

interno

## Opšti uslovi poslovanja NLB Pay Sarajevo

### Sadržaj

1. Uvodne odredbe .....	2
2. Objašnjenje pojmova .....	2
3. Narudžba i aktivacija usluge NLB Pay Sarajevo.....	2
4. Aktivacija kartice i korištenje usluge NLB Pay Sarajevo.....	2
5. Sigurnost aplikacije NLB Pay Sarajevo i mobilnog uređaja.....	3
6. Onemogućavanje korištenja aplikacije NLB Pay Sarajevo, onemogućavanje realizacije kartičnih transakcija putem NLB Pay Sarajevo i ukidanja korištenja NLB Pay Sarajevo .....	3
7. Obaveze i odgovornost Banke.....	3
8. Zaštita podataka .....	3
9. Izmjene Opštih uslova.....	4
10. Naknade.....	4
11. Završne odredbe.....	4

## Opšte uslove poslovanja NLB Pay Sarajevo

### 1. Uvodne odredbe

Opšti uslovi poslovanja NLB Pay Sarajevo (u daljem tekstu: Opšti uslovi) definišu prava i obaveze Krajnjeg korisnika kartica i NLB Banke d.d. Sarajevo za plaćanje na POS terminalima i podizanje novca na beskontaktnim bankomatima (u daljem tekstu: kartične transakcije) putem ove usluge.

NLB Pay Sarajevo je usluga koja podrazumijeva sprovođenje kartičnih transakcija korištenjem mobilnog uređaja Krajnjeg korisnika kartice. U svrhu korištenja NLB Pay Sarajevo, sastavni dio ovih Opštih uslova su: Opšti uslovi poslovanja debitnim karticama, Opšti uslovi poslovanja kreditnim karticama, Opšti uslovi poslovanja business karticama i Opšti uslovi poslovanja Debit MasterCard business karticama. Sastavni dio ovih Opštih uslova je i važeća Odluka o tarifi naknada za usluge Banke.

### 2. Objašnjenje pojmova

- **NLB Banka d.d., Sarajevo** – Banka koja Krajnjim korisnicima kartica omogućava korištenje usluge NLB Pay Sarajevo
- **Krajnji korisnik kartice** – Fizičko lice kojem je Banka izdala karticu (debitnu i/ili kreditnu karticu) odnosno lice ovlašteno od strane Pravnog lica kojem je Banka izdala business karticu
- **Kartica** – platna kartica iz programa Visa i MasterCard koju Banka izdaje Krajnjem korisniku kartice, a koja može da se upotrebljava za uslugu NLB Pay. Krajnji korisnik čuva kartice u svom NLB Pay mobilnom novčaniku 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 i na koje se može nadograditi odgovarajuća verzija operativnog sistema, što omogućava instalaciju i korištenje NLB Pay mobilnog novčanika
- **POS terminal** – uređaj na prodajnom mjestu ili u poslovnicu banke preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem, a koji podržava upotrebu NFC tehnologije
- **Mobilni novčanik NLB Pay Sarajevo** – aplikacija Banke koja je dostupna na Google Play, koja je instalirana na mobilni uređaj u skladu sa uputama za korištenje NLB Pay
- **Aktivacijski kod** – jednokratna lozinku koja se sastoji od niza znakova koje Korisnik dobiva putem SMS-a na svom mobilnom uređaju koji mu omogućava aktiviranje mobilnog novčanika NLB Pay
- **Uputstvo za upotrebu NLB Pay Sarajevo** – Uputstvo objavljeno na web stranici Banke
- **Sigurnosni elementi** – lozinke i drugi sigurnosni elementi (npr. otisak prsta) namijenjeni za pristup mobilnom uređaju i aktivaciji mobilnog novčanika NLB Pay Sarajevo.

### 3. Narudžba i aktivacija usluge NLB Pay Sarajevo

Krajnji korisnik kartice preuzima aplikaciju NLB Pay Sarajevo iz trgovine Google Play na svom mobilnom uređaju i registruje se unosom JMBG i zadnje 4 cifre jedne od kartica. Broj mobilnog telefona koji je registrovan u Banci bit će prikazan Krajnjem korisniku kartice u mobilnom novčaniku NLB Pay Sarajevo. Ako prikazani broj mobilnog telefona nije telefonski broj krajnjeg korisnika kartice koji je registrovan u Banci, Krajnji korisnik kartice neće moći dovršiti postupak bez obavještanja Banke o tačnom broju.

Banka će poslati aktivacijski kod na telefonski broj, a Krajnji korisnik kartice će ga koristiti za aktivaciju NLB Pay mobilnog novčanika. Mobilni novčanik NLB Pay Sarajevo može se aktivirati samo ako je Krajnji korisnik kartice na svom mobilnom uređaju omogućio jedan od načina zaključavanja mobilnog uređaja sa sigurnosnim elementom koji sprečava treće osobe da koriste mobilni uređaj. Krajnji korisnik kartice može koristiti usluge NLB Pay Sarajevo ako su sigurnosni elementi za pristup mobilnom uređaju aktivirani u vrijeme korištenja usluge NLB Pay.

### 4. Aktivacija kartice i korištenje usluge NLB Pay Sarajevo

Nakon uspješne aktivacije NLB Pay Sarajevo, Krajnjem korisniku kartice će biti prikazane sve kartice koje ima i koje se mogu koristiti za uslugu NLB Pay. Krajnji korisnik kartice će odabrati jednu od tih kartica kao osnovnu karticu. Krajnji korisnik kartice mora aktivirati kartice koje će se koristiti za kartične transakcije putem usluge NLB Pay. Krajnji korisnik kartice prilagođava sigurnosne elemente za svaku upotrebu NLB Pay u skladu sa uputstvom za korištenje NLB Pay i funkcionalnosti mobilnog uređaja (npr. lozinka, otisak prsta). Za provođenje transakcija na POS terminalu sa osnovnom karticom, Krajnji korisnik kartice mora samo otključati mobilni uređaj; ako se plaćanje vrši pomoću druge kartice, Krajnji korisnik kartice se mora prijaviti na NLB Pay Sarajevo sa sigurnosnim elementom i odabrati drugu karticu. Kranji korisnik kartice izvršava plaćanje postavljanjem mobilnog uređaja blizu POS terminala. Opšti uslovi koji se odnose na karticu koja je odabrana za plaćanje odnose se i na izvršenje platne transakcije.

## 5. Sigurnost aplikacije NLB Pay Sarajevo i mobilnog uređaja

Krajnji korisnik kartice se obavezuje da će:

- čuvati i zaštititi mobilni uređaj tj. spriječiti da bude izgubljen, ukraden i/ili zloupotrijebljen 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 s mobilnog uređaja koji je instaliran kada taj uređaj više neće biti korišten od strane Krajnjeg korisnika kartice i slijedite upute za aktivaciju NLB Pay na drugom uređaju u skladu sa uputstvom za upotrebu NLB Pay,
- obavijestiti Banku dolaskom u poslovnicu ili na drugi dostupan način o promjeni matičnih podataka ili bilo kakve promjene vezane uz broj mobitela,
- siguran pristup do mobilnog uređaja sa sigurnosnim elementima, a mobilni uređaj na kojem je aktiviran NLB Pay ne ostavljati bez zaštite,
- koristiti NLB Pay u skladu s Uputstvom za korištenje NLB Pay, ovdje navedenim odredbama, Opštim uslovima i važećim zakonima,
- u slučaju nepravilnog funkcionisanja NLB Pay, odmah obavijestiti Banku,
- na mobilnom uređaju ne koristi nikakve kodove računala ili instalirati bilo kakav zlonamjerni softver ili bilo šta što bi moglo poremetiti, onemogućiti ili oštetiti NLB Pay ili komunikacijsku mrežu. Ako Krajnji korisnik kartice uzrokuje štetu svojim radnjama, preuzima punu odgovornost pred Bankom, kao i mobilnim operaterom,
- odmah bez odlaganja obavijestiti Banku o bilo kakvoj neovlaštenoj upotrebi ili sumnji na neovlaštenu upotrebu mobilnog uređaja (npr. ako postoji mogućnost da treća osoba zna sigurnosne postavke), krađi ili gubitku mobilnog uređaja i u tom slučaju bi trebalo onemogućiti korištenje NLB Pay,
- pratiti obavijesti iz trgovine Google Play na mobilnom uređaju i raditi nadogradnju NLB Pay,
- redovno pratiti obavijesti Banke o korištenju usluga 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 gdje nema opcije realizacije kartičnih transakcija putem NLB Pay.

## 6. Onemogućavanje korištenja aplikacije NLB Pay Sarajevo, onemogućavanje realizacije kartičnih transakcija putem NLB Pay Sarajevo i ukidanja korištenja NLB Pay Sarajevo

Banka zadržava pravo da spriječi Krajnjem korisniku kartice pristup NLB Pay aplikaciji povezanoj sa jednom ili više kartica u bilo kojem trenutku, a posebno ako:

- postoji sumnja u neovlašten pristup na NLB Pay Sarajevo,
- mobilni uređaj korisnika je izgubljen ili ukraden,
- Krajnji korisnik kartice nije preuzeo novu verziju NLB Pay Sarajevo kada je bila dostupna,
- Krajnji korisnik kartice krši Opšte uslove poslovanja,
- Banka više ne nudi uslugu NLB Pay Sarajevo.

Krajnji korisnik kartice ne može ukinuti upotrebu usluge NLB Pay uklaňanjem NLB Pay aplikacije sa mobilnog uređaja. Zvanični zahtjev za prestanak korištenja NLB Pay se podnosi u poslovnicama Banke ili drugog kanala Banke.

## 7. Obaveze i odgovornost Banke

Banka se obavezuje da će:

- obavljati svoje obaveze u skladu sa Opštim uslovima poslovanja,
- informisati Krajnjeg korisnika kartice o svim izmjenama i dopunama Opštih uslova i odredbi Odluke o tarifi naknada za usluge Banke 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.

## 8. Zaštita podataka

Aktivacijom NLB Pay, Krajnji korisnik kartice je saglasan/na da Banka može poduzimati sve radnje vezano za obradu ličnih/osobnih podataka Krajnjeg korisnika kartice, što obuhvata pravo Banke na prikupljanje, spremanje i korištenje ličnih podataka u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke, a vezano za ovaj poslovni odnos. Također, Krajnji korisnik kartice je saglasan/na da Banka može, nadležnim organima i institucijama, revizorskim subjektima, članicama NLB Grupe, odnosno subjektima kojima je Banka po osnovu zakonskih i podzakonskih propisa obavezna omogućiti pristup ličnim podacima, omogućiti uvid i pristup svim podacima, uključujući i one koje su zaštićene Zakonom o zaštiti ličnih podataka, a koje sazna pružanjem bankovnih usluga.

## **9. Izmjene Opštih uslova**

U slučaju promjene Opštih uslova NLB Pay Sarajevo, Krajnji korisnik kartice će biti informisan putem web stranice Banke ili u poslovnici Banke.

Nakon izmjene Opštih uslova, Banka ima pravo onemogućiti korištenje NLB Pay ako se Krajnji korisnik kartice izjasni da nije saglasan sa novim Opštim uslovima.

## **10. Naknade**

Banka će Krajnjem korisniku kartice naplatiti naknade vezane za korištenje NLB Pay usluge u skladu s važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke. Korištenje NLB Pay Sarajevo može uključivati troškove prenosa mobilnih podataka.

## **11. Završne odredbe**

Preuzimanjem aplikacije NLB Pay Sarajevo iz trgovine Google Play na svoj mobilni uređaj, Krajnji korisnik kartice potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja NLB Pay Sarajevo i da ih prihvata.

Banka zadržava pravo promjene Opštih uslova poslovanja NLB Pay Sarajevo.

Ovi Opšti uslovi, kao i sve izmjene i dopune, objavljuju se na web portalu i poslovnim prostorijama Banke, 15 dana prije početka njihove primjene.

Svi eventualni sporovi se rješavaju sporazumno. U slučaju primjedbi na postupanje Banke, krajnji korisnik kartice ima pravo da Banci podnese usmenu reklamaciju. Ukoliko nije zadovoljan odgovorom Banke, može podnijeti pisani prigovor Banci, a Banka je u obavezi dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora. Ukoliko Krajnji korisnik kartice i dalje smatra da se Banka ne pridržava Opštih uslova poslovanja NLB Pay Sarajevo ili nije zadovoljan odgovorom koji mu je poslala Banka, o tome može u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora, odnosno isticanja roka za odgovor, u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH. U nemogućnosti mirnog rješenja spora iz prethodnih stavova za rješenje istih je nadležan stvarno nadležni sud u Sarajevu.

Bez obzira na odredbu iz prethodnog stava Banka može svoja prava zahtijevati kod drugog, za krajnjeg korisnika nadležnog suda.

Opšti uslovi poslovanja NLB Pay Sarajevo stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.04.2021. godine.