktivaciju e-bankinga, poslat ćemo Vam **SMS poruku sa privremenom lozinkom** na broj mobilnog telefona koji ste prijavili kod nas.

Na Vašu **prijavljenu email adresu poslaćemo Vam Korisničko ime i uputstva za aktivaciju** NLB Klike.

Nakon što od nas dobijete SMS i e-mail, **treba da slijedite ove korake:**

1. otvorite naš web sajt — www.nlb.me,
2. u gornjem desnom uglu odaberite NLB Klik i stisnite "Pristupite",
3. unesite Korisničko ime i privremenu lozinku koje smo Vam poslali kako biste aktivirali NLB Klik,
4. prilikom aktivacije kreirate ličnu lozinku koja mora da bude "jaka". Ovo znači da mora sadržati velika i mala slova, brojeve i specijalne karaktere.



Svaki sljedeći put kada se logujete na NLB Klik e-banking aplikaciju na računaru, zbog sigurnosti **morate imati aktivnu i NLB Klik mobilnu aplikaciju**. U njoj ćete da upotrijebite jedan od načina autentifikacije unutar opcije mToken.

Nužno je da aktivirate NLB Klik mobilnu aplikaciju da biste preko nje mogli da se autentifikujete. To možete da napravite na jedan od 3 načina:

- putem QR koda;
- putem Mtokena;
- unosom korisničkog imena i lozinke uz potvrdu putem Push poruke.

NLB Klik na mobilnom telefonu (m-banking)

Nakon što ugovorite uslugu, **poslaćemo Vam dvije SMS poruke** na broj mobilnog telefona koji ste prijavili. U prvoj poruci dobićete link za instalaciju aplikacije, a u drugoj identifikacioni i aktivacioni kod.

Kada dobijete SMS poruke treba da:

1. sa linka iz prve poruke preuzmete NLB Klik aplikaciju sa Playstore-a za Android ili Appstore-a za iPhone,
2. aktivirate aplikaciju prema uputama — za to će Vam trebati identifikacioni i aktivacioni kod,
3. prilikom aktivacije trebaće kreirati ličnu lozinku koja treba imati od 4 do 8 cifara.



Ako ste u inostranstvu i ne možete putem SMS-a da primite kodove za mbanking, možete ih **dobiti na svoju e-mail adresu** koju imate prijavljenu kod nas. Ovo važi u slučaju da ste prethodno sa nama dogovorili dostavu kodova putem video komunikacije.

U slučaju da iz tehničkih (loša internet konekcija itd.) ili drugih opravdanih razloga **ne možete da uspostavite video poziv** prema Kontakt centru, sa svoje prijavljene e-mail adrese možete da pošaljete podatke koje Vam traži naš agent.

Ako agent (1) potvrdi da su Vaši podaci koje ste poslali u redu i (2) dobije saglasnost nadređenih, javiće Vam da ćete **na prijavljeni e-mail dobiti kodove**. Rok za dobijanje kodova je definisan u našim internim procedurama.

Agent će Vam se takođe javiti i u slučaju da **ne bude moguće slanje kodova na Vaš e-mail**.

Što sve možete obavljati preko NLB Klik-a?

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

- obavljati **bezgotovinske transakcije**;
- vidjeti našu kursnu listu i **mijenjati valute**;
- pregledati stanje, promjene i **izvode po Vašim računima**;
- pregledati stanje i **promet po platnim karticama**;
- **promijeniti limit na platnim karticama** i kanale kojima se mogu koristiti (prodajno mjesto, bankomat, internet);
- **privremeno i trajno blokirati platne kartice**, kao i deblokirati privremeno blokirane kartice;
- pregledati **stanje po kreditima i platiti ratu ili anuitet** (izvršiti izmirenja po kreditnim partijama);
- **javiti nam se preko poruka**, a mi ćemo Vam u najkraćem roku, putem aplikacije dostaviti odgovor;
- pregledati **lokacije svih naših bankomata i filijala**.

SMS Info servis

Ako želite upotrebljavati ovu uslugu, u bilo kojoj našoj filijali trebate **popuniti i potpisati** Zahtjev i Ugovor za korišćenje usluga elektronskog bankarstva za fizička lica za upotrebu SMS Info servisa za fizička lica.

U slučaju da je SMS Info servis dio Vašeg paketa usluga, ne morate potpisivati novi Zahtjev i Ugovor za korišćenje usluga elektronskog bankarstva za fizička lica. Tada ga automatski možete upotrebljavati čim zaključimo ugovor o paketu.

Putem SMS Info servisa dobijate informacije o:

- izvršenim transakcijama po svim transakcionim računima (prilivi i odlivi);
- dospjeću oročenja.

5. Koje su naše obaveze kao banke?

Upotreba NLB Klika

Obavezujemo se osigurati tajnost Vaših podataka u NLB Kliku i spriječiti svaku njihovu zloupotrebu.



Mi smo obavezni omogućiti Vam da NLB Klik (na računaru i/ili mobilnom telefonu) **možete upotrebljavati 24 sata dnevno, sedam dana u nedjelji**, onako kako je definisano u Ugovoru za korišćenje usluga elektronskog bankarstva za fizička lica.

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

U slučaju da **postoji sumnja na zloupotrebu NLB Klik-a**, 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.

Izvršenje platnih naloga (transakcija)

Platni nalog koji ste poslali elektronski (preko NLB Klika) i koji smo mi primili, **ima sve pravne karakteristike i posljedice** kao i platni nalog u papirnom obliku.

Mi Vam garantujemo da sve pravilno poslate naloge putem NLB Klika (preko računara ili telefona), **sistemske evidentiramo i čuvamo** prema zakonu.

Nalog koji pošaljete preko NLB Klika **možemo da izvršimo samo ako:**

- je ispravno popunjen i poslat;
- na Vašem računu bude dovoljno sredstava (za transakciju i odgovarajuću naknadu) do kraja poslovnog dana koji je definisan Termanskim planom (datum izvršenja);
- Vaš račun nema ograničenja/zabrane raspolaganja sredstvima prema zakonskim propisima;
- su svi podaci na platnom nalogu ispravno navedeni (broj računa primaoca, naziv i adresa primaoca, iznos, svrha plaćanja);
- ste ga **autorizovali** na jedan od predviđenih načina.

U NLB Klik m-banking aplikaciji naloge možete da autorizujete (1) biometrijom ili (2) PIN-om.

Kada instalirate aplikaciju, sami birate koji način autorizacije plaćanja ćete koristiti.

U NLB Klik e-banking aplikaciji naloge možete da autorizujete (1) m-tokenom, (2) skeniranjem QR koda ili (3) potvrdom putem push poruke u NLB Klik mobilnoj aplikaciji. Svaki put kada se logujete u aplikaciju NLB Klik e-banking, sami birate način autentifikacije i autorizacije plaćanja koji ćete upotrebljavati.

Platni nalog ćemo odbiti:

- ako nijesu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje;
- postoje zakonske prepreke;
- u drugim slučajevima propisanim Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima.



Smatra se da je platni nalog uredno izvršen ako je izvršen na račun primaoca plaćanja (JIO – jedinstvena identifikacijska oznaka) naveden u tom nalogu, bez obzira na druge podatke o primaocu.

Vi ste odgovorni za tačnost podatka o broju računa primaoca plaćanja (JIO) u platnom nalogu.

Vi ste obavezni da nam na naš zahtjev **dostavite dodatnu dokumentaciju koja je potrebna za izvršenje platnog naloga**. Nepoštovanje ove obaveze predstavlja kršenje odredbi iz Okvirnog ugovora. U tom slučaju imamo pravo da blokiramo dalju upotrebu usluga elektronskog bankarstva i raskinemo sve ugovore koje imamo sa Vama.

Vrijeme prijema platnih naloga (nalozi za plaćanje)

Vrijeme prijema platnog naloga putem NLB Klike je **momenat kada je on upisan u naš informacijski sistem** i postaje dio platnog prometa.

U slučaju da su ispunjeni svi uslovi i ne postoje zakonska ograničenja, transakciju ćemo da izvršimo prema platnom nalogu **u skladu sa rokovima iz Terminskog plana**.

Platni nalog koji smo primili **prije krajnjeg vremena za prijem transakcija** (prema Terminskom planu) izvršićemo isti dan. One primljene poslije, izvršićemo idući radni dan.

Na sve platne naloge koje zadajete preko NLB Klike, primjenjuju se **pravila za izvršenje platnih naloga**. Više o njima možete da vidite u sekciji Vođenje računa i obavljanje usluga platnog prometa.

Za što nijesmo odgovorni?

U slučaju smetnji u obavljanju platnih usluga nijesmo odgovorni za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje, ili nepravovremeno izvršenje platnog naloga, kao i za neispunjavanje drugih ugovorenih obaveza.

Smetnje mogu uzrokovati **nefunkcionisanje ili nepravilno funkcionisanje** naših platnih sistema. One se **odnose na događaje poput** više sile, rata, nemira, terorističkih akata, prirodnih katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke struje i prekida telekomunikacionih veza, kao i druge uzroke koji su van naše kontrole.

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

6. Koje su Vaše obveze kao korisnika?

Vi ste dužni da sami i o svom trošku **obezbijedite svu opremu** (računar ili telefon) koja Vam je potrebna za upotrebu usluga NLB Klike (udaljeni pristup računima).

Vaše lozinke i PIN



Vi preuzimate odgovornost za **čuvanje u tajnosti svih svojih lozinki i PIN-ova** potrebnih za logovanje u NLB Klik (na računaru ili telefonu).

Mi kao banka nijesmo odgovorni za izgubljene ili ukradene pristupne uređaje (računar/telefon), niti za gubitke tajnih šifri, lozinki i PIN-ova.

Ako se lozinka ili PIN za NLB Klik blokiraju, ili ako promijenite telefon, ponovo ćemo Vam na Vaš zahtjev izdati aktivacione kodove. Pomoću njih ćete moći sami kreirati novu lozinku ili PIN.

Što u slučaju da Vam ukradu, zloupotrijebe ili izgube računari ili telefon?



U slučaju da dođe do gubitka, krađe ili zloupotrebe telefona ili računara sa instaliranom NLB Klik aplikacijom, **dužni ste nas odmah obavijestiti**. To možete napraviti tako da (1) dođete u bilo koju našu filijalu, (2) nazovete (+382) 19888 ili (+382) 20 402000, ili (3) pošaljete e-mail na info@nlb.me.

Čim dobijemo Vaše obavještenje, **blokiraćemo NLB Klik aplikaciju**. Ako obavještenje primimo tokom radnog vremena, NLB Klik ćemo blokirati istog dana. U slučaju da ga dobijemo pred kraj ili nakon radnog vremena, blokiramo ga prvog narednog radnog dana.

Kad Vam pristup NLB Kliku može biti blokirano?

Imamo pravo da Vam **blokiramo pristup** samo ako:

- postupate suprotno odredbama Okvirnog ugovora

koji smo potpisali;

- postoji sumnja na neovlašćeno korišćenje ili zloupotrebu pristupnih podataka/uređaja;
- prijavite gubitak, krađu ili zloupotrebu pristupnih podataka/uređaja;
- niste izmirili obaveze koje imate prema nama;
- podnesete zahtjev za odjavu NLB Klike;
- postoji slučaj blokade Vaših transakcionih računa koji je propisan Opštim pravilima poslovanja sa fizičkim licima.



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

Vaši podaci

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

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.

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

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



Svi podaci koji se šalju ili primaju preko Interneta su **kriptovani** na putu od Vašeg računara ili telefona do nas.

Kod NLB Klik-a na računaru (e-banking) zaštićeni ste jer:

- prilikom aktiviranja aplikacije, od nas dobijate jedinstveno korisničko ime i privremenu lozinku;
- da bi se aplikacija uopšte pokrenula, potrebni su korisničko ime i lozinka. Lozinku kreirate sami i samo je Vi znate. Uz to, potrebna je i mobilna aplikacija NLB Klik za dodatnu autentifikaciju (dodatna zaštita).

Kod NLB Klik-a na telefonu (m-banking) zaštićeni ste jer:

- aktivacioni kodovi koje dobijete od nas su jednokratni. Ovo znači da je kopiranje i instaliranje aplikacije na druge telefone nemoguće.
- za pokretanje aplikacije potreban je PIN koji kreirate sami i koji samo Vi znate. Takođe možete upotrebljavati i biometriju (npr. prepoznavanje lica), koju je nemoguće oponašati.
- kada preuzmete i aktivirate aplikaciju NLB Klik automatski se instalira softverski token (m-token), koji garantuje sigurnost rada aplikacije.

8. Naknade

Za upotrebu usluga elektronskog bankarstva (NLB Klike) i/ili SMS info, dužni ste plaćati **mjesečnu naknadu**. **Ako je NLB Klik i/ili SMS info dio paketa usluga** koji ste ugovorili sa nama, ta mjesečna naknada je uključena u mjesečnu naknadu za ugovoreni paket usluga.

Za platne transakcije plaćate naknadu za svako **pojedinačno obavljeno plaćanje**. Sve naknade možete pronaći u Pregledu naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespondentskog bankarstva.

Ako se dogodi da **na Vašem računu tri mjeseca uzastopno nema dovoljno sredstava** za naplatu mjesečne naknade za NLB Klik i/ili SMS info, više nećete moći da ih upotrebljavate. U slučaju da platite sve dugovano i želite da nastavite upotrebljavati NLB Klik i/ili SMS info, trebate ponovo da zaključite ugovor.

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

U slučaju da, na temelju Okvirnog ugovora, **prema Vama imamo potraživanja koja niste platili**, saglasni ste da ih naplatimo.

Ovo se odnosi na dospjeli iznos sa svim **pripadajućim naknadama i zateznim kamatama** koji možemo da naplatimo sa svih Vaših računa koje imate kod nas. Ovo uključuje i račune depozita (štednja), kao i sva sredstava koja ste nam povjerili. 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

Možete u bilo kojem trenutku raskinuti ugovor

Vi imate pravo raskinuti Okvirni ugovor tj. otkazati upotrebu NLB Klike i/ili SMS info-a. Ovo možete da uradite u bilo kojoj našoj filijali tako da popunite zahtjev za otkazivanje usluge elektronskog i/ili mobilnog bankarstva i/ili SMS info-a.



Okvirni ugovor možete da raskinete **bez navođenja razloga uz otkazni rok od 8 dana**. U trenutku kada ga raskinete treba da platite sve troškove koje imate vezano uz uslugu NLB Klik-a.

Važno je da znate da **brisanje NLB Klike** sa telefona ili računara ne znači i raskid Okvirnog ugovora.

Kada mi možemo da raskinemo ugovor?

Mi takođe Okvirni ugovor možemo raskinuti u bilo kojem trenutku, ali ćemo Vas o tome **obavijestiti najmanje dva mjeseca ranije**.

Otkazni rok počinje teći od dana kad smo Vam poslali obavještenje o raskidu na način koji smo dogovorili ovim Opštim uslovima.

Mi kao banka ne snosimo pravnu ni materijalnu odgovornost za eventualnu štetu koju možete imati **ako niste primili obavještenje o otkazu**. Ovo važi ako smo obavještenje poslali na adrese koje ste nam dali kao svoje kontakte.

Mi možemo da **raskinemo ugovor bez otkaznog roka** u ovim slučajevima:

- Vi ili mi odlučimo **ugasiti transakcioni račun**, nakon što su na njemu podmirene sve obaveze;
- ako **nijeste ostavili dovoljno sredstava za naplatu tri članarine** na računu sa kog se naplaćuju usluge elektronskog i/ili mobilnog bankarstva. O ovim pokušajima naplate obavijestićemo Vas porukom. U ovoj situaciji više nećete imati pravo na uslugu za koju ste potpisali Ugovor (kojom možete vršiti transakcije). Tada **automatski prelazite na niži paket** iste usluge (Basic verzija sa kojom ne možete vršiti transakcije). Ova verzija usluge je besplatna i za nju ne treba da potpišete novi Ugovor;
- **dostavite nam netačne ili neistinite podatke** o sebi i svojim poslovnim aktivnostima. Za to možete i krivično i materijalno da odgovarate;
- iako smo Vam tražili, a Vi nam u roku 3 dana **ne dostavite podatke i dokumentaciju koja nam je potrebna za provjeru Vašeg identiteta**, praćenje poslovnog odnosa i kontrolisanje transakcija. Ova dokumentacija je definisana Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, našom poslovnom politikom i standardima NLB Grupe;
- **ne dostavite nam podatke o važećim ličnim dokumentima**;
- **prestanete ostvarivati prihode** koje ste prijavili i više ne možete da podmirujete svoje obaveze u roku;
- **dođe do promjene u Vašem finansijskom položaju** ili položaju povezanih lica koja može da utiče na Vašu sposobnost da izvršavate svoje obaveze;
- **ne poštujete odredbe** ovih Opštih uslova i Ugovora;
- svojim ponašanjem ili poslovanjem **narušavate naš ugled** kao banke;
- svojim postupanjem u poslovnim prostorijama **ometate naše zaposlene** i remetite poslovne procese.

U svim ovim slučajevima, **Ugovor prestaje da važi** na dan kada Vam pošaljemo obavještenje o otkazu na način koji smo dogovorili ovim Opštim uslovima.

Mi kao banka ne snosimo pravnu ni materijalnu odgovornost za eventualnu štetu koju možete da imate **ako niste primili obavještenje o otkazu**. Ovo važi ako smo obavještenje poslali na adrese koje ste nam dali kao svoje kontakte.

Ako sa nama **imate zaključeno više ugovora o elektronskom bankarstvu**, raskid jednog ugovora automatski znači i raskid ostalih ugovora.

U slučaju raskida ugovora, **dužni ste da podmirite sve svoje obaveze** koje su nastale do prestanka važenja Okvirnog ugovora.

NLB Pay aplikacija

5 najbitnijih informacija o NLB Pay aplikaciji

- **NLB Pay Crna Gora** (u dajem tekstu **NLB Pay**) je aplikacija koja na Vašem mobilnom telefonu, digitalizuje Vaše Visa i Mastercard platne kartice i omogućava dalju digitalizaciju i plaćanja 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 se 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 zatražite 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 licenciji za korišćenje usluge i Opštim informacijama o zaštiti ličnih podataka.
- **Registrujte se unosom svog ličnog broja** (jedinственог матичног броја грађана) 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**. Jednu ili sve njih možete da digitalizujete. 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 funkcionalnosti ma 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 zvačnog sajta - NLB Pay podržava plaćanja sa Apple Pay i Google Pay;
- nećete na svoj mobilni telefon **instalirati zlonamjeren softver** 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 ukrado ili neovlašćeno upotrijebio**. Ovo možete da uradite e-mailom na info@nlb.me ili pozivom na +382 19888 u toku našeg radnog vremena. 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 obaveštenja prodavnice Google Play ili Apple Store i **preuzimati nove verzije** NLB Pay-a;
- pratiti obaveštenja **na našem web sajtu o upotrebi** aplikacije NLB Pay.

5. Kako autorizujete internet plaćanja?

NLB Pay Vas **dodatno štiti** kod internet kupovine jer preko nje potvrđujete — autorizujete i dodatno autentifikujete sva svoja 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)**.

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, **stiće 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 **blokiram**o **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

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 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).
- **Podaci o upotrebi mobilne aplikacije NLB Pay** Ovo su statistički podaci o korišćenju aplikacije koji pomažu da prilagodimo funkcionalnosti i sadržaj aplikacije Vašim potrebama i interesima, 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 (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 i 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 Bulevar 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 digitalnim novčanikom.

4. Neke podatke statistički obrađujemo



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). 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) obavještenja 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 izvršioци), 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.

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.
- 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 za Opšte uslove 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** (NLB Banka AD Podgorica).

Video poziv je kad sa nama komunicirate u video formatu uz opciju slanja poruka i dvosmjernog screen sharea.



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

2. Upotreba video poziva web chat-a

Sa nama možete da komunicirate putem video poziva ako kod nas imate **otvoren transakcioni račun**.

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**.

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.

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

Kada započinjete 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 kojim 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**.



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

Ako su svi preduslovi ispunjeni, uspostavlja se video poziv, a Vi ćete na ekranu dobiti informaciju da će Vam prvi slobodni agent uskoro javiti.



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

Koje usluge možete dobiti preko video poziva

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;
- unos ili izmjena e-mail adrese klijenta;
- podršku, ako imate poteškoću u radu nekog od naših servisa;

Osim ovih usluga, putem video poziva **možete da podnesete zahtjev za ove proizvode**:

- **NLB Klik i SMS info**;
- **debitnu karticu**;
- **dozvoljeni minus po računu (overdraft)** — ovo važi ako Vam je unaprijed odobren limit po računu i ako je Vaš zahtjev u visini odobrenog limita;
- **kreditnu karticu** — ovo važi ako Vam je unaprijed odobren limit po kartici i ako je Vaš zahtjev u visini odobrenog limita.

Ako želite ugovoriti neki od gore navedenih proizvoda, naš agent će tokom video poziva **od Vas prikupiti svu potrebnu dokumentaciju**. Ovo je u skladu s važećom praksom i našim procedurama.

Video poziv i chat

Ova dokumentacija nam je potrebna za odobrenje i aktivaciju proizvoda u našim filijalama tj. ona će se koristiti za obradu Vašeg zahtjeva.

Agent će dokumentaciju koju smo dobili od Vas **prosljediti filijali u koju Vi treba da dođete lično** da biste dostavili originalne dokumente koje ste nam poslali putem video poziva. Nakon što kolege u filijali potvrde Vaš identitet i potpišete ugovornu dokumentaciju, aktiviraćemo proizvod za koji ste podnijeli zahtjev putem video poziva.

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

SMS OTP (One Time Password) verifikacija

1. agent će poslati **jednokratni kod** na broj telefona koji ste prijavili kod nas;
2. na ekranu svog uređaja (telefona ili računara) ćete dobiti **zahtjev za unošenje petocifrenog koda** i tu treba da unesete kod koji ste dobili;
3. i Vi i agent ćete dobiti **obavještenje da li je kod ispravan i da li je verifikacija bila uspješna**.



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, osvjetljenje, zvuk) ili sumnja na prevaru.

Od Vas možemo da tražimo dodatne informacije i dokumenta.

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".

Za vrijeme video poziva možete upotrebljavati i funkciju **dvosmjernog "screen sharea"**. Ona omogućava da agent može direktno vidjeti problem koji imate na svom uređaju ili Vam može da pokaže određenu funkcionalnost sa svog uređaja.

Web chat

Ako Vam ne treba ili ne možete upotrebljavati video poziv, uvijek možete da nam se javite putem chata na našem web sajtu.

Da biste započeli chat treba da unesete svoje ime, prezime i broj telefona ili e-mail adresu, a zatim potvrdite saglasnost sa ovim Opštim uslovima.



Važno je da znate da putem chata **ne možemo da šaljemo finansijske ili druge važne informacije**, jer pazimo da zaštitimo Vas i Vaše podatke.

Komunikacija putem chata se odvija u realnom vremenu.

3. Koje su Vaše obaveze kao korisnika?

Obavezni ste da (1) sa posebnom pažnjom brinete o svojim **identifikacionim dokumentima**, (2) da ih ne predajete trećim licima i da (3) nam javite ako dođe do njihovih izmjena.

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 dokumentima, 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 pozivi i dokumenti koje nam date na uvid kod identifikacije **snimamo i čuvamo**. Ovo radimo na osnovu Vaše saglasnosti koju ste dali neposredno prije početka komunikacije sa agentom.

Video zapise svakog razgovora **čuvamo u posebnoj i kriptovanoj formi na 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).

Zaštita Vaših ličnih podataka

5 najbitnijih informacija o zaštiti podataka

- Da bismo Vam mogli pružati i poboljšavati određene usluge, potrebno nam je da prikupljamo i obrađujemo neke Vaše lične podatke.
- Za to dajete svoju saglasnost na početku našeg poslovnog odnosa — ugovaranja neke usluge kod nas.
- Bez brige, svjesni smo koliko su lični podaci osjetljivi te sve Vaše podatke brižno čuvamo i štitimo u skladu sa zakonom.
- Obavezujemo se da Vaše podatke nećemo dijeliti sa trećim licima bez Vašeg dodatnog pristanka.
- Vi imate niz prava vezano uz svoje podatke: pravo na pristup, izmjene, brisanje, prenos, prigovor te opoziv/ograničenje pristanka.



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

- **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 se obavljaju sa podacima — na primjer prikupljanje, organizacija, analiza, čuvanje.
- **Rukovalac podacima** Odgovorna strana za prikupljanje i obradu ličnih podataka. U ovom slučaju, to smo mi — NLB Banka AD Podgorica.
- **Profilisanje** Svaki oblik automatizovane obrade ličnih podataka, gdje se oni upotrebljavaju za procjenjivanje nekih ličnih aspekata pojedinca ili grupe pojedinaca.

Zaštita Vaših ličnih podataka

Prikupljanje i obrada podataka

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

1. Ko je odgovoran za Vaše lične podatke i kako možete dobiti informacije o obradi?

Mi smo odgovorni za upravljanje Vašim ličnim podacima, odnosno mi smo rukovalac podacima.



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

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

2. U kojim situacijama obrađujemo Vaše lične podatke?

Vaše podatke obrađujemo (a) kako bismo Vam **moгли pružati usluge**, (b) kada to od nas **zahtijeva zakonodavstvo** te (c) kako bismo **poboljšali ponudu naših usluga** i marketinških aktivnosti.

Niže je pobrojeno koje su to sve situacije.

(a) Pružanje usluga

- otvaranje i vođenje računa, depozita, direktnih zaduženja i trajnih naloga,
- realizacija plaćanja, različitih tipova štednje, kredita, garancija, akreditiva,
- kupovina hartija od vrijednosti,
- osiguranja,
- tržišno posredovanje,
- slanje sms poruka o stanju na računu i o transakcijama koje ste obavili platnim karticama,
- obrađivanje prigovora (reklamacija),
- komunikacija sa Vama putem različitih kanala.

(b) Ispunjavanje zakonskih propisa i interesa

Lične podatke moramo obrađivati prema zakonskim i drugim propisima, koji regulišu bankarsko poslovanje, te koji su u skladu sa evropskim direktivama o zaštiti podataka o ličnosti.

Takođe ih obrađujemo na osnovu naših zakonskih interesa, odnosno kako bismo mogli održavati ponudu

na tržištu, izraziti odgovornost prema Vama, te ispuniti Vaša očekivanja.

Kod obrade, uvijek pazimo na Vaše pravo na privatnost.

Situacije u kojima obrađujemo podatke za ove svrhe:

- upravljanje rizicima te mjere za sprječavanje, otkrivanje i istraživanje prevara i drugih štetnih postupaka (na primjer pranje novca),
- sprovođenje video nadzora (npr. filijala, bankomata) i drugih sličnih mjera, kako bismo imali dokaze o transakcijama i mogli zaštititi naše klijente i zaposlene,
- snimanje telefonskih i video razgovora (npr. u slučaju zaključivanja poslova, reklamacija itd.),
- mjere za razvoj i upravljanje ponudom,
- komunikacija sa pravnim licima,
- istraživanje tržišta i izrada poslovnih analiza.

(c) Poboljšanje ponude i marketinške svrhe

Možete dobiti dodatne **informacije o ponudama i pogodnostima naše banke**, društava u okviru NLB Grupe i naših ugovornih partnera.

Ako to želite, trebaće nam **Vaš pristanak** da Vam se ponekad javimo vezano uz te teme, pri čemu Vaše podatke nećemo prosljeđivati drugima.

Možete dati potpuni ili djelimični pristanak. Ovo znači da možete odabrati teme i kanale preko kojih želite da Vam se javljamo. **Ovo se odnosi na:**

- **Marketinške aktivnosti:** slanje aktuelnih novosti, opšte obavještanje o ponudi, pogodnosti, događanja, nagradne igre.
- **Obavještanje o ponudi i pogodnostima koje su prilagođene Vama.** Ovo se radi na osnovu profilisanja, odnosno automatizovane obrade ličnih podataka preko koje se analiziraju nekih aspekti potreba i navika osoba. Na osnovu tih analiza rađe se prilagođavanja usluga kako bi Vam one bile što korisnije.
- **Ankete vezane uz Vaše zadovoljstvo** našim uslugama, kako bismo mogli poboljšati ponudu.

3. Kako prikupljamo i obrađujemo Vaše podatke?



Vaše podatke prikupljamo:

- **neposredno** (direktno) od Vas kada se odlučite za određenu uslugu,
- **posredno** tokom korišćenja određenih usluga (npr. podaci o transakcijama na Vašem računu),
- **iz javnih izvora**, poput javnih registara, baza podataka, internet aplikacija, društvenih mreža.

Neke podatke kreiramo sami na osnovu obrade podataka, na primjer za potrebe izvještaja i analiza.

Sve podatke koje prikupimo, zaposleni u našoj banci obrađuju samo za potrebe obavljanja svog posla.

Vaše podatke obrađujemo na dva načina — ručno i automatski (automatizovano).



Na osnovu automatizovane obrade može se raditi i **automatizovano odlučivanje**, što može imati uticaj na Vas.

Na primjer, sistemi na osnovu podataka formiraju profile klijenata te procjenjuju njihovu kreditnu sposobnost što utiče na to hoće li kredit biti odobren.

4. Koje vrste podataka obrađujemo?

Ispod su navedene vrste ličnih podataka koje obrađujemo.

Identifikacioni i kontakt podaci

Ovi podaci su **bitni za realizaciju usluga** (da biste mogli imati uslugu) i slanje obavještenja:

- ime i prezime, matični broj, datum rođenja, mjesto prebivališta, poreski broj, telefonski broj, e-mail adresa.

Sociodemografski podaci

Ovo su **standardni statistički podaci** koje dobijamo kada počnete koristiti naše usluge ili o njima možemo zaključiti na osnovu drugih podataka:

- starost, pol, nivo obrazovanja, adresa prebivališta, prihodi.

Podaci potrebni za odlučivanje o odobrenju kredita

Ove podatke prikupljamo **kada predajete zahtjev za kredit**, a mogu se odnositi na:

- izvore prihoda, naziv poslodavca ili ime Vašeg preduzeća ako ste samozaposleni.

Takođe, ako znamo da članovi Vaše porodice imaju račune kod nas, možemo Vam ponuditi usluge koje su primjerene za cijelu porodicu.

Podaci o transakcijama

Naši sistemi bilježe podatke o transakcijama sa Vaših računa i kartica, što nam pomaže da **Vam ponudimo najkorisnije usluge**. Ovi podaci uključuju informacije o:

- plaćanjima sa Vašeg računa ili karticama,
- plaćanjima putem interneta ili mobilnog bankarstva,
- podizanjima gotovine na bankomatu,
- transakcijama koje mi realizujemo u Vaše ime na Vaš zahtjev,
- i uplatama na Vaš račun.

Svaka **transakcija sadrži i dodatne informacije**, kao npr. iznos transakcije, broj računa uplate, ime i broj POS terminala trgovca, adresa trgovca, datum i vrijeme plaćanja.

Podaci o kanalima i aplikacijama koje koristite

Kada koristite aplikacije internet i mobilnog bankarstva (NLB Klik) Vaš računar na naš server šalje:

- **podatke o Vašoj IP adresi** preko koje dobijamo podatke o mreži i podmreži.

Ako omogućite internet “kolačice” (eng. cookies) u svom pretraživaču, oni će Vam omogućiti bolji rad internet stranice sa svim funkcionalnostima.

Podaci o korišćenju usluga naše banke i drugih članica NLB Grupe

Kako bismo mogli **prilagoditi usluge i aktivnosti Vama**, koristimo sljedeće podatke o:

- **samim uslugama**: koje usluge već koristite ili ste ih otkazali, koliko dugo ih koristite, pod kakvim uslovima,
- **platnim karticama**: koliko često i gdje koristite naše platne kartice, u kojim iznosima i za koje namjene,
- **kreditu**: ako kod nas imate kredit, možemo koristiti podatke o iznosima i datumima plaćanja rata.

Podaci o našoj komunikaciji

Čuvamo podatke o našoj komunikaciji kako Vam se **ne bismo više puta javljali sa istim** informacijama i ponudama. To uključuje podatke sa svih kanala: telefon, SMS, pošta, e-mail, filijala i drugi.

Podatke koje bilježimo vezano uz našu komunikaciju su: svrha kontakta, datum i vrijeme, jeste li, na primjer, prihvatili ponudu ili ne.



Naši telefonski **pozivi se mogu snimati**, a o tome ćemo Vas obavijestiti prije početka razgovora, te tražiti Vaše dopuštenje.

U nekim slučajevima moramo snimati pozive kako bismo mogli dokazati da prema Vama postupamo prema zakonu i svojim obavezama.

Društvene mreže

Na društvenim mrežama komuniciramo sa našim klijentima te im javljamo informacije o marketinškim akcijama. Kako bismo **prilagodili komunikaciju** (ciljno je usmjerili) možemo koristiti:

Zaštita Vaših ličnih podataka

- podatke koji su objavljeni na Vašem profilu i to samo ako ste Vi dozvolili tu opciju.
- podatke ćemo koristiti samo kako biste mogli vidjeti oglase koji Vam mogu biti korisni te ih nećemo čuvati.

Geolokacijski podaci

Geolokacijski podaci određuju lokaciju sa koje koristite naše usluge, a prikupljamo ih kako bismo Vam, na primjer, pomogli **da nađete našeg najbližeg savjetnika ili filijalu**.

Ovi podaci se prikupljaju sa internet stranica, aplikacija mobilnog i internet bankarstva te sa POS uređaja trgovaca kada koristite naše kartice. Ti podaci su:

- adresa ili GPS koordinate POS uređaja trgovca, Vašeg telefona ili računara sa kojeg koristite naše usluge.

Podaci o kreditnoj sposobnosti

Kada zatražite kredit, mi prema zakonu moramo provjeriti Vašu kreditnu sposobnost i mogućnost otplate dugovanja. Za ove svrhe koristimo:

- podatke iz sistema regulatornog kreditnog registra i one sačuvane u našim sistemima.

Podaci iz spoljašnjih izvora

Kod marketinških aktivnosti ponekad koristimo podatke iz spošljajšnjih izvora kako bismo **bili sigurni da će Vam naša ponuda biti korisna**. Ovo se primarno odnosi na:

- podatke iz javnih registara i evidencija, poput registra poslovnih subjekata, regulatornog kreditnog registra itd.

Podaci iz anketa i istraživanja

Ankete i istraživanja sprovodimo kako bismo **saznali kakve usluge želite i kakvo je Vaše iskustvo sa nama**.

Na taj način najčešće dobijamo prosječne rezultate za grupu klijenata koji su učestvovali u anketi ili istraživanju.



Naše pravne obaveze uključuju **prikupljanje, procjenu i arhiviranje podataka na određeni period**.

To nam propisuju različiti zakoni u različite svrhe (na primjer sa ciljem sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma).

Podaci koji su bitni za pravne obaveze i interese

Neki od podataka koji se obrađuju za ove svrhe su:

- izvor Vašeg prihoda, narodnost, državljanstvo, adresa prebivališta, područje djelatnosti, politička izloženost.

Ove podatke možemo koristiti **za druge namjene ako Vi date pristanak** za to ili ako to moramo prema zakonu.

5. Ko može obrađivati Vaše podatke?

Vaše podatke obrađuju sistemi u našoj banci, naši zaposleni, partneri sa kojima imamo sklopljene ugovore te nadležni državni organi.

Naši zaposleni

Vaše podatke obrađuju zaposleni kojima su **ti podaci potrebni za rad** te ih zbog tog mogu međusobno prosljeđivati. To znači da će podatak koji ste dali bankarskom savjetniku, biti dostupan i drugim zaposlenima kojima je potreban za njihov posao.

Naši partneri sa kojima imamo sklopljene ugovore

Vaše podatke obrađuju i zaposleni kod naših partnera sa kojima imamo **sklopljene ugovore o obrađivanju podataka**. Oni takođe mogu obrađivati Vaše podatke samo prema zakonu ili Vašem pristanku.

Nadležni državni organi

U slučajevima **kada zakon to nalaže**, moramo Vaše podatke prosljeđiti nadležnim državnim organima i onima koji su nadležni za finansijski, poreski ili bankarski nadzor (na primjer, CBCG, Uprava za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma).

6. Koja su Vaša prava vezano uz Vaše podatke?

- **pravo na pristup:** uvijek na možete tražiti informacije o načinu obrade podataka,
- **pravo na izmjene:** ako primjetite da Vaši podaci nijesu tačni možete od nas tražiti da ih izmijenimo,



Vaši lični podaci su upravo to što ime govori — Vaši.

Zato imate niz prava vezano uz njih: pravo na pristup, izmjene, brisanje, prenos, prigovor te opoziv/ograničenje pristanka.

Mi kao Banka možemo obrađivati Vaše lične podatke kojima raspoložemo u svrhu sprječavanja i otkrivanja prevara u platnom prometu, sprovođenja mjera iz oblasti sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma, a u skladu sa propisima o zaštiti ličnih podataka.

- **pravo na brisanje:** možete od nas tražiti da iz naše baze obrišemo Vaše podatke ako ne postoji pravna osnova po kojoj ih moramo obrađivati.
- **pravo na prenos:** možete nas tražiti da prenesemo Vaše podatke drugom rukovaocu, npr. drugoj banci.
- **pravo na prigovor:** ako se ne slažete sa obradom ličnih podataka ili želite da prestanemo upotrebljavati Vaše podatke za određene svrhe,

možete nam podnijeti prigovor. Takođe, imate pravo podnijeti prigovor kod Agencije za zaštitu ličnih podataka.

- **pravo na opoziv/ograničenje pristanka:** Vaš pristanak za obradu ličnih podataka je dobrovoljan te ga u bilo kojem trenutku možete opozvati, odnosno ograničiti. U tom slučaju ćemo obrađivati samo one podatke koje moramo zbog zakona, naših ugovornih obaveza prema Vama te zbog praćenja svojih zakonskih interesa. Ovo neće imati nikakvog uticaja na naš ugovorni odnos te ćete i dalje moći jednako koristiti naše usluge za koje taj pristanak nije nužan.

Kako biste ostvarili bilo koje od ovih prava trebate **ispuniti obrazac** vezan uz pojedinačno pravo. Ovi obrasci se nalaze na našem sajtu <https://api.nlb.me/files/1532093359-zahtjev-za-ostvarivanje-prava-na-podrucju-obrade-licnih-podataka.pdf> i u svim filijalama.

Na zahtjev ćemo Vam odgovoriti čim prije, a **najkasnije u roku od 15 dana.**

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.



Stupaju na snagu 31.03.2025. godine i primjenjuju se na sve Okvirne ugovore zaključene do ovog datuma.

Stupanjem na snagu ovih Opštih uslova, prestaju da važe Opšti uslovi za poslovanje sa fizičkim licima koji su bili u primjeni od 8. aprila 2024. godine, kao i:

- Opšta pravila poslovanja e-banking-a NLB Banka AD Podgorica;
- Opšti uslovi komunikacije putem video poziva i web chat-a NLB Banke AD Podgorica.

sadržaja kartičnih usluga i/ili usluga elektronskog bankarstva i/ili funkcionalnosti NLB Pay aplikacije, Vi kao korisnik nemate pravo nadoknade štete.

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 u dijelu Vođenje računa pod **članom 8. Kako komuniciramo i kako Vas obavještavamo**, ovih Opštih uslova, u papirnom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju, 2 mjeseca prije primjene izmjena ili dopuna.

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 2 mjeseca, obavijestite da sa predloženim izmjenama Opštih uslova niste saglasni, Okvirni ugovor će se smatrati raskinutim.

2. Vaši ugovori i Opšti uslovi

Potpisivanjem pojedinačnih Ugovora o proizvodima i uslugama banke (npr. Ugovora o vođenju i otvaranju računa, Ugovora o korišćenju platnih kartica itd.) **potvrđujete da ste** (1) upoznati sa ovim Opštim uslovima, (2) imali dovoljno vremena da pročitate sadržaj i (3) u cjelosti ste 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 korišćenje 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.**

Tokom trajanja svog Okvirnog ugovora imate pravo od nas **tražiti kopiju svog ugovora** u papirnoj formi, ili drugom trajnom mediju.

Za ugovorom određene odnose i našu međusobnu komunikaciju koristi se crnogorski jezik, osim ako ne ugovorimo drugačije.

3. Izmjene Opštih uslova

Mi kao Banka zadržavamo pravo **na izmjenu ili dopunu ovih Opštih uslova**. U slučaju izmjena

4. Pravila u vezi sa Vašim ličnim podacima

Ako dođe do **promjene Vaših ličnih podataka**, podataka o punomoćnicima, ili drugih podataka koji se odnose na usluge koje pokrivaju ovi Opšti uslovi i **naši Okvirni ugovori**, dužni ste nam to **javiti odmah, pisanim putem ili lično dolaskom u neku od naših filijala**. Ovo važi ako ugovorom nismo ugovorili drugačiji rok. Ako prekršite ovu obavezu, mi ne odgovaramo za štetu, koja bi Vama ili nekom trećem mogla nastati zbog toga.

Kao korisnik, saglasni ste da Vam možemo slati poruke u kojima ćemo Vas **informisati o ponudama koje Vam mogu biti korisne**. Te poruke možemo slati preko različitih kanala (na primjer Viber-a, SMS-a, e-maila...).

5. Ako niste zadovoljni, možete nam podnijeti prigovor

Ako smatrate da se ne pridržavamo (1) zakonskih propisa iz oblasti platnog prometa, (2) odredbi Okvirnog ugovora, (3) ugovora o pojedinom transakcionom računu, (4) odredbama ugovora o proizvodima i uslugama (npr. Ugovora o korišćenju platnih kartica, ugovora za korišćenje usluga elektronskog bankarstva itd.) ili (5) ovih Opštih uslova, možete nam podnijeti prigovor.



Prigovor možete podnijeti **pisanim ili elektronskim putem** na adresu naše filijale / centrale ili na naš e-mail: info@nlb.me.

Na Vaš prigovor ćemo odgovoriti u roku od 15 radnih dana na neki od načina komunikacije, koji smo ugovorili na način opisan u dijelu Vođenje računa, pod **članom 8. *Kako komuniciramo i kako Vas obavještavamo***, ovih Opštih uslova.

U slučaju da Vam na Vaš uredno podnijet prigovor **ne možemo dostaviti odgovor** iz razloga na koje ne možemo utjecati, poslat ćemo Vam obavještenje sa obrazloženjem tog razloga. U obavještenju ćemo navesti i rok kada ćemo Vam dostaviti odgovor, koji ne smije biti duži od **35 radnih dana od dana kada smo primili Vaš prigovor**.

U slučaju da niste zadovoljni našim odgovorom ili nepostupanjem u odnosu na Vaš prigovor, **možete podnijeti prigovor Centralnoj banci**, čije je sjedište u Podgorici, Bulevar sv. Petra Cetinjskog, br. 6.

Prigovor Centralnoj banci možete uputiti:

- u pisanoj formi na naprijed navedenu adresu sjedišta;
- putem maila: zastita.potrosaca@cbcg.me;
- preko aplikacije: Centralni informacini sistem za zaštitu potrošača (na sajtu: www.potrosaci.me).

Ako niste zadovoljni kako smo postupili u odnosu na Vaš prigovor možete dati prijedlog za pokretanje postupka medijacije Centru za alternativno rješavanje sporova, <https://centarzaars.me>. Ovaj prijedlog možete podnijeti poštom na adresu Ulica Serdara Jola Piletića BB Podgorica ili e-mailom na centarzaars@centarzaars.me.

Mi smo dužni da učestvujemo u postupku alternativnog rješavanja spora koji Vi pokrenete.

6. Primjena prava

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

Svi eventualni sporni odnosi između nas, Banke i Vas, Korisnika koji bi mogli proizaći iz međusobnih Okvirnih ugovora i ovih Opštih uslova rješavaju se primjenom prava Crne Gore.

U slučaju da dođe do spora, nastojaćemo da ga riješimo sporazumno. Ako to ne uspijemo, nadležan će biti sud prema sjedištu Banke, osim ako nije drugačije ugovoreno, tj. ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda, ili nadležnog tijela.

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. Kod elektronskog bankarstva, to je Sigurnosni jednokratni podatak koji se sastoji od određenih znakova i prosleđuje se SMS porukom na prijavljeni broj telefona i služi za registraciju i autentifikaciju korisnika mobilnog bankarstva.
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	Postupak koji uključuje identifikaciju i verifikaciju identiteta korisnika kao i davanja autorizacije / saglasnosti za izvršenje platne transakcije, a Banci omogućava provjeru korišćenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personalizovanih sigurnosnih obilježja.
Autorizacija	Saglasnost Korisnika za izvršavanje platne transakcije.
Banka	NLB Banka AD Podgorica, Bulevar Ivana Crnojevića 171, 81 000 Podgorica, Crna Gora pružalac usluga platnog prometa u skladu sa ovim Opštim uslovima: • PIB: 02011395 • IBAN: ME25 5300 0500 0000 0067 47 • BIC: MNBAMEPG • Internet stranica Banke: www.nlb.me • Adresa za prijem pošte: Bulevar Stanka Dragojevića broj 46, 81000 Podgorica • E mail adresa 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)	Račun za plaćanje koji sadrži ukupno 18 numeričkih znakova, a koji se sastoji od tri dijela: 1. dio je vodeći broj Banke - pružaoca usluga (tri numerička znaka), 2. dio je individualna partija transakcionog računa korisnika koji se vodi kod Banke (13 numeričkih znakova), 3. dio je kontrolni broj (2 numerička znaka).
Beskontaktno plaćanje	Platna transakcija sa 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 znakova koji se personalizuju na prednjoj strani platne kartice.
Cash advance	Podizanje gotovine na šalterskim POS terminalima.
Charge kartica	Kartica za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita kredita, uz obavezu korisnika da najkasnije do Ugovorom definisanog roka, uplati iznos dospjelih obaveza. Procenat vraćanja duga za ovaj tip kartice je definisan na 100% i u slučaju redovne otplate Korisnik je oslobođen plaćanja redovne kamate. Procenat vraćanja duga se ne odnosi na plaćanje na rate. U slučaju neplaćanja obaveza na dan dospeljeća, koji je definisan Ugovorom o korišćenju kartice, Korisniku se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa Ugovorom. Charge kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu, kao i za plaćanje preko interneta.
Čitač kartice	Uređaj koji se koristi za postupak autentifikacije putem kartica Banke opremljenih čip-tehnologijom, magnetnom trakom i slično.

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	Kartica za plaćanje roba i usluga te podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na računu za plaćanje za koji je vezana. Namijenjena je za korišćenje u zemlji i inostranstvu kao i za internet plaćanje.
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 depozite po viđenju. Sredstva koja se vode na transakcionom računu smatraju se depozitom po viđenju.
Direktno zaduženje	Platna usluga za zaduženje računa za plaćanje platioca kada platnu transakciju inicira primalac plaćanja. Sprovodi se na osnovu saglasnosti platioca date (1) primaocu plaćanja, (2) pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja ili (3) pružaocu platnih usluga platioca.
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), web i mobilni kanal NLB Klik (dalje NLB Klik), video poziv sa Bankom i sl.
Dnevni broj transakcija	Maksimalan broj transakcija koje klijent može napraviti tokom dana. Maksimalan broj transakcija obuhvata ukupan broj transakcija učinjen kupovinom, podizanjem gotovine i internet transakcijama. Dnevni broj transakcija je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim broju transakcija zbog mogućnosti odbijanja istih usljed prekoračenja.
Dnevni limit	Maksimalan iznos dnevne potrošnje. 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 Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim limita zbog mogućnosti odbijanja transakcija usljed prekoračenja istog.
Dodatni korisnik	Fizičko lice kome je kartica izdata na zahtjev osnovnog Korisnika, čije je ime ispisano na kartici i vezana je za račun osnovnog Korisnika. Svi troškovi naknada, kamata, transakcija i pripadajućih provizija nastali putem korišćenja dodatne Kartice, idu na teret osnovnog Korisnika. Kartica izdata dodatnom korisniku je dodatna kartica. Broj dodatnih kartica nije ograničen.
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.
E-banking	Servis koji omogućava korisnicima uslugu NLB Klike upotrebom računara.
Filijala Banke	Organizaciona jedinica Banke u Sektoru poslovanja sa građanima.
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 (Basic Bank Account Number).
Informativni dokument o naknadama	Informativni dokument o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane sa računom za plaćanje.
Kartica za plaćanje na rate	Kartica za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita kredita, uz obavezu Korisnika da najkasnije do Ugovorom definisanog roka izvrši uplatu dospjelih obaveza. Kartica služi za trgovinu na rate, uz određenu naknadu definisanu po važećem tarifniku Banke. Uplata dospjelih obaveza se može vršiti putem trajnog naloga ili direktnom uplatom na kartični račun. U slučaju neplaćanja obaveza do dana dospeljeća definisanog Ugovorom, klijentu se naplaćuje zatezna kamata u skladu sa važećim Ugovorom. Kartica za plaćanje na rate je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu.
Interna platna transakcija	Platna transakcija koju izvršava Banka kao pružalac usluga platnog prometa i platioca i primaoca plaćanja.
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 glavnice (dospjelu i nedospjelu), provizije i kamate obračunate u skladu sa tarifnikom Banke.

Isplatno prodajno mjesto	Poslovni subjekt ovlašten za prihvatanje kartice za uslugu isplate gotovog novca na POS uređaju.
Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO)	Kombinacija slova, brojeva ili simbola koju Banka dodjeljuje korisniku platnih usluga i koji se mora navesti prilikom davanja naloga za plaćanje kako bi se jasno odredio korisnik plaćanja odnosno njegov račun. U smislu ovih Opštih uslova JIO može biti broj računa za plaćanje, broj platne kartice, broj depozitnog računa ili broj kreditne partije.
Jednokratna platna transakcija	Svako plaćanje inicirano Nalogom za plaćanje u filijali Banke koje nije pokriveno okvirnim ugovorom o platnim uslugama između Platioca i Banke.
Kartica prometa	Pregled koji sadrži sve promjene po Kartičnom računu.
Kartična organizacija	MasterCard, Visa International.
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.
Kartični račun	Račun na kojem se prikazuju sve finansijske transakcije koje nastanu korišćenjem osnovne ili dodatnih kartica. Po kartičnom računu su evidentirane sve transakcije sa pripadajućim provizijama, naknadama i kamatama obračunatim u skladu sa važećim tarifnikom banke.
Korisnik kartice	Fizičko lice kojem smo mi kao Banka izdali Visa/Mastercard karticu (debitnu i/ili kreditnu karticu) i koje je prihvatilo ove Opšte uslove.
Korisnik platnih usluga	Fizičko lice koje 1) sa Bankom zaključi okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), odnosno ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcionog računa ili računa za plaćanje sa osnovnim uslugama i/ili 2) koje se koristi platnom uslugom u svojstvu platilaca i/ili primaoca plaćanja u skladu sa odredbama navedenog ugovora i ovih Opštih uslova.
Kreditni limit	Maksimalni dozvoljeni iznos kredita koji Banka odobrava po kartičnom računu tj. kartici (kreditnoj/debitnoj).
Kupovina na rate	Servis koji korisnicima kreditnih i debitnih 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.
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 (1) ugovorenog minimalnog procenta za vraćanje potrošenih sredstava, (2) dospjelih obaveza po transakcijama na rate, (3) naknada i kamate za korišćenje sredstava za odobreni kreditni limit, po pojedinačnim karticama.
Mjesečni broj transakcija	Maksimalan broj transakcija koje klijent može napraviti tokom mjeseca. Maksimalan broj transakcija obuhvata ukupan broj transakcija učinjen kupovinom, podizanjem gotovine i internet transakcije. Mjesečni broj transakcija je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim broju transakcija zbog mogućnosti odbijanja istih usljed prekoračenja.
Mjesečni izvod	Pregled mjesečnih transakcija sa pripadajućim naknadama, provizijama i jasno naznačenom kamatom za obračunski period, kao i stanjem prenešenog duga iz predhodnog perioda, po svakom pojedinačnom kartičnom računu. U mjesečnom izvodu je i formula po kojoj je izvršen obračun. Mjesečni izvod se može dostaviti klijentu na uvid slanjem putem e-maila, na kućnu adresu ili preuzimanjem direktno na šalteru. U slučaju slanja izvoda putem pošte, klijentu se naplaćuje naknada za ovu uslugu, u skladu sa Pregledom naknada banke. Banka ne snosi odgovornost za posljedice nastale kašnjenjem u dostavi izvoda.
Mjesečni limit	Maksimalan iznos mjesečne potrošnje. 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 je moguće promijeniti na zahtjev Korisnika. Preporuka Banke je da se Korisnik raspita o postavljenim limitu zbog mogućnosti odbijanja transakcija usljed prekoračenja istog.
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 mail-a ili telefona (Mail Order, Telephone Order) putem popunjene autorizacione forme od strane korisnika kartice.

mToken ili mobile token	Aplikacija koja se instalira na mobilnom telefonu Korisnika i koristi se za autentifikaciju na mobilnom bankarstvu ili za verifikaciju/potvrđivanje naloga na elektronskom bankarstvu.
M-banking	Servis koji Korisniku omogućava uslugu NLB Klik upotrebom mobilnog telefona.
Nacionalna platna transakcija	Transakcija u čijem izvršavanju učestvuju jedan ili više pružalaca platnih usluga koji 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.
NFC (Near Field Communication) tehnologija	Tehnologija koja omogućava razmjenu podataka između mobilnog telefona i POS uređaja bez direktnog kontakta.
NLB Klik	Zajednički naziv za servis/aplikaciju elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica, koja Korisniku omogućava upotrebu usluga plaćanja u unutrašnjem platnom prometu, provjeru i stanja i prometa po svim računima i platnim karticama koje ima Korisnik u Banci, uvid u aktuelnu kursnu listu, obavljanje mjenjačkih poslova, provjeru dospjeća i istek kreditnih zaduženja.
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.
Obnavljanje (reizdavanje)	Izdavanje nove kartične plastike po isteku roka važenja prethodno izdate kartične plastike. Za redovno reizdate ili nove kartice, Banka može vršiti slanje plastike na kućnu adresu korisnika
Obračunski period	Period za koji Banka pravi presjek po kartičnom računu i obračunava dospjele obaveze, naknade i kamatu. Mjesečni izvod uključuje ove stavke te se kreira prvog radnog dana 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: 1) pojedinačnih ugovora o proizvodima i uslugama Banke (npr. ugovora o otvaranju transakcionog računa i/ili ugovora o otvaranju računa za plaćanje sa osnovnim uslugama i/ili ugovora o korišćenju platne kartice), 2) ovih Opštih uslova, 3) Terminskog plana izvršenja platnih transakcija fizičkih lica (u daljem tekstu Terminski plan) i Pregleda naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespondentskog bankarstva (u daljem tekstu: Pregled naknada), važećih na dan primjene, kao i 4) posebnih uslova 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 poslovanja NLB Banke sa fizičkim licima	Opšti uslovi poslovanja NLB Banke sa fizičkim licima definiše sledeće oblasti saradnje: - vođenja računa za plaćanje i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica, - izdavanja i korišćenja platnih kartica, - korišćenja platnih kartica u digitalnom formatu - kod izvršenja jednokratnih platnih transakcija, - korišćenja elektronskog bankarstva, - korišćenje NLB Pay, - video poziv i chat, - informacije o zaštiti ličnih podataka i kod korišćenja NLB Pay-a, a sadrži i - pojmovnik sa najbitnijim terminima. Sastavni dio Opštih uslova čine i: - Terminski plan izvršenja platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan) fizičkih lica - 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). 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	Fizičko lice kome je odobren Zahtjev za izdavanje kartice. To lice je vlasnik računa, svih sredstava na njemu i osnovne kartice. Osnovna kartica je naziv za karticu koja je izdata osnovnom korisniku.
Personalizovana sigurnosna obilježja kartice	Elementi kartice potrebni za realizaciju transakcije sa ili bez fizičkog prisustva Korisnika. Osnovni elementi su broj kartice od 16 cifara, datum validnosti kartice, CVV/CVC broj od 3 cifre odštampan na poledini kartice.

PIN (Personal Identification Number)	Personalizovano sigurnosno obilježje koje čini lični identifikacioni broj korisnika platne usluge koji mu dodjeljuje Banka. To je strogo povjerljivi broj poznat isključivo korisniku, a služi za njegovu identifikaciju i autorizaciju transakcija. Korisnik može svoj kartični PIN da promjeni 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.
PIN kod	Lični identifikacioni broj koji korisnik sam definiše kroz aplikaciju za mobilno bankarstvo, a služi za nedvosmisleni identifikaciju Korisnika i davanje saglasnosti za izvršenje platne transakcije.
Platilac	Fizičko ili pravno lice koje daje nalog za plaćanje ili saglasnost za plaćanje.
Platna kartica	Platni instrument koji izdaje Banka i koji njenom korisniku omogućava da raspolaže novčanim sredstvima koja se nalaze na kartičnom računu ili računu za plaćanje, odnosno da vrši bezgotovinska plaćanja, podiže i polaže gotovinu. Kartica je vlasništvo Banke i nije prenosiva.
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; 1. izvršavanje platnih transakcija u kojima su novčana sredstva obezbijedena 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; 2. izdavanje platnih instrumenata i/ili prihvatanje platnih transakcija; 3. izvršavanje novčanih doznaka; 4. usluge iniciranja plaćanja; 5. 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.
Platni sistem	Sistem za prenos novčanih sredstava sa formalnim i standardizovanim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i / ili naplatu platnih transakcija.
Ponovno izdavanje kartice	Izdavanje nove kartice umjesto izgubljene ili ukradene kartice, te u drugim opravdanim slučajevima. Zamjena Kartice se može vršiti u slučaju fizičkog oštećenja same plastike, promjene imena Korisnika, kao i sumnje u moguću zloupotrebu. Ponovno izdavanje kartice vrši se na pismeni zahtjev Korisnika kartice ili na inicijativu Banke, ukoliko 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	Ponovno štampanje PIN-a na pismeni zahtjev Korisnika kartice, podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva. Ponovna izrada PIN-a se naplaćuje u skladu sa važećim tarifnikom 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.
Potrošač	Fizičko lice koje djeluje u svrhe koje nijesu namijenjene njegovom zanimanju, odnosno poslovnoj djelatnosti.
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.

Prekogranična platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju učestvuju dva pružaoća 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 Korisnika za izdavanje određenog platnog instrumenta, bilo e-bankinga i/ili mbankinga i / ili SMS info servisa, koji na propisanom obrascu potpisuje Korisnik.
Privremena lozinka	Lozinka koja omogućava prvo logovanje i kreiranje lične lozinke Korisnika, nakon čega privremena lozinka prestaje da važi.
Prodaja na rate	Servis koji korisnicima platnih kartica omogućava trgovinu roba i usluga na rate.
Prodajno mjesto/ Trgovac	Poslovni subjekt ovlašten za prihvatanje kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja robe i / ili usluga.
Push poruka	Standardizovani format poruke, koji Korisniku služi za autorizaciju plaćanja sprovedenih na internetu. Push poruka je i jedan od načina autentifikacije Korisnika za NLB KLIK aplikaciju na računaru. Korisnik ima opcije da odbije push poruku, a time i plaćanje ili autentifikaciju, ili da push poruku prihvati i tako potvrdi plaćanje, odnosno autentifikaciju. Push poruke se dobijaju isključivo preko NLB Klik aplikacije.
QR kod	Dvodimenzionalni bar-kod koji omogućava brzo i efikasno čitanje podataka. Skeniranje QR koda pomoću kamere, vodi Korisnika do odgovarajućeg sadržaja NLB Klike tj. prijave ili autorizaciju plaćanja na aplikaciji e-banking.
Račun za plaćanje	U smislu ovih Opštih uslova, zajednički termin za transakcioni račun i račun za plaćanje sa osnovnim uslugama.
Račun za plaćanja sa osnovnim uslugama	Vrsta računa za plaćanje koji obuhvata: 1) usluge koje omogućavaju otvaranje, vođenje i ukidanje računa za plaćanje; 2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na račun za plaćanje; 3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca sa računa za plaćanje, na šalteru ili bankomatu tokom ili van radnog vremena kreditne institucije, i 4) izvršavanje sljedećih platnih transakcija: - direktnih zaduženja; - platnih transakcija putem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta, i - kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, na terminalima, šalterima i putem interneta, ako su dostupni.
Radni dan	Dan u kojem Banka posluje i izvršava platne transakcije. Definisan je Termiskim planom Banke.
Raspoloživi iznos sredstava na računu za plaćanje / raspoloživi saldo / raspoloživo stanje	Saldo uvećan za iznos eventualno odobrenog dozvoljenog prekoračenja i umanjen za iznos aktivnih rezervacija.
Raspoloživi kreditni limit	Iznos odobrenog kreditnog limita koji je raspoloživ Korisniku kartice u datom periodu. Na kraju obračunskog perioda raspoloživi kreditni limit je naznačen na mjesečnom izvodu.
Referenca plaćanja	Broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identifikuje Jednokratna platna transakcija.
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 kartica	Kartica za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine odobrenog limita revolving kredita, uz obavezu Korisnika da najkasnije do roka definisanog Ugovorom o korišćenju kartice, izvrši uplatu svih dospjelih obaveza. Procenat revolvinga bira klijent prilikom apliciranja za karticu. Procenat vraćanja duga se može kretati od 5% do 100% duga koji se vraća. Procenat vraćanja duga se ne odnosi na plaćanje na rate. Uplata dospjelih obaveza se može vršiti putem trajnog naloga i direktnom uplatom na karticni račun. Redovna kamata se obračunava na prenešeni dug iz predhodnog perioda umanjen za iznos nedospjelih rata, dok se u slučaju neplaćanja mjesečnih obaveza do dana dospeljeća definisanog ugovorom, Korisniku kartice naplaćuje zatezna kamata, u skladu sa Ugovorom. Revolving kartica je namijenjena za korišćenje u zemlji i inostranstvu.
Rezervacija	Kartična transakcija za koju Banka još nije dobila finansijsku potvrdu. Rezervacija umanjuje iznos raspoloživog novca i ne registruje se na kartičnom računu Korisnika. Iznos rezervisanih sredstava se može razlikovati 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 prodaja roba i usluga.
Rok važenja kartice	Rok naznačen na samoj kartici koji predstavlja vrijeme do kada kartica može da se koristi. Kartica se može koristiti zaključno sa posljednjim danom u mjesecu koji je naveden na kartici. Kartica čiji je rok istekao ne može biti korišćena.

Rok za plaćanje	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 kartici. U slučaju neplaćanja dospjelih obaveza u ugovoru predviđenom roku, Banka Korisniku obračunava zateznu kamatu na iznos dospjelih neplaćenih obaveza.
Saldo	Iznos sredstava na računu za plaćanje.
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.
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 plaćanje	Sve vrste kreditnih transfera i direktnih zaduženja koje se realizuju u jedinstvenom području plaćanja u eurima kroz SEPA platne šeme. Sadrži podatak da je valuta plaćanja EUR, naknada podijeljena na primaoca i nalogodavca (SHA), datum izvršenja T+0 (istog dana) ili T+1 (narednog radnog dana), i informacije o banci primaoca iz SEPA zone.
SEPA platna šema	Skup pravila, praksi i standarda za postizanje kompatibilnosti u pružanju i radu SEPA plaćanja među pružaocima platnih usluga.
SEPA zona	Zemlje koje obavljaju SEPA plaćanja. Lista dostupna na https://www.europeanpaymentscouncil.eu/document-library/other/epc-list-sepa-scheme-countries
SMS info	Servis koji Korisniku omogućava dobijanje obavještenja putem SMS/Viber o stanju, prilivu i odlivu sa računa.
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.
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 platnih usluga omogućava čuvanje informacija upućenih lično njemu 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, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta, online bankarstvo, internet stranica Banka 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 svog računa za plaćanje u korist određenog primaoca plaćanja. Ugovara se za tačno određeni iznos i dinamiku plaćanja, do opoziva ili na određeno vrijeme.
Transakcija	Bilo koje kartično plaćanje roba i usluga, podizanje gotovine, uplata na bankomatu, odnosno polog gotovine 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
Treća država	Do pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji (EU) svaka strana država, a nakon pristupanja, država koja nije država članica.
Verifikacioni broj kartice (CVV2 Visa Internacional, CVC2 MasterCard)	Sigurnosni kod od tri cifre koji se nalazi na poledini kartice i koristi se prilikom internet plaćanja.
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 fizičko i/ili pravno lice (potencijalni Korisnik kartice).