

## Informacioni list – E-Bank za fizička lica

### Uslovi pristupa WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisima

#### Ko može postati korisnik Web E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa?

WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servis se može izdati svakom punoljetnom licu, rezidentu ili nerezidentu Bosne i Hercegovine, sa stalnim prebivalištem ili boravištem u Bosni i Hercegovini koje ima otvoren tekući račun u Banci.

Ispunjen zahtjev za odobrenje korištenja elektronskog bankarstva (Zahtjev za pristup servisima WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank) predaje se u organizacionom dijelu Banke u kojem podnosioc zahtjeva ima otvoren tekući račun.

#### Šta je Web E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servis i koje mogućnosti pruža?

WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servis za fizička lica je elektronski način rada pri čemu korisnik sa dodjeljenim korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima, a da pri tome ne mora odlaziti u Banku.

SMS E-Bank je elektronski način poslovanja, putem mobilnog telefona i GSM mreže, koji korisniku omogućava:

- Informaciju o stanju računa, posljednjim transakcijama, kumulativnim prilivima i odlivima tokom dana;
- Pregled dnevnih transakcija;
- Stanje na računima - svaki dan u određeno vrijeme;
- Priliv na ili odliv sa računa veći od određenog iznosa;
- Stanje računa veće ili manje od određenog iznosa;
- Slanje korisniku individualnih marketinških poruka i obavještenja.

Web E-Bank/M-Bank za fizička lica je elektronski način poslovanja posredstvom Internet pretraživača na računaru ili mobilnom telefonu koji korisniku omogućava:

- Uvid u stanje na računima;
- Pregled prometa na računima;
- Prijem i slanje poruka i obavještenja;
- Obavljanje bezgotovinskih prenosa sa računa na račun.

#### Na koji način se vrši registracija računa na koje će se vršiti plaćanje?

Fizičko lice koje se identifikuje imenom i lozinkom može vršiti plaćanja samo na unaprijed predregistrovane račune.

Predregistraciju računa fizičko lice može obaviti prilikom ugovaranja servisa na obrascu koji propisuje Banka ili unosom u Web E-Bank/M-Bank. Unešeni račun ima status „u registraciji“, sve do potvrde, odnosno registracije od strane administratora elektronskog Bankarstva u Banci, kada račun dobija status „registrovan“.

Prilikom unosa računa u Web E-Bank program vrši se kontrola podataka, tako da administratori sistema neće moći upisati i registrovati račune koji nisu ispravni.

#### Na koji način se izvršavaju elektronski nalozi?

Banka od korisnika prima naloge za bezgotovinske transakcije u datotekama sa definisanim formatima za razmjenu podataka sa Web E-Bank/M-Bank. Prilikom ulaska elektronskih naloga u produkcionu sistem Banke, automatski se obavlja logička kontrola ispravnosti naloga. Ukoliko se prilikom prijema naloga utvrdi logička neispravnost ili neispravan datum valute nalozi se odbijaju, a o razlogu odbijanja šalje se informacija korisniku putem Web E-Bank/M-Bank.

Ukoliko nalozi prođu kontrolu sadržaja, obavlja se kontrola pokrića i ukoliko postoji pokriće, nalog se izvršava i obavlja se knjiženje transakcije.

Datum na nalogu mora da odgovara radnom datumu za koji se vrši obrada. Ako je nalog upućen u Banku nakon vremena određenog za prijem naloga, u datumu valute treba biti naredni radni dan ili drugi dan u budućnosti.

Ako je nalog sa tekućim datumom upućen u Banku poslije isteka vremena za prijem naloga, a prije konačnog zaključka tekućeg datuma, program će naloge automatski prebaciti u najavu (na čekanje) za sljedeći radni dan.

#### Koje su osnovne naknade koje se obračunavaju za korištenje Web E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa?

Uključivanje korisnika (fizičkog lica) u WEB E-Bank, SMS E-Bank i M-Bank servis	bez naknade	
Korištenje WEB E-Bank, SMS E-Bank i M-Bank servisa	2,00 KM mjesečno	promjenjiva
Korištenje WEB E-Bank, SMS E-Bank i M-Bank servisa za vlasnike zlatnog računa, te za korisnike NLB START i NLB CLASSIC paketa	bez naknade	
Prenos sa računa na račun o okviru Banke	0,50 KM	fiksna
Prenos na račun u drugoj banci putem žiro kliringa	0,70 KM	fiksna
Prenos na račun u drugoj banci putem RTGS i hitni nalozi	4,50 KM	fiksna
Izdavanje potvrda o plaćanju preko WEB E-Bank, SMS E-Bank i M-Bank servisa na zahtjev korisnika	5,00 KM jednokratno	fiksna

#### Da li se može izvršiti opoziv elektronskih naloga?

Korisnik može opozvati nalog koji se nalazi u Web E-Bank i nije još uvijek predat produkcionom sistemu Banke ili ukoliko isti nije realizovan, a nalazi se u redu čekanja, upućivanjem zahtjeva za opoziv.

Zahtjev za opozivom naloga koji je realizovan bit će odbijen od strane produkcionog sistema Banke.

#### Da li je moguće odustati od korištenje WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa?

Korisnik može otkazati korištenje WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa uz podnošenje pismenog zahtjeva za prestanak korištenja istog. Pored toga, Banka može otkazati korištenje WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa korisniku ako utvrdi da je isti korišten suprotno Zakonu o sprečavanju pranja novca, ako korisnik ugasi račun ili smrću korisnika. Otkazivanje korištenja WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa se prihvata ako korisnik Banku obavijesti elektronskom poštom, telefonom, faxom ili pismenim zahtjevom za prestanak korištenja istog.

#### Na koji način funkcioniše SMS E-Bank servis?

SMS E-Bank servis omogućava pristup stanju na tekućem računu 24 sata dnevno. Slanjem ključne riječi **STANJENLB** (velikim slovima) sa svog mobitela na jedan od sljedećih brojeva: **BH TELECOM 062 331 123**, **HT ERONET 063 999 037**, **MOBIS/M-TEL 065 924 086** korisnik može dobiti pregled zadnje tri promjene koje su zabilježene i informaciju o trenutnom stanju na tekućem računu (poruku naplaćuje mobilni operater u skladu sa svojim tarifnikom naknada).

**Koje su preporuke za korištenje WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa?**

- Čuvati na sigurnom mjestu parametre pristupa servisu WEB E-Bank/M-Bank/SMS E-Bank kako bi pristupili aplikaciji za elektronsko bankarstvo (korisnik na čije ime glasi identifikacija isključivi je korisnik identifikacije koja nije prenosiva na drugu osobu);
- Lozinku treba zapamtiti, a ne zapisivati niti ostaviti na lako dostupno mjesto;
- Lozinku ne treba otkrivati nikome, čak ni službenicima Banke;
- Redovno raditi promjenu lozinke;
- Ne otkrivati lične podatke korisničko ime ili lozinku nikome, a posebno ne putem Interneta, telefonom ili poštom;
- Slijediti sva uputstva Banke, te odmah obavijestiti Banku o svim nepravilnostima u upotrebi WEB E-Bank/SMS EBank/M-Bank servisa;
- Redovno provjeravati transakcije na izvodima;
- Pravovremeno obavijestiti Banku o promjeni adrese i/ili matičnih podataka;
- Preporučuje se da se na računar instalira najnoviji antivirusni software;
- Voditi računa da je aplikacija u internet pretraživaču pokrenuta u sigurnosnom modulu (https:// - konekcija koja se često koristi za novčane transakcije preko Interneta i za prenos osjetljivih informacija, a ujedno obezbjeđuje zaštitu od napada).

**Šta je još bitno napomenuti?**

Banka korisniku automatski blokira upotrebu WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa ako ustanovi gubitak, krađu ili neovlašten pristup istom. Svi nalozi poslati prije blokade upotrebe WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa bit će obrađeni.

WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servis se automatski blokira ako fizičko lice tri puta uzastopno unese pogrešno korisničko ime i lozinku. Ponovna upotreba WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa dozvoljava se poslije generisanja novog korisničkog imena i lozinke.

Korisnik mora obavijestiti Banku o svakoj promjeni matičnih podataka, mjesta boravka, zaposlenja odnosno drugih uslova koji su utjecali na donošenje odluke o izdavanju identifikacije za korištenje WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa. U suprotnom, Banka zadržava pravo da korisniku trajno uskrati pravo daljnjeg korištenja WEB E-Bank/SMS EBank/M-Bank servisa.

U slučaju zatvaranja tekućeg računa izdata identifikacija za odnosni račun prestaje biti važeća.

Korisnička uputstva za korištenje WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa se nalaze na web stranici Banke - [www.nlb.ba](http://www.nlb.ba)

**Kako se informisati o svim izmjenama uslova korištenja WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa?**

Uslovi iz Informacionog lista važe do njihove izmjene, koja se objavljuje najkasnije 15 dana prije njihove primjene. O svim izmjenama poslovne politike kao i Informacionog lista Banka obavještava sve svoje Klijente putem internet stranice Banke [www.nlb.ba](http://www.nlb.ba) i u poslovnim prostorijama Banke.