

Pravila i uslovi korišćenja NLB Pay

1. Uvodne odredbe

Pravila i uslovi korišćenja NLB Pay (u daljem tekstu: pravila i uslovi), definišu prava i obaveze Korisnika koji ima zaključen Ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice koju izdaje NLB Komercijalna banka, i NLB Komercijalne banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), kao i uslove korišćenja NLB Pay aplikacije (u daljem tekstu: NLB Pay digitalni novčanik ili NLB Pay).

Ova pravila i uslovi čine sastavni deo okvirnih ugovora o platnim uslugama, i to:

- Okvirnog ugovora za potrošače
- Okvirnog ugovora za kreditne kartice
- Okvirnog ugovora za kartice sa odloženim plaćanjem
- Okvirnog ugovora za prepaid kartice
- Okvirnog ugovora za business kartice

(u daljem tekstu: okvirni ugovor).

Na ova pravila i uslove se odnose sve odredbe okvirnih ugovora koji su gore navedeni, osim ukoliko ova pravila i uslovi izričito ne predviđaju drugačije.

Na sve što nije uređeno ovim pravilima i uslovima i okvirnim ugovorima primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakon o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica, Zakona o deviznom poslovanju, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, kao i odredbe drugih zakona i propisa Republike Srbije.

2. Značenje pojmova

- **Aktivacioni kod** je jednokratna lozinka koja se sastoji od niza znakova koje Korisnik dobija SMS-om na svoj mobilni uređaj i omogućava aktivaciju NLB Pay aplikacije;
- **Banka** je NLB Komercijalna banka a.d. Beograd;
- **Korisnik** je fizičko ili pravno lice, korisnik platne kartice, kome je Banka izdala platnu karticu i koje je preuzelo NLB Pay aplikaciju;
- **Kartica** je platni instrument koji Banka izdaje Korisniku i čije je korišćenje omogućeno u NLB Pay, i to:
 - Mastercard brend kartica
 - Visa brend kartica
 - DinaCard brend kartica;
- **Ugovor o korišćenju licence** je ugovor o korišćenju licence za NLB Pay digitalni novčanik čiji je vlasnik kompanija Fabrick S.p.A., čije odredbe su obavezujuće za Korisnika NLB Pay, i koji ga u potpunosti prihvata prihvatanjem ovih opštih pravila i uslova; sadržaj ugovora o korišćenju licence je dostupan i objavljen na web stranici Banke <https://www.nlbkb.rs>;

- **NFC (Near Field Communication) tehnologija** je tehnologija koja omogućava razmenu podataka između mobilnog uređaja i POS terminala i bankomata bez direktnog kontakta;
- **Mobilni uređaj** je mobilni telefon ili tablet koji omogućava napredniju funkcionalnost i podržava NFC tehnologiju, na koji je instalirana odgovarajuća verzija operativnog sistema, omogućavajući instalaciju i korišćenje NLB Pay mobilnog novčanika;
- **POS terminal** je uređaj namenjen za obavljanje kartičnog plaćanja na mestima plaćanja, uključujući bankomate, kada je na takvom uređaju omogućena upotreba NFC tehnologije;
- **NLB Pay digitalni novčanik** (u daljem tekstu: NLB Pay) je bankarska aplikacija dostupna u mobilnoj prodavnici, koja se instalira na mobilni uređaj u skladu sa uputstvima za korišćenje NLB Pay digitalnog novčanika. Spisak operativnih sistema koji omogućavaju korišćenje digitalnog novčanika NLB Pay objavljen je na web stranici Banke;
- **Uputstvo za korišćenje** NLB Pay digitalnog novčanika objavljeno je na web stranici Banke <http://www.nlbkb.rs>;
- **Bezbednosni elementi** su lozinke i drugi sigurnosni elementi (npr. otisak prsta) koji su namenjeni za pristup mobilnom uređaju i svaki put kada se aktivira NLB Pay digitalni novčanik;
- **Digitalni novčanik** je usluga elektronskog plaćanja koja omogućava Korisniku da sačuva Karticu u digitalnom obliku na uređaju i izvrši plaćanja pomoću Kartice u digitalnom obliku.

3. Izdavanje platne kartice u digitalnom obliku

Banka odmah po ugovaranju novog platnog instrumenta Korisniku stavlja na raspolaganje platnu karticu u digitalnom obliku i šalje PIN kod putem SMS-a pre nego što je izvršena izrada i isporuka platne kartice u fizičkom obliku. Platna kartica u digitalnom obliku je automatski dostupna u okviru NLB Pay aplikacije čime se Korisniku omogućava da je odmah koristi dodavanjem u digitalni novčanik.

4. Nalog i aktivacija NLB Pay

Korisnik koji na svom mobilnom uređaju instalira NLB Pay iz mobilne prodavnice se registruje unošenjem svog JMBG broja i broja registrovanog mobilnog telefona u Banci. U slučaju da unešeni broj mobilnog telefona nije telefonski broj Korisnika koji je registrovan u sistemu Banke, proces registracije se ne može završiti i Korisnik mora ispraviti broj telefona dolaskom u ekspozituru Banke. Ugovaranje usluge NLB Pay Korisnik vrši prihvatanjem ovih pravila i uslova u okviru digitalnog novčanika. Prilikom registracije Korisnik mora u okviru digitalnog novčanika prihvatiti ova pravila i uslove, Ugovor o korišćenju licence i Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti biranjem opcije „Prihvati“. U suprotnom se proces registracije ne može završiti.

Banka će na registrovani broj telefona poslati 6-cifreni jednokratni aktivacioni kod, unošenjem kojeg Korisnik aktivira NLB Pay. Aktivacija NLB Pay je moguća samo ako je Korisnik na svom mobilnom uređaju omogućio jedan od načina zaključavanja mobilnog

uređaja sa bezbednosnim elementom koji onemogućava trećim licima neovlašćeno korišćenje mobilnog uređaja.

Korisnik može koristiti NLB Pay samo ako je u trenutku korišćenja NLB Pay postavljen bezbednosni element za pristup mobilnom uređaju.

5. Aktivacija platne kartice

Nakon uspešne aktivacije NLB Pay, Korisniku će biti prikazane sve dostupne platne Kartice registrovane u sistemu Banke. Korisnik bira dostupne platne Kartice registrovane u sistemu Banke i vrši aktivaciju svake pojedinačne Kartice uz unos PIN koda kartice i aktivaciju deep-linka isporučenog putem SMS-a. Nakon uspešne aktivacije Kartice, Korisnik ima mogućnost da doda Karticu u digitalni novčanik.

Korisnik u NLB Pay postavlja bezbednosni element (npr. lozinka, otisak prsta) u skladu sa uputstvima za korišćenje NLB Pay i opcijama mobilnog uređaja. Bezbednosni element se upotrebljava prilikom svakog korišćenja NLB Pay.

Nakon isporuke platne kartice u fizičkom obliku Korisnik je obavezno aktivira prvom transakcijom uz unos istog PIN koda koji mu je prethodno isporučen, čime će Kartica biti automatski dodata u digitalni novčanik. Banka ima pravo gašenja platne kartice u digitalnom obliku ukoliko platna kartica u fizičkom obliku nije preuzeta i aktivirana u roku definisanom okvirnim ugovorom.

6. Bezbednost NLB Pay digitalnog novčanika i mobilnog uređaja

Korisnik se obavezuje da:

- pažljivo čuva mobilni uređaj, štiti ga kao savestan korisnik sprečavanjem gubitka, krađe i/ili zloupotrebe, i ne učini ga dostupnim trećim licima, budući da je odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu upotrebom od strane trećeg lica koje je koristilo mobilni uređaj Korisnika,
- pažljivo čuva sve bezbednosne elemente za pristup mobilnom uređaju i korišćenje NLB Pay i štiti ih kao savestan korisnik sprečavanjem gubitka, krađe i/ili zloupotrebe, ne komunicira ih niti stavlja na raspolaganje, uvid ili korišćenje trećim licima, pri čemu je odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu upotrebom od strane trećeg lica koje je koristilo bezbednosne elemente,
- po prestanku korišćenja mobilnog uređaja na kojem je instaliran NLB Pay, obezbedi uklanjanje NLB Pay na tom uređaju i aktivaciju NLB Pay na drugom uređaju u skladu sa uputstvima za korišćenje NLB Pay,
- obavesti Banku o svakoj promeni broja mobilnog telefona dolaskom u ekspozituru Banke ili na drugi način kojim Banka dozvoljava ažuriranje podataka i identifikaciju Korisnika,
- obezbedi pristup svom mobilnom uređaju pomoću bezbednosnog elementa i nikada ne ostavi bez nadzora mobilni uređaj sa aktiviranim NLB Pay,
- koristi NLB Pay u skladu sa uputstvima za korišćenje NLB Pay, odredbama ovih pravila i uslova, i okvirnim ugovorom,

- poštuje Ugovor o korišćenju licence za mobilni novčanik, posebno u pogledu prenosa, instaliranja i korišćenja NLB Pay,
- odmah, bez odlaganja, obavesti Banku o svim nepravilnostima u vezi sa radom NLB Pay,
- ne koristi ili prenosi na mobilni uređaj kompjuterske kodove, štetne programe ili bilo šta što bi moglo poremetiti, onemogućiti ili oštetiti NLB Pay ili komunikacionu mrežu; ako Korisnik svojim ponašanjem prouzrokuje štetu, za to je u potpunosti odgovoran, kako Banci tako i operateru mobilne telefonije,
- odmah, bez odlaganja, obavesti Banku o neovlašćenju upotrebi, sumnji na neovlašćeno korišćenje ili mogućnost neovlašćenog korišćenja mobilnog uređaja (npr. ako je treće lice na neki način saznalo bezbednosne elemente koje može da koristi), krađu ili gubitak mobilnog uređaja, u cilju blokade NLB Pay,
- prati obaveštenja Google Play mobilne prodavnice na mobilnom uređaju i prihvati nove verzije NLB Pay,
- redovno prati obaveštenja Banke u vezi sa korišćenjem NLB Pay, preko NLB Pay ili na web stranici Banke (<http://www.nlbkb.rs>),
- da se upozna sa listom zemalja ili regiona objavljenim na web stranicama VISA i Mastercard kartičnih sistema, u kojima važi zabrana ili ograničenje poslovanja sa VISA i Mastercard platnim karticama, i da ne aktivira niti koristi NLB Pay u ovim zemljama ili regionima.

7. Blokiranje i prestanak korišćenja NLB Pay digitalnog novčanika

Banka može onemogućiti Korisniku pristup NLB Pay u bilo kom trenutku ukoliko:

- postoji sumnja na neovlašćeni pristup NLB Pay,
- Korisnik izgubi ili mu je ukraden mobilni uređaj,
- Korisnik ne preuzme novu verziju NLB Pay kada je dostupna,
- Korisnik prekrši odredbe ovih pravila i uslova i/ili okvirnog ugovora koji se primenjuje na pojedinačnu Karticu,
- Banka ukine NLB Pay iz ponude.

Za prekid korišćenja NLB Pay potrebno je da Korisnik pored deinstalacije NLB Pay sa svog mobilnog uređaja, dodatno podnese Banci zahtev za prestanak korišćenja NLB Pay dolaskom u ekspozituru Banke ili pozivanjem Kontakt centra Banke.

8. Prečica za jednostavno dodavanje platne kartice u digitalni novčanik

NLB Pay omogućava Korisniku prečicu za jednostavno dodavanje i digitalizaciju platne kartice u digitalni novčanik.

Digitalni novčanik je usluga beskontaktnog plaćanja koju pruža dobavljač digitalnog novčanika. Korišćenje usluge se vrši u skladu sa Pravilima i uslovima korišćenja digitalnih novčanika koje je potrebno da Korisnik prihvati.

Korisnici koji su već aktivirali svoju platnu karticu u NLB Pay, mogu na jednostavan način dodati Karticu u digitalni novčanik preko dugmeta „Dodaj“. U ovom slučaju, Korisnik ne mora ručno unositi svoje podatke u digitalni novčanik, već se smatra da je biranjem opcije „Dodaj“

Korisnik podneo zahtev za automatski prenos podataka u digitalni novčanik. Ukoliko Korisnik nije izvršio aktivaciju svoje platne kartice kroz NLB Pay, podatke mora unositi ručno kroz digitalni novčanik.

9. Obaveze Banke i ograničenje odgovornosti Banke

Banka se obavezuje da će:

- izvršiti svoje obaveze u skladu sa ovim pravilima i uslovima,
- o svakoj izmeni ili dopuni ovih pravila i uslova obavestiti Korisnika u skladu sa odredbama iz tačke 12. ovih pravila i uslova.

Banka ne odgovara za štetu koja je nastala usled razloga koji su van njene kontrole, a koju Banka nije mogla sprečiti, otkloniti ili izbeći, kao što je nefunkcionisanje telekomunikacione infrastrukture.

10. Obrada podataka o ličnosti

Informacije o obradi podataka o ličnosti u NLB Pay su detaljnije navedene u Obaveštenju o obradi podataka o ličnosti korisnika aplikacije NLB Pay koje je dostupno na web stranici Banke <https://www.nlbkb.rs/zastita-podataka-licnosti>.

11. Troškovi korišćenja NLB Pay

Banka Korisniku ne naplaćuje nikakve dodatne naknade koje se odnose na korišćenje NLB Pay. Korišćenje NLB Pay može dovesti do troškova prenosa mobilnih podataka.

12. Izmena ovih pravila i uslova korišćenja

Banka zadržava pravo izmene ovih pravila i uslova u bilo kom trenutku. Ukoliko Banka namerava da izmeni ili dopuni odredbe ovih pravila i uslova, dostaviće Korisniku predlog izmena poštom ili slanjem na e-mail u skladu sa odredbama okvirnog ugovora.

Ova pravila i uslovi su Korisniku kartice dostupna u okviru digitalnog novčanika i na web stranici Banke <http://www.nlbkb.rs>.

Ova pravila i uslovi važe od 22.01.2026. godine.