



**Opšta pravila poslovanja E-BANKING-a  
NLB Banka AD Podorica**

## Sadržaj

|       |                                                                |   |
|-------|----------------------------------------------------------------|---|
| 1     | Opšte odredbe .....                                            | 3 |
| 2     | Ključni termini koji se koriste.....                           | 3 |
| 3     | Minimalni tehnički uslovi za korišćenje E-Banking servisa..... | 4 |
| 3.1   | Pravna lica .....                                              | 4 |
| 3.2   | Fizička lica .....                                             | 4 |
| 4     | Ugovaranje .....                                               | 4 |
| 5     | Aktivacija od strane Korisnika.....                            | 4 |
| 5.1   | Za pravna lica .....                                           | 4 |
| 5.1.1 | Elektronsko bankarstvo za pravna lica .....                    | 4 |
| 5.1.2 | Mobilno bankarstvo za pravna lica .....                        | 5 |
| 5.2   | Za fizička lica .....                                          | 5 |
| 5.2.1 | Elektronsko bankarstvo za fizička lica .....                   | 5 |
| 5.2.2 | Mobilno bankarstvo za fizička lica .....                       | 5 |
| 6     | Obaveze ugovornih strana .....                                 | 5 |
| 6.1   | Obaveze Banke .....                                            | 5 |
| 6.2   | Obaveze Korisnika.....                                         | 5 |
| 7     | Prestanak ugovornih obaveza .....                              | 6 |
|       | Klijent .....                                                  | 6 |
|       | Banka.....                                                     | 6 |
| 8     | Zaštita od zloupotrebe .....                                   | 7 |
| 8.1   | Pravna lica .....                                              | 7 |
|       | Aplikacija Officebanking.....                                  | 7 |
|       | Mbanking .....                                                 | 7 |
| 8.2   | Fizička lica .....                                             | 7 |
|       | Ebanking .....                                                 | 7 |
|       | Mbanking .....                                                 | 7 |
| 9     | Naknade .....                                                  | 7 |
| 10    | Reklamacije .....                                              | 8 |
| 11    | Izmjena Opštih pravila poslovanja putem Ebanking.....          | 8 |
| 12    | Završne odredbe.....                                           | 8 |

## 1 Opšte odredbe

Opšta pravila poslovanja E-Banking-a NLB Banke, primjenjuju se na odnose između NLB Banke AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka) i korisnika E-Banking usluga (fizičko ili pravno lice, u daljem tekstu: Korisnik), koji su zasnovani na Ugovoru o pružanju usluga elektronskog bankarstva – NLB Proklik, odnosno Ugovora o pružanju usluga korišćenja udaljenog pristupa bankovnim računima primjenom računara ili drugih komunikacionih uređaja - NLB Klik (zajedno u daljem tekstu: E-Banking ugovor). Ova Opšta pravila regulišu i odnos Banke i Korisnika SMS Info servisa.

E-Banking usluge podrazumijevaju usluge elektronskog bankarstva i/ili mobilnog bankarstva, a nude informacije i mogućnost elektronskog obavljanja transakcija.

Opšte informacije o Banci:

- Adresa Banke: Bulevar Stanka Dragojevića 46, Podgorica, Crna Gora
- PIB: 02011395
- Transakcioni račun kod Centralne Banke Crne Gore: 907-53001-03
- IBAN: ME25530005000000006747
- BIC / SWIFT: MNBAMEPG
- Internet stranica Banke: [www.nlb.me](http://www.nlb.me)
- Adrese za komunikaciju: [info@nlb.me](mailto:info@nlb.me)
- Kontakt telefon: (+382) 19888
- Poslovnice / filijale Banke - popis filijala Banke nalazi se na zvaničnoj internet stranici Banke [www.nlb.me](http://www.nlb.me)
- Kontrolni organ: Centralna banka Crne Gore

NLB Banka AD Podgorica je upisana u registar CRPS-a u 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, Podgorica,

## 2 Ključni termini koji se koriste

- **NLB Proklik** - Servis putem kojeg se mogu vršiti sva elektronska i mobilna plaćanja sa računa pravnih lica u unutrašnjem i međunarodnom platnom prometu, provjeravati stanje i promet na svim računima koje klijent ima u Banci, pregled arhive platnih naloga i izvoda u platnom prometu, provjeravati kursnu listu.
- **NLB Klik** - Servis putem kojeg se mogu vršiti sva elektronska i mobilna plaćanja sa računa fizičkog lica u unutrašnjem platnom prometu, provjeravati stanje i promet na svim računima i platnim

karticama koje ima korisnik u Banci, provjeravati kursnu listu, obavljati mjenjačke poslova, provjeravati dospijeća i istek kreditnih zaduženja.

- **Ebanking** - Servis koji omogućava korisnicima udaljen pristup svojim računima kod Banke, korišćenjem računara.
- **Mbanking** - Servis koji Korisniku omogućava udaljeni pristup računima korišćenjem aplikacije na mobilnom telefonu.
- **SMS info** - servis koji Korisniku omogućava dobijanje SMS obavještenje putem SMS o stanju, prilivu i odlivu sa računa.
- **USB Token** - je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuvaju digitalni certifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje E-BANKING sistema.
- **Tajni ključ** - je skup podataka u elektronskom obliku neophodan za generisanje elektronskog potpisa kao i dešifrovanje poruka i koji je smješten na USB Tokenu.
- **Digitalni certifikat** - je elektronsko uvjerenje kojim se potvrđuje veza između podataka za verifikaciju elektronskog potpisa i identiteta potpisnika, koji je izdat od strane certifikacionog tijela i sadrži podatke predviđene operativnim pravilima. Digitalni certifikati se izdaju na USB Tokenu.
- **PIN mailer** – sadrži podatke kojima se aktivira korišćenje usluge elektronskog bankarstva za pravna lica. PIN mailer sadrži PIN i PUK.
- **Korisnički paket** – sadrži USB Token, PIN Mailer i aktivacioni kod kojima se aktivira korišćenje usluge elektronskog bankarstva za pravna lica.
- **Pristupnica** – zahtjev na propisanom obrascu, koji potpisuje Korisnik za aktivaciju servisa elektronskog i/ili mobilnog bankarstva
- **OTP kod** – je jednokratna lozinka koju Banka Korisniku šalje na prijavljeni broj mobilnog telefona i/ili mail adresu i koju Korisnik koristi kao autorizaciju prilikom logovanja u aplikaciju i kao autorizaciju potvrdu prilikom plaćanja, putem Ebanking usluge za fizička lica. OTP kod je vremenski je ograničen i nakon isteka perioda u kom važi ist se dalje ne može koristiti.
- **Officebanking aplikacija** – specijalizovana Windows aplikacija, za pravna lica, koja se instalira na računaru Korisnika usluga elektronskog bankarstva i omogućava pristup računima i izvršavanje transakcija.
- **Akti Banke** – u smislu odredbi ovih Opštih pravila jesu svi dokumenti i odluke što ih u propisanoj proceduri donose nadležni organi Banke i koji su Korisniku dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze

Korisnika i svih ostalih lica koje preuzimaju prava i obaveze prema Banci, kao i Banke same (npr: Opšti uslovi vođenja računa za plaćanje i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica NLB Banke AD Podgorica i Opšti uslovi vođenja transakcionog računa i obavljanja usluga platnog prometa za poslovne subjekte NLB banke AD Podgorica itd.).

### 3 Minimalni tehnički uslovi za korišćenje E-Banking servisa

Da bi Korisnik mogao da koristi usluge elektronskog bankarstva, neophodan uslov je da isti ima otvoren transakcioni račun u Banci, te da sa Bankom potpiše E banking ugovor, kao i da posjeduje adekvatnu računarsku opremu i internet konekciju. Izuzetno ovu uslugu mogu ugovarati i potrošači, koji otvore račun za plaćanje sa osnovnim uslugama.

Za nesmetano korišćenje E-Banking servisa neophodno je da Korisnik ispunjava i određene tehničke preduoslove.

#### 3.1 Pravna lica

Za potrebe korišćenja **Officebanking aplikacije** na računaru (u daljem tekstu **OfficeBanking aplikacija**), neophodno je da pravno lice ima instaliran WINDOWS 10 ili 11 operativni sistem, arhitekture 32bit ili 64bit, kao i pristup internetu.

Za pristupanje **aplikaciji NLB Proklik** preko mobilnog telefona (u daljem tekstu **mbanking aplikacija**), potreban je pristup internetu i instaliran Android operativni sistem sa minimalnom verzijom 5.0 ili iOS operativni sistem sa minimalnom verzijom 9.0.

#### 3.2 Fizička lica

Za potrebe korišćenja aplikacije za elektronsko bankarstvo na računaru (u daljem tekstu **ebanking za fizička lica**), potrebno je da fizičko lice ima pristup internetu, kao i internet pretraživač: MS Internet Explorer, Microsoft EDGE, Google Chrome.

Za pristupanje **mbanking** aplikaciji, NLB Klik, preko mobilnog telefona, potrebno je da fizičko lice na svom mobilnom telefonu ima pristup internetu i instaliran Android operativni sistem sa minimalnom verzijom 5.0 ili iOS operativni sistem sa minimalnom verzijom 9.0.

### 4 Ugovaranje

Korisnici usluga E-Bankinga, mogu biti domaća i strana fizička i pravna lica, koja kod Banke imaju otvorene transakcione račune za izvršavanje

nacionalnih platnih transakcija ili račun za plaćanje sa osnovnim uslugama.

E-Banking usluge Korisnici ugovaraju popunjavanjem, potpisivanjem i pečatiranjem E-Banking pristupnice i E-Banking ugovora.

Svaki Korisnik E-Banking usluga, potpisivanjem Ebanking ugovora, izjavljuje da je saglasan i da pristaje na primjenu ovih

Opšta pravila poslovanja E-BANKING- a NLB Banke, koji su sastavni dio Ebanking ugovora. Za sve što nije definisano ovim Opštim pravilima, primjenjuju se ostala važeća Akta banke. U slučaju svih kasnijih izmjena ovih Opštih pravila, od dana stupanja na snagu izmjena, primjenjivaće se izmijenjena Opšta pravila.

### 5 Aktivacija od strane Korisnika

Nakon i zaključenja Ebanking ugovora, Banka Korisniku dostavlja instrukcije i alate potrebne za upotrebu istih, na sledeći način:

#### 5.1 Za pravna lica

##### 5.1.1 Elektronsko bankarstvo za pravna lica

E-Banking usluge pravna lica mogu koristiti počev od prvog sljedećeg radnog dana, nakon što preuzmu korisnički paket od Banke, odnosno nakon što od Banke, na prijavljenu e-mail adresu, dobiju korisničko ime i uputstva za korišćenje, a SMS-om na prijavljeni broj telefona, odnosno izuzetno, po zahtjevu Korisnika, a uz saglasnost Banke, na e-mail adresu, aktivacioni kod.

Obzirom da je usluga elektronskog bankarstva multibanking, Korisnik će za Officebanking ugovoren u NLB banci, koristiti isti USB Tokena, koji je koristio i za Officebanking koji je ugovorio sa drugom Bankom, koja koristi Officebanking Emon servisnog centara. Svi Korisnikovi računi otvoreni kod NLB Banke će biti vezani za navedeni USB Token.

Ukoliko Korisnik nije ranije imao USB Token, Banka će Korisniku isti dostaviti, zajedno sa tajnim ključem i digitalnim certifikatom izdatim od kvalifikovane kompanije E-Mon, kao i PIN mailerom OfficeBanking.

Korisnik neće moći da otpočne sa korišćenjem Officebankinga, sve dok ne instalira čitač pametnih kartica na svom računaru.

Digitalni certifikat na USB Tokenu, traje tri godine i Korisnik ga nakon isteka mora obnoviti, ukoliko želi nastaviti koristiti uslugu.

Ukoliko je račun pravnog lica aktivan i ukoliko pravno lice i dalje ima poslovnu aktivnost preko Banke, Banka će 7 dana prije isteka validnosti digitalnog certifikata obavijestiti Korisnika putem

mail kanala, na koji način se digitalni sertifikat može produžiti.

### 5.1.2 Mobilno bankarstvo za pravna lica

Nakon ugovaranja usluge mbankinga za pravna lica, Banka će na mobilni broj telefona, Korisniku poslati SMS poruke koje sadrže aktivacioni kod i link za instalaciju aplikacije na mobilnom uređaju. Instalacioni fajl je dostupan na Playstore za Androide i Appstore za Iphone mobilne telefone. U procesu aktivacije, Korisnik će biti u obavezi da kreirana ličnu lozinku, koja sadrži 6 do 8 cifara.

## 5.2 Za fizička lica

### 5.2.1 Elektronsko bankarstvo za fizička lica

Nakon ugovaranja usluge, Banka će na mobilni broj telefona Korisniku poslati SMS poruku, koja sadrži aktivacioni kod, dok će mu na mail adresu poslati Korisničko ime i instrukcije za upotrebu i aktivaciju aplikacije.

Posjetom zvanične stranice NLB Banke na [www.nlb.me](http://www.nlb.me), u odjeljku NLB Klik – pristup NLB Kliku, Korisnik može aktivirati Ebanking uslugu. U procesu aktivacije, Korisnik je obavezan da kreirana ličnu lozinku, koju će koristiti za naredna logovanja i koja u smislu zaštite, mora biti "jaka" i mora obavezno sadržati veliko i malo slovo, broj i specijalni karakter.

### 5.2.2 Mobilno bankarstvo za fizička lica

Nakon ugovaranja usluge, Banka će na mobilni broj telefona, Korisniku poslati SMS poruke, koje sadrže aktivacioni kod i link za instalaciju aplikacije za mobilnom uređaju. Instalacioni fajl je dostupan na Playstore za Androide i Appstore za Iphone mobilne telefone. U procesu aktivacije Korisnik je obavezan da kreirana ličnu lozinku, koja sadrži 6 do 8 cifara.

## 6 Obaveze ugovornih strana

### 6.1 Obaveze Banke

Banka se obavezuje da Korisniku, preko servisnog centra, pruža usluge E-Banking-a.

Pomenuti servis Korisniku će biti dostupan 24 sata dnevno, sedam dana u nedjelji, u obimu i na način utvrđen u Pristupnici za korisnike E-Banking usluga.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid usluga u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će, obavijestiti Korisnika najmanje 2 dana unaprijed, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbjednosti to ne dozvoljavaju.

Banka se obavezuje da Korisniku dodijeli:

- Korisničko uputstvo i instalacionu proceduru;
- PIN Mailer u neprovidnoj koverti za Eebanking za pravna lica;
- USB Token sa tajnim ključem i digitalnim certifikatom za elektronsko bankarstvo za pravna lica;
- Aktivacioni kod i link za instalaciju mbanking aplikacije slanjem sms-a na mobilni telefon za fizička i pravna lica;
- U slučaju elektronskog bankarstva za fizička lica korisničko ime i uputstva, Banka će Korisniku poslati na prijavljenu email adresu, a aktivacioni kod SMS-om na prijavljeni broj telefona.

Banka nije odgovorna za posljedice koje su nastale neovlašćenom ili nestručnom upotrebom opreme, na kojoj Korisnik koristi usluge E-Banking sistema, kao ni za telekomunikacione i teletransmisione usluge koje pruža treća strana ili za smetnje ili nefunkcionisanje-loše funkcionisanje usluga koji su van kontrole Banke.

Banka ima pravo da u slučaju sumnje da postoji zloupotreba bilo koje od usluga Ebankinga, privremeno blokira obavljanje svih usluge udaljenog pristupa računima Banke, putem – ebanking i mbanking i o tome obavijesti Korisnika, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbjednosti to ne dozvoljavaju.

Banka se obavezuje da obezbijedi tajnost podataka o Korisniku, kao i da spriječi svaku zloupotrebu istih.

### 6.2 Obaveze Korisnika

Korisnik je dužan da sam i o svom trošku obezbijedi svu potrebnu opremu, preko koje će koristiti Ebanking usluge, te koja će mu služiti kao kanal komunikacije za potrebe udaljenog pristupa računima.

Korisnik preuzima odgovornost za čuvanje tajnosti tajne lozinke i tajnog ključa, za njihovu distribuciju licima koje Korisnik smatra da smiju da ih znaju, kao i za učinjene troškove pri njihovom korišćenju.

Korisnik je dužan po završetku rada sa Officebanking-om, obavezno izvadi USB token iz USB priključka računara, pod prijetnjom odgovornosti za štetu u suprotnom.

Korisnik je dužan da odmah i bez izuzetka obavijesti Banku o gubitku ili neovlašćenom upotrebi komunikacionih kanala za udaljen pristup računima kod Banke, pod prijetnjom odgovornosti u slučaju da ovo propusti.

Korisnik je saglasan da se nalozi za plaćanje, kojim traži izvršenje platne transakcije i koje podnosi Banci ebankingom ili mbankingom, izvršavaju u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima i Termiskim planom izvršavanja platnih transakcija. Banka će izvršiti nalog za plaćanje ako je isti ispravan, čitak i autorizovan na ugovoreni način, te ako ako na Korisnikovom računu za plaćanje postoji raspoloživo stanje, kao pokriće za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga, uvećanog za iznos bančine provizije, te i ukoliko ne postoje razlozi za odbijanje izvršenja naloga za plaćanje.

Korisnik je dužan da prijavi promjenu podataka koje su neophodne za korišćenje E-Banking servisa (mail adresu i broj telefona). Tačnost i ažurnost Korisnikovih kontakt podataka, koje je dostavio Banci, isključiva su odgovornost Korisnika. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni mail adrese i broja telefona.

Korisnik u Pristupnici sam određuje stepen prava koja ima svaki potpisnik elektronske poruke posebno, a može da bira između prava pregleda i prava plaćanja, kao i kombinacije ovih prava,

Korisnik može da zatraži privremenu obustavu obavljanja pojedinih usluga udaljenog pristupa računima Banke, predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj filijali Banke.

Korisnik je obavezan, na zahtjev Banke, dostaviti Banci dokumentaciju koja je osnov za izvršenje platnog naloga. Nepoštovanje ove obaveze predstavlja kršenje ugovornih odredbi od strane Korisnika, što Banci daje za pravo da uskrati Korisniku dalje korišćenje ebankinga ili mbankinga i raskine sve Ebanking ugovore koje ima zaključene sa Korisnikom.

Korisnik snosi sve posljedice i štetu koja nastane nepridržavanjem propisanih pravila korišćenja udaljenog pristupa računima Banke.

## **7 Prestanak ugovornih obaveza**

**Klijent** može otkazati korišćenje pojedinačnog dijela usluge ili ukupne usluge E-Banking u filijali Banke, u pisanom obliku, popunjavanjem zahtjeva za otkazivanje usluge elektronskog i/ili mobilnog bankarstva.

Sva zaduženja nastala prije dana otkaza usluge E-Banking, kao i sve eventualne troškove i kamate koje proističu iz zaduženja nastalih do otkaza, Korisnik je dužan da plati

**Banka** ima pravo da jednostrano obustavi pružanje usluge udaljenog pristupa računima ako

se Korisnik ne pridržava svih članova Ugovora i Akata banke.

Korisnik je saglasan da Banka može raskinuti ugovor, bez otkaznog roka, u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik ne ostvaruje prava iz Okvirnog ugovora. Neostvarivanjem prava iz Okvirnog ugovora podrazumijeva da: saldo na računu ne prelazi 00,00 (nula) eura (ili protivvrijednost strane valute preračunate prema srednjem kursu Banke na dan obrade), i da se po računu ne ostvaruje promet u periodu dužem od 5 (pet) godina, osim računa vezanih za jednokratno oročene depozite (prometom po računu ne podrazumijeva se pripisivanje kamate ili naplata naknade i sl. troškovi).
- ako Korisnik krši odredbe E banking ili ugovora o otvaranju i vođenju računa za plaćanje ili nekog drugog posebnog ugovora koji je zaključio sa Bankom ,
- ako je Korisnik pri sklapanju E banking ugovora dostavio Banci pogrešne ili neistinite lične podatke ili druge podatke važne za pravilno i zakonito pružanje usluge,
- ako Korisnik u izvršavanju ugovora s Bankom postupa protivno Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i u skladu sa internim aktima banke donesenim na osnovu tih propisa i drugim pozitivnim propisima,
- ako svojim ponašanjem i poslovanjem ili narušava ugled Banke,
- ako svojim postupanjem u poslovnim prostorijama Banke ometa zaposlene u radu i remeti poslovni proces Banke;
- ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi podatke i dokumentaciju neophodnu za vršenje radnji i mjera utvrđivanja i provjere identiteta Korisnika, praćenja poslovnog odnosa i kontrola transakcija u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno u skladu sa poslovnom politikom Banke i standardima iste iz ove oblasti,
- u drugim slučajevima određenim E banking ugovorom.

Ako Korisnik ima s Bankom sklopljeno više E banking ugovora, prestanak jednog od ugovora dovodi do prestanka ostalih ugovora.

U slučaju prestanka ugovora, Korisnik je dužan u cjelosti podmiriti Banci sve nastale do prestanka okvirnog ugovora, kao i vratiti platne instrumente. Zatečena sredstva na transakcionom računu kojima Korisnik nije raspolagao nakon prestanka ugovora, odnosno za vrijeme trajanja otkaznog

roka dostupna su Korisniku i nakon prestanka ugovora.

## 8 Zaštita od zloupotrebe

Nakon uspješno izvršene aktivacije korisnika na E-Banking usluge Korisnik pristupa plaćanju ili pregledu računa.

Svi podaci koji se šalju ili primaju preko Interneta su kriptovani na putu od računara ili mobilnog uređaja Korisnika Banke.

### 8.1 Pravna lica

Aplikacija Officebanking je sigurna po najstrožijim sigurnosnim standardima jer:

omogućava logovanje korišćenjem medijuma za logovanje - USB token, na kojem se nalazi certifikat koji jedinstveno identifikuje korisnika.

Kada Korisnik vrši plaćanja putem Officebankinga, inicijalno se Korisniku dodjeljuju prava dobijanja i pregleda informacija, pravo samostalnog potpisa naloga za plaćanje i pravo kolektivnog potpisa naloga za plaćanje, a Korisnik kroz Pristupnicu označava koja od prava će i na koji način koristiti.

1. Pravo na informacije označava pravo pregleda podataka, bez mogućnosti izmjene istih.
2. Pravo samostalnog potpisa naloga za plaćanje, podrazumijeva pravo formiranja naloga, njihovog potpisivanja i slanje na realizaciju uz potpis samo jednog lica.
3. Pravo kolektivnog potpisa naloga za plaćanje podrazumijeva pravo formiranja naloga, pravo potpisivanja naloga od strane minimum dva lica, i slanje na realizaciju.

Mbanking je sigurno rješenje jer:

- Link za download aplikacije i aktivacioni kod su zaštićeni na način da se mogu iskoristiti samo jednom. Ovo znači da je kopiranje i instaliranje na druge telefone nemoguće. Nakon instaliranja aplikacije i unosa aktivacionog koda prestaju da važe i link i kod;
- Za pokretanje aplikacije neophodan je samo PIN kod koji Korisnik kreira i koji samo Korisnik zna;
- Preuzimanjem aplikacije za m-banking i njenom aktivacijom instalira se softverski token koji garantuje potpunu sigurnost rada

### 8.2 Fizička lica

Ebanking je sigurno rješenje jer:

- Prilikom aktiviranja aplikacije od Banke, Korisnik dobija korisničko ime i aktivacioni kod;
  - Za pokretanje aplikacije neophodno je korisničko ime i lozinka koju Korisnik kreira i koju samo Korisnik zna, kao i TAN kod koji klijent dobija na mobilni telefon ili mail;
  - TAN koju će Korisnik dobijati na mail i/ili sms za svako plaćanje koje obavi putem aplikacije elektronskog bankarstva
- Mbanking je sigurno rješenje jer:
- Link za download aplikacije i aktivacioni kod su zaštićeni na način da se mogu iskoristiti samo jednom. Ovo znači da je kopiranje i instaliranje na druge telefone nemoguće. Nakon instaliranja aplikacije i unosa aktivacionog koda prestaju da važe i link i kod;
  - Za pokretanje aplikacije neophodan je samo PIN kod koji Korisnik kreira i koji samo Korisnik zna;
  - Preuzimanjem aplikacije za m-banking i njenom aktivacijom instalira se softverski token koji garantuje potpunu sigurnost rada

## 9 Naknade

Za korišćenje E-Banking usluga, Korisnik je dužan da Banci plaća mjesečnu naknadu, kao i provizije za izvršenje naloga za plaćanja izvršenih E-Banking uslugama.

Za E-BANKING usluge koje pružaju mogućnost kreiranja i slanja platnih naloga na realizaciju, Korisnik je dužan da plati Banci proviziju za pojedinačno obavljena plaćanja u skladu Pregledom naknada za usluge fizičkih i pravnih lica i korespodentskog bankarstva.

Ugovaranjem pojedine E-BANKING usluge, Korisnik je saglasan da se njegov račun za plaćanje automatski zaduži za iznos naknada za ugovorene usluge, a prema trenutno važećoj tarifi Banke utvrđenoj Odlukom o naknadama za usluge.

Ukoliko na Korisnikovom računu nema dovoljno sredstava za izvršenje cjelokupnog naloga za plaćanje uvećanog za iznos bančine provizije, plaćanje se neće moći izvršiti.

Ukoliko na Korisnikovom računu nema sredstava za naplatu naknade za ugovorene E banking usluge, Korisnik neće biti u mogućnosti da iste koristi, sve dok iznos sredstava na računu ne bude dovoljan za naplatu naknade

Banka može jednostrano otkazati Ugovor i ugasiti korisničke naloge Klijenta u slučaju da na Korisnikovom računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade za ugovorene usluge.

Klijent je dužan da Banci plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana otkaza, a ako je takva naknada plaćena unaprijed, Banka je dužna da Klijentu vrati srazmjerni dio plaćene naknade.

U slučaju da Banka ima potraživanja prema Korisniku, iz Ebanking ugovora, Korisnik je prihvatanjem ovih Opštih upravlja, saglasan da Banka u slučaju Korisnikovog neispunjenja obaveze, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim naknadama i zateznim kamatama sa svih Korisnikovih računa u Banci, uključujući i depozite, te i iz svih sredstava Korisnika koja su povjerena Banci bilo kao obezbjeđenje potraživanja Banke prema Korisniku po bilo kojoj osnovi, ili koja su sredstva povjerena Banci po bilo kom drugom osnovu.

Ako Banka izvršava plaćanje s računa Korisnika shodno prethodnom stavu ovog člana, a na računu nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka će izvršiti konverziju iz ostalih valuta na računu Korisnika, u skladu s pravilima Banke.

## **10 Reklamacije**

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona kojim se reguliše platni promet, a koje se odnose na obaveze informisanja ili odredbe koje se odnose na prava i obaveze u vezi sa pružanjem i korišćenjem E-Banking usluga, može uputiti reklamaciju Banci.

Korisnik može podnijeti reklamaciju u vezi s funkcioniranjem Ebanking usluge odmah po utvrđivanju greške.

Reklamacije koje nijesu dostavljene u predviđenom roku Banka ne prihvata, a eventualni finansijski gubitak koji po tom osnovu nastane snosi Korisnik.

Korisniku Ebanking usluga se daje na raspolaganje da reklamacije može uputiti Banci putem:

- e-pošte;
- u pisanom obliku dostavljanjem na arhivu Banke;
- telefonskim pozivom;
- lično od strane Korisnika u poslovnici NLB Banke.

Banka će riješiti prigovor najkasnije u roku od 8 dana nakon dobijanja reklamacije i o ishodu obavijestiti Korisnika ili njegovog punomoćnika.

Ukoliko Banka mora dobiti podatke za rješavanje prigovora iz drugih izvora, rok za rješavanje reklamacije se može produžiti.

## **11 Izmjena Opštih pravila poslovanja putem Ebanking**

Banka zadržava pravo da izmjene ovih Opštih pravila. U slučaju izmjene Banka će izmijenjena Opšta pravila objaviti na svojoj internet stranici. Izmijenjena Opšta pravila, Banka primjenjuje 2 mjeseca od dana objavljivanja na svojoj internet stranici.

## **12 Završne odredbe**

Sporove će stranke rješavati sporazumno, u protivnom nadležan je Sud prema sjedištu Banke. Opšti uslovi za izdavanje i upotrebu bankarskih platnih aplikacija stupaju na snagu danom njihovog objavljivanja.