



30042025
Šifra: 08-U-04.01Pg
Verzija: 5

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 servisa - elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, kao i notifikacije (pružanje SMS usluga ili push notifikacija za klijente koji koriste mobilno bankarstvo) i drugih usluga Banke koje su dostupne Korisnicima putem elektronskog i mobilnog bankarstva u skladu sa čl. 29 Opštih uslova pružanja platnih usluga potrošačima.

II POJMOVI

Pojedini pojmovi u smislu ovih Pravila imaju sledeće značenje:

Elektronsko bankarstvo je servis kojim Banka omogućava potrošaču korišćenje usluga povezanih s platnim računom i drugim uslugama i proizvodima Banke korišćenjem odgovarajućeg aplikativnog softvera na računaru.

Mobilno bankarstvo je servis kojom Banka omogućava potrošaču korišćenje usluge povezanih s platnim dinarskim računom i drugim uslugama i proizvodima Banke 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.

Notifikacije predstavljaju obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama ili druga obaveštenja bitna za Korisnika. Mogu se dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke ili druge aplikacije za komunikaciju

Kvalifikovani elektronski sertifikat je elektronski sertifikat koji je izdat od strane sertifikacionog tela za izdavanje kvalifikovanih elektronskih sertifikata i sadrži podatke predviđene Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju.

Korisničko ime je personalizovani podatak koji se sastoji 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 i kasniju prijavu na servis.

Aktivacioni kod je sigurnosni jednokratni podatak koji se sastoji od određenih znakova i prosleđuje se SMS porukom na Korisnikov prijavljeni broj mobilnog telefona i služi za njegovu registraciju na traženi servis.

Lozinka je niz alfanumeričkih i specijalnih karaktera koje Korisnik definiše u procesu aktivacije servisa elektronskog bankarstva i služi za identifikaciju Korisnika prilikom prijave na isti.

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 elektronskom i mobilnom bankarstvu.

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



III USLOVI I NAČIN KORIŠĆENJA SERVISA ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA

Osnovni uslovi za korišćenje servisa elektronskog i mobilnog bankarstva je da Korisnik ima otvoren platni dinarski račun u Banci. - Korisnik je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke i bezbednosne uslove za korišćenje elektronskog i/ili mobilnog bankarstva.

SMS servis je usluga koja je dostupna Korisnicima koji poseduju mobilne telefone u mreži jednog od mobilnih operatera u zemlji.

Korisniku su servisi elektronskog i/ili mobilnog bankarstva dostupni prilikom otvaranja platnog dinarskog računa u okviru jednog od ponuđenih setova računa ili van seta ili naknadno, u toku vođenja platnog dinarskog računa.

Za korišćenje elektronskog i/ili mobilnog bankarstva, neophodno je da Korisnik obezbedi odgovarajuću opremu i to:

- za korišćenje elektronskog bankarstva neophodan je pristup Internetu preko PC, MAC računara ili drugih uređaja korišćenjem WEB pretraživača ne starijem od poslednje 3 verzije.
- za korišćenje mobilnog bankarstva potrebno je posedovanje mobilnog telefona sa Android ili iOS operativnim sistemom ne starijem od poslednje 3 verzije dostupnih operativnih sistema, kao i omogućen pristup Internetu
- za korišćenje notifikacija neophodno je posedovanje mobilnog telefona i ispunjenje uslova za prijem/slanje poruka na kratke brojeve, zahtevanih od strane mobilnog operatera mreže kojoj Korisnik pripada ili mobilnog bankarstva.

IV KORIŠĆENJE ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA I NOTIFIKACIJA

Elektronsko i/ili Mobilno

Elektronsko i/ili mobilno bankarstvo Korisniku omogućava:

- 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 i izmirenje obaveza po kreditima
- Obavljanje bezgotovinskih transakcija u zemlji;
- Slanje bezgotovinskih transakcija u zemlji sa datumom valute u budućnosti;
- Transakcije na prodajnim mestima putem IPS skeniraj (plaćanje skeniranjem QR koda) i IPS pokaži (plaćanje pokazivanjem QR koda);
- Prenesi, bezgotovinski prenos u okviru mobilnog bankarstva na broj mobilnog telefona primaoca koji je registrovan za navedenu ulugu u banci primaca;
- Opoziv platne transakcije izdate preko elektronskog/mobilnog bankarstva ukoliko je platna transakcija izdata sa datumom izvršenja u budućnosti ili je u statusu "primljen, čeka kontrolu"
- Vršenje menjačkih transakcija (za korisnike seta po povoljnijem kursu);
- Podnošenja online zahteva za proizvode i usluge Banke dostupnih u NLB Online ponudi
- 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.

Banka zadržava pravo promene usluga iz prethodno naveden liste usluga o čemu će Korisnik biti obavešten putem sajta banke i/ili servisa elektronskog ili mobilnog bankarstva

Korisnik bira elektronsko i/ili mobilno bankarstvo tako što:

- bira jedan ili oba servisa tj. elektronsko i/ili mobilno bankarstvo;
- određuje platne dinarske 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 platni dinarski 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;

Korisniku su dostupni sledeći nivoi autentifikacije/dodatne verifikacije naloga u zavisnosti od izabranog servisa:

- 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 i nije u mogućnosti da vrši menjačke transakcije i dopunu mobilnog telefona;
- SMS OTP kod – usluga koja omogućava autentifikaciju Korisnika i verifikaciju transakcija i plaćanja ka bilo kom primaocu u domaćem platnom prometu kroz potvrdu prenosa jednokratnim kodom koji se dostavlja SMS porukom na prijavljeni broj mobilnog telefona;
- mToken – usluga koja omogućava autentifikaciju Korisnika i verifikaciju transakcija i plaćanja ka bilo kom primaocu u domaćem platnom prometu kroz aplikaciju instaliranu na mobilnom telefonu. Preduslov za korišćenje mToken usluge je instalirana i aktivirana aplikacija za mobilno bankarstvo.

Promena 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.

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.

Notifikacije

Usluga Notifikacije omogućava Korisniku :

- Automatsko obaveštavanje o prilivu po svim vlasničkim računima i računima po kojima je Korisnik ovlašćeno lice a uključene su u njegov SMS servis
- Automatsko obaveštavanje o odlivu po svim vlasničkim računima i računima po kojima je Korisnik ovlašćeno lice a uključene su u njegov SMS servis
- Automatsko obaveštavanje o autorizaciji platne kartice koje su u vlasništvu Korisnika (vrsta i skraćeni broj kartice, datum, iznos, vreme, respoloživo stanje po računu za koji je vezana kartica 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, putem SMS servisa slanjem poruka odgovarajućeg formata na broj 5622:

- Informacije o platnom računu na zahtev Korisnika;
- Informacije o dinarskoj štednji na zahtev Korisnika;
- Informacije o deviznoj štednji na zahtev Korisnika;
- Informacije o kreditnim i charge platnim karticama (datum važenja, limit, raspoloživo stanje);

PUSH notifikacije su dostupne Korisnicima mobilnog bankarstva i omogućavaju:

- Automatsko obaveštavanje o prilivu po svim vlasničkim računima a uključeni su u njegov SMS servis
- Automatsko obaveštavanje o odlivu po svim vlasničkim računima a uključeni su u njegov SMS servis



- Automatsko obaveštavanje o autorizaciji platne kartice koje su u vlasništvu Korisnika (vrsta i skraćeni broj kartice, datum, iznos, vreme, respoloživo stanje po računu za koji je vezana kartica i mesto autorizacije);
- Automatsko obaveštavanje o odbijenom nalogu poslatom preko elektronskog ili mobilnog bankarstva

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 Bank tako što će pozvati Kontakt centar ili uputiti pisani dopis putem e-mail ili doći lično u najbližu ekspozituru Banke.

Korisnik je obavezan da na računarima i mobilnim uređajima na kojima koristi usluge elektronske banke obezbedi licenciran, pravilno konfigurisan operativni sistem i antivirus program, kao i najnovije verzije WEB pretraživača navedenih u tehničkim preduslovima korišćenja servisa. Korisnik je u obavezi da se informiše i pridržava preporuka i saveta za bezbedno korišćenje elektronskog i mobilnog bankarstva koje Banka objavljuje na zvaničnom sajtu Banke. 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

Izvršenje platne transakcije inicirane izdavanjem platnog naloga kroz elektronsko i/ili mobilno bankarstvo, uključujući, 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.

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.

Platna transakcija se izvršava u skladu sa Terminskim planom . za prijem i izvršenje platnih transakcija potrošača (u daljem tekstu Terminski plan).

U slučaju da dođe do prekida funkcionisanja elektronskog i/ili mobilnog bankarstva u trenutku kada je korisnik obavljao neku aktivnost (ispostavljaao nalog za plaćanje, za kupovinu/prodaju deviza,...) neophodno je da korisnik proveri status svog naloga u arhivi poslatih naloga kada elektronsko i/ili mobilno bankarstva ponovo budu dostupno ili ukoliko mu je navedena informacija neophodna istu može proveriti u ekspozituri Banke ili pozivanjem Kontakt centra

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

- Notifikacijom 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.), kao i ukoliko za to postoje razlozi u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

U slučaju da se platni nalog direktnog zaduženja, koji nije označen kao HITAN, 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.

Banka izvršava platnu transakciju ispostavljenju preko elektronskog/mobilnog bankarstva ukoliko je potpuna i ukoliko je iznos platne transakcije manji od iznosa raspoloživih sredstava na Računu.

Ukoliko su ispunjeni svi uslovi i ne postoje zakonska ograničenja, kao ni ograničenja u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, 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 primljenje posle rokova definisanih Terminskim planom.

Kod izvršenja platne transakcije ispostavljene putem elektronskog/mobilnog bankarstva, podaci o Korisniku su automatski popunjeni i nije ih moguće menjati. 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 pružaoца 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 ili je banka primaoca odbila izvršenje naloga, kao i ukoliko za to postoje razlozi u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma.

U cilju pravovremenog identifikovanja sumnjivih aktivnosti i eventualne zloupotrebe digitalnih servisa, Banka vrši pregled i analizu aktivnosti korisnika na elektronskom i mobilnom bankarstvu.

U slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosnih pretnji Banka će Korisniku privremeno blokirati elektronsko i mobilno bankarstvo.

Banka će neposredno pre ili odmah nakon blokade, pozivanjem, na kontakt telefon registrovan u Banci, Korisnika obavestiti o razlozima te blokade, izuzev u slučajevima da je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

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 011 2018 600 i slanjem na email adresu Kontakt centra kontakt.centar@nlbbk.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 odmah na osnovu dobijenog obaveštenja od Korisnika blokirati elektronsko i/ili mobilno bankarstvo ili ukinuti notifikacije. Blokada/ukidanje se inicira po prijemu obaveštenja od Kontakt centra ili ekspoziture.

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, kao i u skladu sa odredbama zakona i procedura kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma
- ako Korisnik po prijemu pisane opomene Banke nije izmirio obaveze prema Banci,

Lozinka za pristup elektronskom bankarstvu ili PIN kod za mobilno bankarstvo koji se jednom blokira zahteva izdavanje novog aktivacionog koda za elektronsko bankarstvo ili mobilno bankarstvo (kojim Korisnik sam generiše novu lozinku/PIN za korišćenje istih) za čije izdavanje Korisnik mora popuniti odgovarajući obrazac u ekspozituri Banke ili pozvati Kontakt centar Banke ili putem aplikacije za elektronsko ili mobilno bankarstvo zatražiti nov aktivacioni kod.

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, Pregleda tarifa naknada Banke i ovih Pravila. Banka Korisniku čini dostupnom i potrebnu dokumentaciju za prijavljivanje korišćenja usluga elektronskog i mobilnog bankarstva i notifikacija.

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.