interno

Opšti uslovi poslovanja NLB Pay

Platni sistemi i upravljanje gotovinom, Unutrašnji platni promet

Sadržaj

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

12. Izjava vlasnika internog akta o usklađenosti i odobrenju internog akta..... 6 Na osnovu odredaba članova 65. i 102. Statuta NLB Banke d.d., Sarajevo, Nadzorni Odbor NLB Banke d.d., Sarajevo na 5. redovnoj sjednici održanoj dana 19.11.2026. godine, donosi

Opšti uslovi poslovanja NLB Pay
(Peto izdanje)

1. Uvodne odredbe

Opšti uslovi poslovanja NLB Pay (u daljem tekstu: Opšti uslovi) definišu prava i obaveze Korisnika kartica i NLB Banke d.d., Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) za plaćanje na POS terminalima, podizanje novca na beskontaktnim bankomatima, e-commerce transakcije kao i i prijenos novčanih sredstava putem Visa Direct funkcionalnosti (u daljem tekstu: kartične transakcije) putem ove usluge.

NLB Pay je usluga koja podrazumijeva sprovođenje digitalnim novčanikom kartičnih transakcija korištenjem mobilnog uređaja Korisnika kartice. U svrhu korištenja NLB Pay, 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 Korisnicima kartica omogućava korištenje usluge NLB Pay
- **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 Korisniku kartice, a koja može da se upotrebljava za uslugu NLB Pay. Korisnik čuva kartice u svom NLB Pay digitalnom novčaniku.
- **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 digitalnog novčanika.
- **POS terminal** – uređaj na prodajnom mjestu ili u poslovnici 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 Korisniku kartice ili klijentu bilo koje banke iz zemlje i

inostranstva, upit u stanje na računu, promjenu dodijeljenog PIN koda ili deblokadu PIN koda pomoću platne kartice.

- **E-commerce transakcija** – kartična transakcija plaćanja robe i/ili usluga putem interneta kod trgovaca koji prihvataju Visa i/ili Mastercard kartice.
- **Digitalni novčanik NLB Pay** – aplikacija Banke koja je dostupna na Google Play i App Store, koja je instalirana na mobilni uređaj u skladu sa uputama za korištenje NLB Pay.
- Visa Direct – funkcionalnost dostupna putem NLB Pay aplikacije koja omogućava prijenos novčanih sredstava putem kartične transakcije.
- **Aktivacijski kod** – jednokratna lozinka koja se sastoji od niza znakova koje Korisnik dobiva putem SMS-a na svom mobilnom uređaju koji mu omogućava aktiviranje digitalnog novčanika NLB Pay.
- **Uputstvo za upotrebu NLB Pay**– Uputstvo objavljeno na web stranici Banke.
- **Sigurnosni elementi** – lozinke i drugi sigurnosni elementi (npr. otisak prsta) namijenjeni za pristup mobilnom uređaju i aktivaciji digitalnog novčanika NLB Pay.

3. Instaliranje i aktivacija usluge NLB Pay

Korisnik kartice preuzima aplikaciju NLB Pay iz trgovine Google Play ili Appe Store na svom mobilnom uređaju i registruje se unosom JMBG i broja mobilnog telefona. Broj mobilnog telefona koji je registrovan u Banci bit će prikazan Korisniku kartice u digitalnom novčaniku NLB Pay. Ako prikazani broj mobilnog telefona nije telefonski broj Korisnika kartice koji je registrovan u Banci, Korisnik kartice neće moći dovršiti postupak bez obavještavanja Banke o tačnom broju mobilnog telefona.

Banka će poslati aktivacijski kod 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 sigurnosnim elementom koji sprečava treće osobe da koriste mobilni uređaj. Korisnik kartice može koristiti usluge NLB Pay ako su sigurnosni elementi za pristup mobilnom uređaju aktivirani u vrijeme korištenja 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 korištenje usluge NLB Pay

Nakon uspješne aktivacije NLB Pay, Korisniku kartice će biti prikazane sve kartice koje ima i koje se mogu koristiti za uslugu NLB Pay. Korisnik treba digitalizovati i aktivirati svaku pojedinačnu karticu koju želi koristiti, te odabrati jednu od tih kartica kao zadanu karticu.

Omogućavanje digitalnog plaćanja zahtijeva odabir opcije „Dodaj na GPay“ ili „Dodaj u Apple novčanik“ ovisno o vrsti mobilnog uređaja i preuzimanje aplikacije Google novčanik/Apple novčanik iz “Play prodavnice/Appe Store”, ako prethodno nije bila dostupna na mobilnom uređaju. Korisnik bira jednu od svojih kartica kao zadanu.

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 ili beskontaktnom bankomatu sa zadanom karticom, dovoljno je da Korisnik kartice otključa mobilni uređaj; ako se plaćanje vrši pomoću druge kartice, Korisnik kartice se mora prijaviti na NLB Pay sa sigurnosnim elementom i odabrati drugu karticu. Korisnik kartice izvršava plaćanje postavljanjem mobilnog uređaja blizu POS terminala ili beskontaktnog bankomata. Za izvršenu transakciju plaćanja karticom, sredstva Korisnika kartice se terete na isti način kao i za bilo koju drugu transakciju fizičkom karticom. Za izvršenje platne transakcije na Korisnika kartice se primjenjuju Opšti i posebni uslovi u vezi sa karticom kojom je izvršena platna transakcija.

Putem Visa Direct funkcionalnost, Korisnik kartice može putem NLB Pay aplikacije inicirati prijenos novčanih sredstava. Potvrdom transakcije putem sigurnosnih elemenata iz ovih Opštih uslova smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje transakcije. Korisnik je odgovoran za tačnost podataka unesenih prilikom iniciranja transakcije.

5. Sigurnost aplikacije NLB Pay i mobilnog uređaja

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 Korisnika kartice i slijediti 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 sa 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 koje druge radnje koje bi mogle poremetiti, onemogućiti ili oštetiti NLB Pay ili komunikacijsku mrežu. Ako 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/App Store na mobilnom uređaju i i preuzimati nove verzije aplikacije digitalnog novčanika 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

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

- postoji sumnja u neovlašten pristup na NLB Pay,
- mobilni uređaj korisnika je izgubljen ili ukraden,
- Korisnik kartice nije ažurirao aplikaciju sa novom verzijom NLB Pay kada je bila dostupna, - Korisnik kartice krši Opšte uslove poslovanja, - Banka više ne nudi uslugu NLB Pay.

Korisnik kartice ne može ukinuti upotrebu usluge NLB Pay uklanjanjem 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 i ugovornim odredbama,
- informisati 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. Banka ne snosi odgovornost za kvar mobilnog uređaja, uključujući i onaj uzrokovan virusom.

8. Zaštita podataka

Aktivacijom NLB Pay, Korisnik kartice je saglasan da Banka može poduzimati sve radnje vezano za obradu ličnih/osobnih podataka 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, i Korisnik kartice je saglasan 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, Korisnik kartice će biti informisan putem web stranice Banke i u poslovnici Banke.

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

10. Naknade

Banka će Korisniku kartice naplatiti naknade vezane za kartične transakcije u skladu sa zaključenim ugovorima a po osnovu važeće Odluke o tarifi naknada za usluge Banke.

11. Završne odredbe

Preuzimanjem aplikacije NLB Pay iz trgovine Google Play/App Store na svoj mobilni uređaj, Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima poslovanja NLB Pay i da ih prihvata.

Banka zadržava pravo promjene Opštih uslova poslovanja NLB Pay.
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. Ukoliko Korisnik kartice smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa kojima se uređuje rad i poslovanje Banke, ugovora, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i dobrih poslovnih običaja, Korisnik kartice ima pravo podnijeti usmeni Prigovor, pisani prigovor Banci na adresu: NLB Banka d.d. Sarajevo, Koševo br. 3, Sarajevo. Ukoliko Korisnik kartice uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka ga je dužna uputiti o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora u roku od 15 dana ako je podnosilac prigovora pravno lice, odnosno u roku od 8 dana ako je podnosilac prigovora fizičko lice, a najkasnije u roku od 30 dana, i to od dana podnošenja pisanog prigovora ili prigovora u elektronskoj formi, u istoj formi u kojoj je Korisnik kartice podnio prigovor. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili podnosilac prigovora nije zadovoljan sa istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH na adresu Zmaja od Bosne br. 47b Sarajevo (u daljem tekstu: Agencija), da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru, koji je provela Banka ili uložiti Agenciji prigovor na rad Banke u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ukoliko Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor.

Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

Ukoliko se nastali spor ne bi mogao riješiti na naprijed navedeni način, podnosilac prigovora ima pravo na sudsku zaštitu kod nadležnog suda. Podnosilac prigovora ima mogućnost i pokrenuti postupak posredovanja u svrhu vansudskog rješavanja spornog odnosa.
Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se počev od 09.12.2026. godine.
Danom početka primjene ovih Opštih uslova, prestaju da važe Opšti uslovi poslovanja NLB Pay Sarajevo broj I-500-3-7.16/25 od 21.11.2025. godine (četvrto izdanje).