

Opšta pravila i uslovi korišćenja NLB Pay Banja Luka

1. Uvodne odredbe

Opšta pravila i uslovi korišćenja NLB Pay (u daljem tekstu: Uslovi) definišu prava i obaveze korisnika i NLB Banke a.d. Banja Luka za kartična plaćanja putem usluge NLB Pay koja podrazumijeva sprovođenje kartičnih transakcija korišćenjem platnih kartica iz ponude Banke i mobilnog uređaja Korisnika kartice.

Ovi Opšti uslovi su sastavni dio Opštih uslova poslovanja NLB Banke a.d. Banja Luka i Posebnih uslova izdavanja i korišćenja elektronskih instrumenata plaćanja NLB Banke a.d. Banja Luka (za pravna lica, samostalne preduzetnike i fizička lica).

2. Objašnjenje pojmova

- **Aktivacioni kod** – je kombinacija znakova koja se dostavlja Korisniku putem SMS poruke na broj telefona koji je Korisnik prijavio Banci, kao povjerljivi podatak neophodan za aktiviranje usluge.
- **NLB Banka a.d. Banja Luka** – Banka koja korisnicima kartica omogućava korištenje usluge NLB Pay.
- **Korisnik kartice** – Fizičko lice rezident kojem je Banka izdala platnu karticu (debitnu i/ili kreditnu karticu).
- **Platna kartica** – instrument bezgotovinskog plaćanja koju Banka izdaje Korisniku kartice u skladu sa važećom ponudom, i koji može da se upotrebljava za uslugu NLB Pay. Platne kartice Korisnik pohranjuje u svoj NLB Pay digitalni novčanik i koristi ih za obavljanje beskontaktnih kartičnih transakcija.
- **NFC (Near Field Communication) tehnologija** – tehnologija koja omogućava razmjenu podataka između mobilnog uređaja i POS uređaja bez direktnog kontakta.
- **Mobilni uređaj** – mobilni telefon ili tablet sa naprednim funkcijama koje podržavaju NFC tehnologiju, na koje se može nadograditi odgovarajuća verzija operativnog sistema koji omogućava instalaciju i korišćenje NLB Pay digitalnog novčanika.
- **POS terminal** – uređaj na prodajnom mestu ili u poslovnicu banke preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem, a koji podržava upotrebu NFC tehnologije.
- **ATM/bankomat** - automatska blagajna Banke (ili drugih banaka iz zemlje i inostranstva) koja omogućava isplatu ili uplatu sredstava Klijentu ili klijentu bilo koje banke iz zemlje i inostranstva, upit u stanje na računu, promjenu dodjeljenog PIN koda ili deblokadu PIN koda pomoću Platne kartice.
- **Digitalni novčanik NLB Pay Banja Luka** – aplikacija Banke koja je dostupna na Google Play, koja je instalirana na mobilni uređaj u skladu sa pravilima i uputstvom za korišćenje NLB Pay.
- **Uputstvo za korišćenje NLB Pay** – Uputstvo objavljeno na web stranici Banke.
- **Bezbjednosni elementi** – lozinke i drugi bezbjednosni elementi (npr. otisak prsta) namijenjeni za pristup mobilnom uređaju i aktivaciji digitalnog novčanika NLB Pay.
- **Ugovor o licenci** – sporazum koji predstavlja dozvolu za korišćenje digitalnog novčanika u vlasništvu firme Fabrick S.p.A, koja je obavezujuća za Korisnika usluge NLB Pay.

3. Instalacija i aktivacija usluge NLB Pay

Korisnik kartice preuzima aplikaciju NLB Pay Banja Luka iz prodavnice Google Play na svom mobilnom uređaju i registruje se unosom ličnog broja (jedinstveni matični broj građana) i broja mobilnog telefona. Broj mobilnog telefona koji je registrovan u Banci biće prikazan Korisniku kartice u digitalnom novčaniku NLB Pay Banja Luka. Ako prikazani broj mobilnog telefona nije telefonski broj Korisnika kartice koji je registrovan u Banci, Korisnik kartice neće moći dovršiti postupak bez obavještanja Banke o tačnom broju mobilnog telefona. Banku možete obavijestiti o promjeni broja mobilnog telefona u poslovnica NLB Banke ili putem drugih kanala koje Banka omogućava.

Banka će poslati SMS poruku sa aktivacionim kodom na telefonski broj, a Korisnik kartice će ga koristiti za aktivaciju NLB Pay digitalnog novčanika. Digitalni novčanik NLB Pay može se aktivirati samo ako je Korisnik kartice na svom mobilnom uređaju omogućio jedan od načina zaključavanja mobilnog uređaja sa bezbjednosnim elementom koji sprečava treća lica da koriste mobilni uređaj.

Korisnik kartice može koristiti NLB Pay ako su bezbjednosni elementi za pristup mobilnom uređaju aktivirani u vrijeme korišćenja usluge NLB Pay.

Digitalni novčanik NLB Pay se može koristiti isključivo u zemljama i/ili regijama koje ne podliježu zabranama ili ograničenjima poslovanja sa platnim karticama.

4. Aktivacija kartice i plaćanje putem NLB Pay

Nakon uspješne aktivacije NLB Pay, Korisniku kartice će biti prikazane sve platne kartice koje ima i koje se mogu koristiti za uslugu NLB Pay. Korisnik kartice će odabrati jednu od tih kartica kao podrazumijevanu karticu. Korisnik kartice mora aktivirati svaku pojedinačnu karticu koja će se koristiti za plaćanje putem usluge NLB Pay.

Korisnik kartice prilagođava bezbjednosne elemente za svaku upotrebu NLB Pay u skladu sa uputstvom za korišćenje NLB Pay i funkcionalnosti mobilnog uređaja (npr. lozinka, otisak prsta). Omogućavanje digitalnog plaćanja zahtijeva odabir opcije „Dodaj u GPay“ i preuzimanje aplikacije Google novčanik iz trgovine Google Play, ako prethodno nije bila dostupna na mobilnom uređaju. Za obavljanje transakcija na POS terminalu sa podrazumijevanom karticom, dovoljno je da Korisnik kartice samo otključa mobilni uređaj. Ako Korisnik želi da izvrši plaćanje pomoću kartice koja nije podrazumijevana, potrebno je da se prijavi na NLB Pay sa bezbjednosnim elementom i odabere drugu karticu za plaćanje. Korisnik kartice izvršava plaćanje ili podizanje gotovine, prinošenjem mobilnog uređaja POS terminalu ili bankomatu.

5. Bezbjedno korišćenje aplikacije NLB Pay i mobilnog uređaja

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

- čuvati i zaštititi mobilni uređaj, tj. spriječiti da bude izgubljen, ukraden i/ili zloupotrebjen i da ga ne smije koristiti treće lice, te da će preuzeti odgovornost za bilo kakvu štetu koju napravi treće lice upotrebom mobilnog uređaja
- pobrinuti se da NLB Pay aplikacija bude uklonjena sa mobilnog uređaja kada taj uređaj više neće biti korišćen od strane Korisnika kartice i slijediti uputstva za aktivaciju NLB Pay na drugom uređaju u skladu sa uputstvom za upotrebu NLB Pay ukoliko želi da nastavi sa korišćenjem usluge na drugom uređaju
- obavijestiti Banku dolaskom u poslovnicu o promjeni matičnih podataka ili bilo kakve promjene vezane za broj mobilnog telefona
- obezbijediti siguran pristup do mobilnog uređaja sa bezbjednosnim elementima, a mobilni uređaj na kojem je aktiviran NLB Pay neće ostavljati bez zaštite
- koristiti NLB Pay u skladu sa navedenim odredbama i uputstvom za korišćenje, Opštim uslovima poslovanja NLB Banke a.d. Banja Luka i važećim zakonima
- u slučaju nepravilnog funkcionisanja NLB Pay odmah obavijestiti Banku
- neće na svom mobilnom uređaju koristiti ili instalirati zlonamjerni softver ili bilo šta što bi moglo poremetiti, onemogućiti ili oštetiti NLB Pay ili komunikacijsku mrežu; ako Korisnik kartice uzrokuje štetu svojim radnjama, preuzima punu odgovornost prema Banci i mobilnom operateru
- odmah bez odlaganja obavijestiti Banku o bilo kakvoj neovlašćenoj upotrebi ili sumnji na neovlašćenu upotrebu mobilnog uređaja (npr. ako postoji mogućnost da treće lice zna bezbjednosne postavke), krađi ili gubitku mobilnog uređaja, i zahtijevati da Banka blokira digitalni novčanik i onemogućiti korišćenje NLB Pay
- pratiti obavještenja prodavnice Google Play na mobilnom uređaju i preuzimati nove verzije aplikacije digitalnog novčanika NLB Pay
- redovno pratiti obavještenja Banke o korišćenju usluge NLB Pay na web stranici Banke
- informisati se o popisu zemalja i/ili regija koje podliježu zabrani ili ograničenjima u pogledu rada sa karticama, kao i da neće aktivirati ili koristiti uslugu digitalnog novčanika NLB Pay u tim zemljama i/ili regijama.

6. Onemogućavanje korišćenja aplikacije NLB Pay

Banka zadržava pravo da u bilo kom trenutku onemogući Korisniku kartice pristup NLB Pay aplikaciji koja je povezana sa jednom ili više platnih kartica, a posebno ako:

- postoji sumnja u neovlašćen pristup aplikaciji NLB Pay
- mobilni uređaj korisnika je izgubljen ili ukraden
- Korisnik kartice nije ažurirao aplikaciju sa novom verzijom kada je ista bila dostupna korisniku
- Korisnik kartice krši Uslove
- Banka više ne nudi uslugu NLB Pay

Korisnik kartice ne može prekinuti korišćenje usluge NLB Pay uklanjanjem NLB Pay aplikacije sa svog mobilnog uređaja. Za prekid korišćenja usluge je neophodno da Korisnik kartice pozove Kontakt centar banke na broj telefona za pozive iz države 0800 50 510/za pozive iz inostranstva +387 51 248 588 ili dolaskom u prostorije Banke i zahtijeva blokadu digitalnog novčanika.

7. Obaveze i odgovornost Banke

Banka se obavezuje da će:

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

Banka neće biti odgovorna za štete nastale zbog razloga koji su van kontrole Banke, a koje Banka nije mogla spriječiti ili izbjeći, kao što su problemi sa telekomunikacijskom infrastrukturom. Banka ne snosi odgovornost za kvar mobilnog uređaja, uključujući i onaj uzrokovan virusom.

8. Zaštita podataka

Aktivacijom NLB Pay, Korisnik kartice potvrđuje da Banka može preduzimati neophodne obrade ličnih podataka Korisnika kartice u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka i Politikom privatnosti, a vezano za ovaj poslovni odnos.

9. Izmjene Uslova

U slučaju promjene Opštih pravila i uslova korišćenja usluge NLB Pay, Korisnik kartice će biti informisan putem web stranice Banke ili u poslovnici Banke.

Nakon izmjene Uslova, Banka ima pravo da onemogući korišćenje NLB Pay ako se Korisnik kartice izjasni da nije saglasan sa novim Uslovima.

10. Naknade

Banka naplaćuje Korisniku naknade i troškove vezane za korišćenje digitalnog novčanika NLB Pay, skladu sa Odlukom o naknadama i provizijama NLB Banke a.d. Banja Luka.

11. Završne odredbe

Instaliranjem aplikacije NLB Pay iz prodavnice Google Play na svoj mobilni uređaj, Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat sa Opštim pravilima i uslovima korišćenja usluge NLB Pay i da ih prihvata.

Korisnik je dužan da eventualne reklamacije po osnovu korišćenja digitalnog novčanika dostavi Banci u pisanom obliku, najkasnije 8 dana od datuma prijema izvoda. Banka će na reklamaciju odgovoriti u roku od 10 radnih dana od dana prijema, na način za koji se Korisnik opredijelio u Zahtjevu za otvaranje računa ili posljednjim izmjenama adrese dostavljenim pisanim putem. Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom ili ako smatra da se Banka ne pridržava zakonskih odredbi, Opštih uslova, Posebnih uslova, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog Ugovora, može podnijeti pisani prigovor, na adresu Milana Tepića br. 4, 78000 Banja Luka, ili na e-mail: infony@nlb-rs.ba Banka je dužna da dostavi odgovor Korisniku najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

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

Reklamacije koje nisu dostavljene u predviđenom roku Banka neće prihvatiti.

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

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

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

12. Primjena propisa i rješavanje sporova

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

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

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

Datum objavljivanja: 13.06.2023. godine