

31122022  
Šifra: 08-U-04.01Pg  
Verzija: 3

## **Pravila za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za Potrošače**

### **I OPŠTE ODREDBE**

Pravilima za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače (u daljem tekstu: Pravila) uređuju se uslovi i način izdavanja i korišćenja platnih instrumenata - elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, kao i pružanje SMS usluga u skladu sa čl. 29 Opštih uslova pružanja platnih usluga potrošačima.

Elektronsko bankarstvo i mobilno bankarstvo predstavljaju platne instrumente koji Korisniku omogućavaju izvršavanje domaćih bezgotovinskih platnih transakcija, uvid u stanje, pregled promena i izvoda po platnim računima, uvid u stanje i promet po platnim karticama, prijem i slanje personalizovanih i opštih poruka i informacija u okviru komunikacije sa Bankom, kao i podnešenje zahteva/aktiviranje/gašenje ostalih proizvoda i usluga Banke koje su dostupne putem elektronskog i mobilnog bankarstva.

SMS servis je usluga slanja opštih SMS obaveštenja Korisniku, SMS provera stanja na platnim računima, štednim računima i karticama Korisnika, usluge aktivacije i/ili deaktivacije određenih obaveštenja, kao i provera kursne liste za željenu valutu.

### **II POJMOVI**

Pojedini pojmovi u smislu ovih Pravila imaju sledeće značenje:

**Elektronsko bankarstvo** je usluga kojom Banka omogućava potrošaču korišćenje usluga povezanih s platnim računom korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru.

**Mobilno bankarstvo** je usluga kojom Banka omogućava potrošaču korišćenje usluge povezanih s platnim računom korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na mobilnom uređaju.

**Korisnik** je potrošač tj. fizičko lice ili poljoprivrednik koji ima zaključen Okvirni ugovor o pružanju platnih usluga potrošaču.

**Kvalifikovani elektronski sertifikat** je elektronski sertifikat koji je izdat od strane sertifikacionog tela za izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata i sadrži podatke predviđene ovim zakonom.

**Korisničko ime i lozinka** su personalizovani sigurnosni podaci koji se sastoje od određenih znakova koje Korisnik nakon odobrenja zahteva od strane Banke dobija za elektronsko bankarstvo, a koji služi za autentifikaciju Korisnika prilikom registracije za elektronsko bankarstvo.

**Aktivacioni kod** 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.

**mToken ili mobile token** je aplikacija koja se instalira na mobilnom telefonu Korisnika i koristi se za autentifikaciju na mobilnom bankarstvu ili za verifikaciju/potvrđivanje naloga na elektronskom bankarstvu.

**SMS OTP** kod je jednokratni parametar koji se šalje na prijavljeni broj mobilnog telefona Korisniku i služi kao proces potvrde izvođenja finansijskih i/ili ne finansijskih transakcija u NLB eKlik aplikaciji.

**PIN kod** je lični identifikacioni broj koji korisnik sam definiše kroz aplikaciju za mobilno bankarstvo, a služi za nedvosmisleno identifikaciju Korisnika i davanje saglasnosti za izvršenje platne transakcije.

**INSTANT NALOG** je instant transfer odobrenje tj. domaća platna transakcija u dinarima vrednosti do 300.000,00 dinara koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana

tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenim Terminskom planom.

**NLB digiKeš** je usluga koja predstavlja servis za autorizaciju isplate sredstava na bilo kom bankomatu NLB Komercijalne banke AD Beograd 24/7, bez upotrebe platne kartice.

**NFC (Near Field Communication)** tehnologija koja omogućava beskontaktnu razmenu podataka između mobilnog uređaja i POS ili bankomata.

**Mobilni uređaj** mobilni telefon, tablet i ostali uređaji koji podržavaju NFC tehnologiju, sa odgovarajućom verzijom operativnog sistema koji omogućava instalaciju i korišćenje digitalnog novčanika.

**Digitalni novčanik** softverska aplikacija Banke dostupna klijentima Banke za aktiviranje i korišćenje na mobilnim uređajima, koja omogućava beskontaktno podizanje gotovine na bankomatima i beskontaktno plaćanje roba i usluga digitalizovanim platnim karticama putem mobilnog uređaja.

### **III USLOVI I NAČIN IZDAVANJA PLATNIH INSTRUMENTATA ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA I PRIJAVE KORIŠĆENJA USLUGA SMS SERVISIA**

Osnovni uslovi za izdavanje platnih instrumenata elektronskog i mobilnog bankarstva je otvoren dinarski platni račun, pristup Internetu, da ima računar/mobilni uređaj koji ispunjava minimalne tehničke preduslove.

SMS servis je usluga koja je dostupna rezidentima/nerezidentima bar po jednom platnom računu(dinarski platni račun, set platnog računa, račun za HOV, račun dinarske/devizne štednje) i to samo za Korisnike koje poseduju mobilne telefone u mreži jednog od četiri domaća mobilna operatera (MTS, Yettel, A1 i Globaltel).

Korisnik podnosi zahtev za korišćenje platnog instrumenta elektronskog i/ili mobilnog bankarstva , i korišćenje usluga SMS servisa dostavljanjem u zavisnosti od odabrane usluge:

- Potpisanu Pristupnicu za korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače i SMS servisa uključenih u izabrani set usluga a koje Korisnik aktivira u zavisnosti od svojih potreba;
- Podnošenjem potpisane Pristupnice podnosilac potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama ovih Pravila i da ih u potpunosti prihvata.

U zavisnosti od toga da li se Korisnik opredelio za elektronsko i/ili mobilno bankarstvo, neophodno je da Korisnik poseduje odgovarajuću opremu i to:

- za korišćenje elektronskog bankarstva neophodan je pristup Internetu preko PC ili MAC računara sa WEB pretraživačem tipa MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, MS Edge;
- za korišćenje mobilnog bankarstva potrebno je posedovanje mobilnog telefona sa Android ili iOS operativnim sistemom, kao i omogućen pristup Internetu
- za korišćenje SMS servisa neophodno je posedovanje mobilnog telefona i ispunjenje uslova za prijem/slanje poruka na kratke brojeve, zahtevanih od strane mobilnog operatera mreže kojoj Korisnik pripada.

### **IV KORIŠĆENJE ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA I SMS SERVISIA**

Nakon odobrenja zahteva Banka i Korisnik zaključuju Ugovor o pružanju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače, Banka potvrđuje da je podnosiocu zahteva uručeno :

- Nacrt ugovora o pružanju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače;
- Opšti uslovi pružanja platnih usluga potrošačima;
- Tarife naknada koje se primenjuju u poslovima Banke sa potrošačima;
- Terminski plan izvršenja platnih transakcija;
- Pravila korišćenja elektronskih i mobilnog bankarstva i SMS servisa za potrošače;

- Pristupnicu elektronskog/mobilnog bankarstva, Pristupnicu za korišćenje usluge SMS servisa za potrošače.

### **Elektronsko i/ili Mobilno bankarstvo**

Elektronsko i/ili mobilno bankarstvo Korisniku omogućavaju:

- obavljanje bezgotovinskih transakcija;
- slanje Instant naloga;
- slanje bezgotovinskih transakcija sa datumom valute u budućnosti (isključujući Instant naloge);
- raspolaganje namenskim računima za trgovanje hartijama od vrednosti;
- obavljanje NLB digiKeš transakcija;
- vršenje menjačkih poslova po povoljnijem kursu Banke koji važi isključivo za EUR valutu;
- uvid u stanje, pregled promena i izvoda po računima Korisnika otvorenim u Banci;
- uvid u stanje i promet po platnim karticama Korisnika, Administracija platnih kartica, promena PIN-a, promena kanala korišćenja (na prodajnom mestu, bankomatu, internetu), kao i mogućnost blokiranja platne kartice;
- uvid u stanje po kreditima i izmirenje po kreditnim partijama;
- Komunikacija sa digitalnom ekspozituro, NLB digiCentar, u smislu podnošenja zahteva za proizvode i usluge, a zatim i praćenja statusa istih, zaključivanje ugovora online i potpisivanjem kvalifikovanim digitalnim sertifikatom, kao i interakcija sa zaposlenima ove ekspoziture putem sistema instant poruka, video poziva i co-browse funkcije (mogućnost da korisnik odobri pristup operateru iz NLB digiCentar-a na njegovom računaru i pomogne korisniku vezano za funkcionalnosti eBanke) – samo preko elektronskog bankarstva;
- prijem i slanje personalizovanih i opštih poruka, i komunikaciju sa Bankom odnosno informisanje Korisnika od strane Banke u vezi sa ugovornim odnosom;
- Pregled lokacija svih bankomata i ekspozitura NLB Komercijalne banke AD Beograd.

Korisnik bira elektronsko i/ili mobilno bankarstvo tako što:

- bira jedan ili oba servisa tj. elektronsko i/ili mobilno bankarstvo;
- bira mobilnog operatera i unosi broj mobilnog telefona. SMS OTP kod se pored dostave jednokratnih lozinki za verifikaciju naloga, koristi i za inicijalnu dostavu pristupnih parametara za elektronsko i/ili mobilno bankarstvo;
- određuje vreme kada će da aktivira elektronsko i/ili mobilno bankarstvo u skladu sa svojim potrebama, nakon zaključivanja Ugovora o pružanju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za potrošače;
- određuje dinarske platne račune po kojima je vlasnik/ovlašćeno lice, a koje želi da aktivira za elektronsko i/ili mobilno bankarstvo (svi ostali računi, osim platnih dinarskih računa, po kojima je korisnik vlasnik/ovlašćeno lice automatski postaju dostupni korisniku registracijom na servis);
  - Za svaki dinarski platni račun vlasnika/ovlašćenog lica, prikazan kroz aplikaciju mobilnog bankarstva, vršiće se obračun naknade u skladu sa zvaničnim tarifnikom Banke, odnosno, predmet obračuna mogu biti i račun vlasnika i račun po kom korisnik ima ovlašćenje;
- bira nivo autentifikacije/dodatne verifikacije naloga za elektronske i/ili mobilno bankarstvo i to:
  - Korisničko ime i lozinka – osnovni nivo autentifikacije, dostupan svim korisnicima elektronskog bankarstva; ukoliko poseduje samo ovaj nivo autentifikacije Korisnik je ograničen na kreiranje naloga ka primaocima plaćanja na listi predefinisanih primalaca koje definiše Banka;
  - SMS OTP kod – usluga koja omogućava verifikaciju naloga ka bilo kom primaocu plaćanja u domaćem platnom prometu kroz potvrdu prenosa jednokratnim kodom koji se dostavlja SMS porukom na prijavljeni broj mobilnog telefona iz Pristupnice;
  - mToken – usluga koja omogućava verifikaciju naloga ka bilo kom primaocu plaćanja u domaćem platnom prometu kroz aplikaciju instaliranu na mobilnom telefonu (dostupno samo korisnicima sa mobilnim telefonima sa iOS ili Android operativnim sistemom).

Preduslov za korišćenje mToken usluge je instalirana i aktivirana aplikacija za mobilno bankarstvo.

Izbor servisa može se naknadno menjati od strane samog Korisnika kroz za to predviđene funkcionalnosti elektronskog i/ili mobilnog bankarstva u samoj aplikaciji, bez potrebe podnošenja i potpisivanja dodatne dokumentacije.

Nakon podnošenja prijave i registracije Korisnika za korišćenje usluga elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, Banka šalje Korisniku pristupne parametre za aktiviranje i korišćenje elektronskog i/ili mobilnog bankarstva i to: Korisničko ime i Lozinku za elektronske bankarstvo i Aktivacioni kod za mobilno bankarstvo.

Pomoću dostavljenih pristupnih parametara Korisnik aktivira odabrani servis (elektronsko i/ili mobilno bankarstvo) i generiše svoju lozinku/PIN kod, nakon čega je isti spreman za korišćenje.

### **SMS servis**

Na osnovu popunjene i potpisane Pristupnice za korišćenje SMS servisa za potrošače, Banka Korisniku uručuje Izveštaj o prijavljenim SMS uslugama.

U slučaju zaključivanja Ugovora o pružanju seta usluga, SMS usluga je Korisniku dostupna po zaključenju istog. U ovom slučaju Korisnik ne popunjava Pristupnicu za korišćenje SMS servisa za fizička lica i Banka ne izdaje Izveštaj o prijavljenim SMS uslugama.

Korisnik određuje koje će funkcionalnosti SMS servisa koristiti u Pristupnici za korišćenje SMS servisa za fizička lica ili ukoliko klijent ima aktivirano elektronsko bankarstvo u okviru opcije SMS Administracija.

SMS servis omogućava Korisniku:

- Informacije o platnom računu (trenutno stanje, datum i iznos poslednje promene, iznos i rok važenja dozvoljenog prekoračenja);
- Informacije o dinarskoj štednji (trenutno stanje i rok oročenja);
- Informacije o deviznoj štednji (trenutno stanje za prve četiri valute sa najvećim stanjem i rok oročenja);
- Informacije o kreditnim i charge platnim karticama (datum važenja, limit, raspoloživo stanje);
- Automatsko obaveštavanje o prilivu
- Automatsko obaveštavanje o odlivu
- Automatsko obaveštavanje o autorizaciji platne kartice (vrsta i skraćeni broj kartice, datum, iznos, vreme i mesto autorizacije);
- Automatsko obaveštavanje o realizaciji čeka;
- Automatsko obaveštavanje o odbijenom nalogu poslatom preko elektronskog ili mobilnog bankarstva;
- Automatsko obaveštavanje o isteku važnosti i ukidanju dozvoljenog prekoračenja po platnom računu;
- Automatsko obaveštavanje o preuzimanju reizdatih platnih kartica;
- Automatsko obaveštavanje o dospeću oročenja po dinarskoj i deviznoj štednji;
- Automatsko obaveštenje o saldu kredita na dan;
- Automatsko obaveštavanje o realizaciji trajnog naloga;

**Pored ovih informacija koje se Korisniku automatski dostavljaju, omogućene su i usluge na upit, slanjem poruka odgovarajućeg formata na broj 5622, koje Korisniku omogućavaju uvid u trenutno stanje po njegovim platnim računima i platnim karticama.**

## NLB digiKeš

NLB digiKeš je savremena usluga za jednostavan i brz prenos novca u okviru elektronskog i/ili mobilnog bankarstva NLB Komercijalne banke AD Beograd.

NLB digiKeš omogućava klijentima jednostavan i lako slanje i podizanje novca, svim danima u godini u vremenu od 00:00 do 24:00 časa, na svim bankomatima NLB Komercijalne banke AD Beograd u Republici Srbiji bez upotrebe platne kartice.

Prednosti i pogodnosti korišćenja NLB digiKeš usluge:

- NLB digiKeš omogućava svim korisnicima elektronskog i/ili mobilnog bankarstva NLB Komercijalne banke AD Beograd slanje novca, iz bilo kog dela zemlje ili sveta gde postoji internet konekcija, sa mesta koje Vama najviše odgovara;
- Novčana sredstva se upućuju na mobilni telefon koji je klijent vezao za svoj elektronski servis čime se inicirao slanje sigurnosnih kodova;
- Za podizanje novčanih sredstava na bankomatu, potreban je samo mobilni telefon na koji će Vam stići kodovi za podizanje sredstava, u vidu sms poruke;
- Poslati novac je odmah dostupan na vama najbližem bankomatu NLB Komercijalne banke AD Beograd i može se podići u narednih 48 sati; ukoliko se novac nakon isteka 48 sati ne podigne transakcija se automatski opoziva.

## Prenesi

Usluga PRENESI, u okviru mobilne aplikacije, predstavlja brz i jednostavan prenos novca za koji vam je dovoljan samo broj mobilnog telefona primaoca, bez bilo kakvog dodatnog podataka. Jedini uslov za izvršenje ovog prenosa je da primaoc registruje svoj broj telefona u Narodnoj banci Srbije za ovu uslugu.

## Digitalna kartica

Korisnik osnovne beskontaktno platne kartice koji ima zaključen Ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice i koristi elektronsko bankarstvo (Web nalog), ima mogućnost korišćenja dodatne funkcionalnosti digitalizacije platnih kartica, čije se netiranje i poravnanje naloga domaćih transakcija obavlja van Republike Srbije (inostranih platnih kartica Visa/Mastercard), a koje su mu izdate od strane Banke i koristi ih za beskontaktno plaćanje roba i usluga i/ili beskontaktno podizanje gotovine putem NLB Pay aplikacije.

Uslovi za korišćenje NLB Pay aplikacije su :

- Pametni mobilni uređaji sa operativnim sistemom Android (4.4 i više) i NFC (Near Field Communication) tehnologija
- Aktivna elektronska banka (NLB eKlik) i SMS servis

Ukoliko Korisnik kartice ispunjava sve navedene uslove, preuzima aplikaciju digitalnog novčanika na svom mobilnom uređaju i registruje se uz pomoć korisničkog imena i lozinke za elektronsko bankarstvo (NLB eKlik). Nakon unetog korisničkog imena i lozinke, Banka će poslati SMS poruku sa verifikacionim kodom na registrovani telefonski broj. Potrebno je da Korisnik, nakon unetog verifikacionog koda dobijenog od Banke, kreira lozinku koju će koristiti za aktivaciju digitalnog novčanika. Digitalni novčanik može se aktivirati samo ako je Korisnik kartice na svom mobilnom uređaju omogućio jedan od načina zaključavanja mobilnog uređaja sa bezbednosnim elementom koji sprečava treća lica da koriste mobilni uređaj. Korisnik kartice prilagođava bezbednosne elemente za svaku upotrebu digitalnog plaćanja i funkcionalnosti mobilnog uređaja (npr. lozinka, otisak prsta, prepoznavanje lica).

Nakon uspešne aktivacije Korisniku kartice će biti prikazane sve Visa, Mastercard kartice za koje ima zaključen Ugovor i koje može digitalizovati i koristiti paralelno sa fizički izdatom karticom. Potrebno je da Korisnik u digitalni novčanik doda svaku karticu koju želi da koristi za plaćanja korišćenjem ove funkcionalnosti. Plaćanje putem aplikacije uz pomoć NLB Pay kartice je omogućeno na POS terminalima i/ili bankomatima koji su opremljeni beskontaktnim čitačem. Korisnik kartice mora odabrati jednu od prikazanih kartica kao podrazumevanu karticu za digitalno plaćanje. Za obavljanje transakcija na POS terminalu sa podrazumevanom karticom, dovoljno je da Korisnik kartice samo otključa mobilni uređaj i aktivira NFC tehnologiju. Korisnik kartice izvršava plaćanje priloženjem mobilnog uređaja na POS terminal i/ili bankomat.



Ako Korisnik želi da izvrši plaćanje pomoću kartice koja nije podrazumevana, potrebno je da se prijavi na aplikaciju digitalnog novačnika sa bezbednosnim elementom i odabere drugu karticu za plaćanje. Sve transakcije obavljene digitalizovanom karticom u digitalnom novčaniku izvršavaju se na teret računa korisnika na isti način i pod istim uslovima kao i prilikom plaćanja fizički izdatom platnom karticom.

Korisnik kartice ne može prekinuti korišćenje usluge digitalnog plaćanja uklaňanjem aplikacije sa svog mobilnog uređaja. U slučaju gubitka, krađe mobilnog uređaja, neophodno je da Korisnik kartice pozove Kontakt centar banke i zahteva otkazivanje kartice.

## V OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

Korisnik je dužan da čuva tajnost personalizovanih sigurnosnih parametara/uređaja koje koristi za autentifikaciju i snosi odgovornost u slučaju izvršenja neodobrene platne transakcije, u skladu sa Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima.

Korisnik je saglasan da se autentifikacija tj. provera i potvrda njegovog identiteta vrši na osnovu personalizovanih sigurnosnih elemenata (korisničko ime, lozinka, PIN kod i dr.) i da svaki ispostavljeni elektronski platni nalog, prenos, kupoprodaja deviza i zahtevi za izmenu/dodatnu uslugu/proizvod Banke ima istu pravnu važnost kao i potpisani papirni obrazac. Sve elektronske poruke razmenjene između Korisnika i Banke su verodostojne, neporecive i neopozive.

U slučaju da Korisnik posumnja u neovlašćenu upotrebu njegove korisničke identifikacije ili bilo koji drugi oblik zloupotrebe elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, dužan je da o tome odmah obavesti Banku.

Korisnik je obavezan da na računarima na kojima koristi usluge elektronske banke obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem i antivirus program, kao i najnovije verzije WEB pretraživača navedenih u tehničkim predulsovima korišćenja servisa. Ukoliko Korisnik nakon početka korišćenja elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, na istom računaru koristi nelicencirane, neprilagođene, netestirane aplikacije ili ne poseduje antivirus program, Banka ne snosi nikakvu odgovornost za neizvršavanje naloga za plaćanje, prenos, kupoprodaju deviza ili zahteva za izmenu/dodatnu uslugu/proizvod Banke i druge eventualne štetne posledice, već je to isključivo odgovornost Korisnika.

Ukoliko klijent, usled nepažnje, učini dostupnim svoje kredencijale ili uređaj koji koristi za autentifikaciju trećem licu, koje potom neovlašćeno ispostavi Banci elektronski platni nalog ili nalog za prenos, kupoprodaju deviza ili zahtev za izmenu podataka/dodatnu uslugu/proizvod, Banka ne snosi odgovornost za izvršene transakcije/izmene podataka i posledice koje iz navedenih radnji proizilaze.

## VI IZDAVANJE PLATNIH NALOGA

Saglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane izdavanjem platnog naloga kroz elektronsko i/ili mobilno bankarstvo, uključujući i NLB digiKeš transakcije, uređeno je Opštim uslovima pružanja platnih usluga potrošačima.

Sve platne transakcije, kao i prenosi ispostavljeni od strane Korisnika korišćenjem servisa elektronske banke, a autentifikovani odgovarajućim personalizovanim sigurnosnim parametrima smatraće se da su ispostavljeni na zakonit način i da su autentični i originalni. Korisnik odgovara za ispravnost i tačnost podataka navedenih na platnom nalogu.

Korisnik je odgovoran za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake tj. za tačnost podataka o broju računa primaoca plaćanja navedenih u platnom nalogu.

Banka nije odgovorna za izvršenje platnog naloga, ukoliko je isti izvršen u skladu sa računom primaoca plaćanja navedenim u tom platnom nalogu, bez obzira na druge podatke o primaocu plaćanja (naziv, adresa, sedište) sa naloga koji je dostavio Korisnik.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ukoliko je broj tekućeg računa popunjen na dostavljenom platnom nalogu netačan.

Isključena je odgovornost Banke za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje platnog naloga, kao i za neispunjavanje drugih ugovorenih obaveza Banke u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga. Smetnje u obavljanju platnih usluga su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućuju obavljanje platnih usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, slučaja, rata, pobune, nemira, terorističkih akata, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke struje i prekida telekomunikacionih veza i svih drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnje u obavljanju poslova pružanja platnih usluga su i nefunkcionisanje ili nepravilno funkcionisanje platnih sistema.

Banka može Korisniku, na njegov pisani zahtev, da pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije. Informacije o ishodu preduzetih mera biće dostavljene Korisniku u pisanom obliku.

Vreme prijema platne transakcije izdate putem elektronskog i/ili mobilnog bankarstva je momenat kada je isti upisan u informacioni sistem Banke i postaje deo platnog prometa. Do tada je odgovornost izdavanja i slanja platne transakcije elektronskim putem na strani Korisnika i Odeljenja E-banke.

Platna transakcija primljena od vremena koje je Terminskim planom označeno kao krajnje vreme za prijem platne transakcije, Banka izvršava istog dana, Platna transakcija primljena nakon tog vremena smatra se primljenom narednog radnog dana.

U slučaju odbijanja platne transakcije izdate putem elektronskog/mobilnog bankarstva Banka korisnika obaveštava:

- SMS porukom na prijavljeni broj telefona za prijavljenu uslugu obaveštenjima o odbijenoj platnoj transakciji na elektronskom/mobilnom bankarstvu;
- Promena statusa poslate platne transakcije u arhivi naloga elektronskom ili mobilnom bankarstvu.

Banka će odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:

- Ako nije dobijena saglasnost Korisnika;
- Kada postaje zakonske prepreke za izvršavanje naloga za plaćanje(npr. Nalog suda i sl.)

U slučaju da se platni nalog direktnog zaduženja ne izvrši na zadati dan zbog nedovoljno sredstava na računu Korisnika, izvršenje naloga će biti pokušano sledeća 2(dva) radna dana, nakog čega će se smatrati da je platni nalog opozvan.

Opoziv platne transakcije izdate preko elektronskog/mobilnog bankarstva moguće je odraditi kroz opciju nalozi na čekanju ali samo ukoliko je platna transakcija izdata sa datumom izvršenja u budućnosti ili ukoliko je na čekanju sa opcijom "OPOZOVI"

Banka izvršava platnu transakciju ispostavljenu elektronskim putem ukoliko je potpuna i ukoliko je iznos platne transakcije manji od iznosa raspoloživih sredstava na Računu, odnosno do iznosa odobrenog dozvoljenog prekoračenja na osnovu posedbnog ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Raspoloživim sredstvima na platnom računu smatra se stanje sredstava na platnom računu od predhodnog dana uvećano za dnevni priliv i dozvoljeno prekoračenje i umanjeno za dnevni odliv sredstava.

Ukoliko su ispunjeni svi uslovi i ne postoje zakonska ograničenja, Banka će izvršiti platnu transakciju po primljenom platnom nalogu, saglasno rokovima iz Terminskog plana.

Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskim planom.

Kod izvršenja platne transakcije ispostavljene elektronskim putem, Korisnik može na nalogu navesti datum u budućnosti kao željeni datum izvršenja platne transakcije.

## VII OBAVEZE I ODGOVORNOST BANKE

Banka obezbeđuje Korisniku sve potrebne elemente za pristup i korišćenje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva. Pristup je osiguran u svim osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja.

Banka odgovara Korisniku koji je inicirao platnu transakciju elektronskim i mobilnim bankarstvom po osnovu platnog naloga u svojstvu platioca, za pravilno izvršenje platne transakcije do pružaoca platnih usluga primaoca tog plaćanja.

Banka odgovara Korisniku u slučaju neizvršene platne transakcije inicirane putem elektronskog i mobilnog bankarstva, i Korisnik ima pravo da zahteva naknadu štete nastale neizvršenjem inicirane platne transakcije za koju je odgovorna Banka.

Banka ne snosi odgovornost, ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posledica upotrebe ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili platnog instrumenata koji je bio zloupotrebljen, kao i u svim slučajevima kada Korisnik nije osigurao i zaštitio platni instrument.

## VIII GUBITAK, KRAĐA ILI ZLOUPOTREBA PRISTUPNIH PARAMETARA/UREĐAJA ZA KORIŠĆENJE ELEKTRONSKOG I/ILI MOBILNOG BANKARSTVA

Korisnik je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku/krađi/ zloupotrebi mobilnog telefona (sa instaliranom aplikacijom za mobilno bankarstvo, mToken aplikacijom ili prijavljenog za SMS servis/SMS OTP poruke), ili lozinke za pristup elektronskom bankarstvu o tome obavesti Banku, što može učiniti ličnim dolaskom tokom radnog vremena u bilo koju ekspozituru Banke ,pozivanjem broja telefona Kontakt centra 0700 800 900 i slanjem na email adresu Kontakt centra kontakt.centar@nlbkb.rs.

Banka ne snosi odgovornost ukoliko korisnik dostavi svoje pristupne parametre i/ili SMS OTP kod putem SMS poruke ili putem bilo kog drugog vida komunikacije trećem licu i tom prilikom dođe do bilo kog vida zloupotrebe.

Banka će na osnovu dobijenog obaveštenja od Korisnika blokirati elektronsko i/ili mobilno bankarstvo ili ukinuti SMS servis. Blokada/ukidanje se inicira po prijemu obaveštenja od Kontakt centra ili ekspoziture u periodu ponedeljak – petak od 08:00h do 17:00h. Obaveštenje koje pristigne nakon radnog vremena biće obrađeno prvog sledećeg radnog dana.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za izgubljene ili ukradene pristupne parametre/uređaje za korišćenje elektronskog i/ili mobilnog bankarstva Korisnika.

Banka ima pravo da izvrši blokadu pristupa elektronskom i/ili mobilnom bankarstvu Korisnika:

- ako Korisnik postupa suprotno odredbama Okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga potrošačima,
- ako postoji sumnja na neovlašćeno korišćenje ili korišćenje pristupnih parametara/uređaja za korišćenje elektronskog i/ili mobilnog bankarstva s namerom prevare, odnosno na zloupotrebu istih,
- ako je Korisnik prijavio Banci gubitak, krađu ili zloupotrebu pristupnih parametara/uređaja za korišćenje elektronskog i/ili mobilnog bankarstva,
- ako Korisnik po prijemu pisane opomene Banke nije izmirio obaveze prema Banci,
- ako je Korisnik podneo zahtev za blokadu ili opoziv sertifikata ili zahtev za odjavu elektronskog i/ili mobilnog bankarstva za potrošače.

Lozinka za pristup elektronskom bankarstvu ili PIN kod za mobilno bankarstvo koji se jednom blokira zahteva izdavanje odnosno novog aktivacionog koda za elektronsko bankarstvo ili mobilno bankarstvo (kojim korisnik sam generiše novu lozinku za korišćenje istih) za čije izdavanje Korisnik mora popuniti odgovarajući obrazac Banke.



## **IX INFORMISANJE I KOMUNIKACIJA**

Banka na svojoj Internet stranici (sajtu Banke) i u svojim poslovnim prostorijama u kojima pruža usluge korisnicima platnih usluga, čini dostupnim informacije u vezi sa pružanjem platnih usluga putem Opštih uslova pružanja platnih usluga potrošačima, Terminskog plana za prijem i izvršenje transakcija potrošača, Pregleda tarifa naknada Banke i ovih Pravila. Banka Korisniku čini dostupnom i potrebnu dokumentaciju za prijavljivanje korišćenja usluga elektronskog i mobilnog bankarstva.

Korisnik je saglasan da mu Banka može putem funkcionalnosti razmene poruka u elektronskom i mobilnom bankarstvu dostavljati obaveštenja u slučajevima kada je Korisnika potrebno obavestiti o nastupanju bilo koje okolnosti bitne za poslovanje po platnom računu.

## **X ZAVRŠNE ODREDBE**

Ova Pravila se dostavljaju Korisniku uz Ugovor o pružanju usluga elektronskog/mobilnog bankarstva za potrošače, Pristupnicu elektronskog/mobilnog bankarstva za potrošače, Pristupnica za korišćenje usluga SMS servisa za potrošače i Izveštaj o prijavljenim uslugama za SMS servis, i Ugovor o pružanju seta usluga i ista su dostupna Korisniku na Internet stranici Banke <http://www.nlbkb.rs>.