Opšti uslovi korištenja paketa proizvoda i usluga NLB Banke d.d., Sarajevo

Deveto izdanje

Definicija pojmova i kratica

NLB Banka d.d., Sarajevo - Banka koja omogućava korištenje paketa proizvoda i usluga (u daljem tekstu: Banka)
Paket - skup proizvoda i usluga Banke namijenjenih fizičkim licima.
Korisnik paketa proizvoda i usluga Banke - fizičko lice koje je prihvatilo Opšte uslove poslovanja Banke, Opšte uslove korištenja paketa proizvoda i usluga NLB Banke d.d., Sarajevo (u daljem tekstu: Opšti uslovi) i kome će Banka omogućiti korištenje proizvoda i usluga u skladu sa odabranim paketom (u daljem tekstu: Korisnik)
Zakonski zastupnik - osoba koja u ime i za račun lica zaključuje Ugovor sa Bankom
Poslovnica Banke - prostor Banke u kojima se obavljaju poslovi s klijentima
Tekući račun - račun koji se otvara u svrhu redovnih i povremenih priliva i isplata sredstava sa računa
Kartični račun - račun za koji je vezana kreditna kartica
Izvod - obavijest o svim transakcijama na tekućem ili kartičnom računu, uključujući obračunate kamate i naknade
Debitna kartica - Visa Classic Debit i Debit MasterCard platna kartica koju Banka izdaje Korisniku, te Visa Gold Debit platna kartica koju Banka izdaje Korisniku NLB Zlatnog paketa proizvoda i usluga, a koja se koristi za pristup novcu na tekućem računu koji Korisnik ima otvoren u Banci
Kreditna kartica - MasterCard Standard (MasterCard Revolving i MasterCard Charge) i Visa Classic platna kartica koju Banka izdaje Korisniku, te Visa Gold Credit platna kartica koju Banka izdaje Korisniku NLB Zlatnog paketa proizvoda i usluga
Dodatna debitna kartica - izdaje se ovlašteniku po tekućem računu na zahtjev Korisnika
Dodatna kreditna kartica - izdaje se ovlašteniku po kartičnom računu na zahtjev Korisnika
Zamjenska kartica - izdaje se korisniku kartice u zamjenu za izgubljenu, oštećenu ili ukradenu karticu Troškove izdavanja zamjenske kartice snosi Korisnik, osim ako Banka ne odluči drugačije
PAN - identifikacijski broj kartice jedinstven za svaku pojedinu karticu
PIN - tajni identifikacijski broj Korisnika kartice koji služi za identifikaciju na bankomatu i POS terminalu
Bankomat (ATM) - samouslužni uređaj za isplatu gotovine
POS terminal - uređaj na prodajnom mjestu ili u poslovnici banke preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem
PIN pad - uređaj uz POS terminal koji Korisniku omogućava identificiranje PIN-om
Prodajno mjesto - trgovac koji je sa ovom Bankom ili nekom drugom bankom sklopio ugovor o prihvatu Visa/MasterCard kartica kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga
Web E-Bank/M-Bank usluga - elektronski način rada pri čemu Korisnik sa korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima preko računara ili mobilnog telefona
SMS usluga - elektronski način poslovanja, putem mobilnog telefona i GSM mreže, koji Korisniku omogućava osnovne informacije promjenama na tekućem računu. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma.
Push notifikacija - kratka obavijest koja se automatski šalje iz aplikacije ili web-stranice direktno na zaslon mobitela ili računara, bez potrebe da stranica ili aplikacija bude otvorena
Ovlašteno lice - fizičko lice kojem je Korisnik dodijelio pravo za korištenje Web E-Bank/M-Bank/SMS E-Bank usluge
Korisničko ime - ime koje dodjeljuje certificirano lice korisniku za pristup Web E-Bank/M-Bank usluzi
Lozinka - niz znakova (šifra) koju dodjeljuje certificirano lice Korisniku za pristup Web E-Bank/M-Bank usluzi
Elektronski nalog - postupak kada korisnik, nakon uspješno izvršene identifikacije, preko Web E-Bank/M-Bank usluge, šalje Banci zahtjeve i podatke za izvršenje bankarske usluge. Ako je nalog pripremljen po uputstvima za upotrebu Web E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank usluge, elektronski nalog je istovjetan svojeručnom potpisanom nalogu u pisanom obliku
Elektronski potpis - niz znakova u elektronskom obliku, koji povezani s drugim podacima u elektronskom obliku služe za identifikaciju potpisnika i utvrđivanje vjerodostojnosti potpisanog elektronskog dokumenta.
Referenca - jednoznačna oznaka svakog računa izdatog za usluge BH Telecoma. Sastoji se od 13 karaktera od kojih prvih 8 određuje korisnika usluge (identifikator/šifra korisnika usluge)
Račun koji se zadužuje - tekući račun Korisnika u Banci sa kojeg se vrši plaćanje
Sredstva za plaćanje - iznos na tekućem računu koji je minimalno u visini iznosa na koji glasi račun
Osnov plaćanja – je oznaka ili opis koji identifikuje pravni ili ekonomski temelj za izvršenje platne transakcije, odnosno razlog zbog kojeg se vrši prenos novčanih sredstava između u česnika u platnom prometu
Iznos plaćanja - formira se od strane BH Telecoma, a definiše se mjesečnim računom za određenu uslugu
NLB Pay - aplikacija za beskontaktno provođenje transakcija upotrebom mobilnog telefona
Assistance – usluge iz paketa programa asistencija, a koje usluge pružaju treća lica Klijentima u skladu sa zaključenim ugovorima sa Bankom.

Na osnovu odredbi člana 113. Zakona o bankama ("Službene novine Federacije BiH", broj: 27/17 i 22/25) i 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 akt:

OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA PAKETA PROIZVODA I USLUGA NLB BANKE D.D., SARAJEVO

1. Vrste i namjena paketa

1.1. NLB 15+ paket za mlade

NLB 15+ paket za mlade je namijenjen mladim osobama koje imaju od 15 do 26 godina starosti, odnosno dok se nalaze na redovnom školovanju.
Sadržaj NLB 15+ paketa za mlade:

- Otvaranje/zatvaranje tekućeg računa i raspolaganje sredstvima (uplate/isplate)
- Izdavanje i reizdavanje Debit MasterCard kartice ili Visa Classic Debit kartice kao i podizanje gotovine debitnom karticom na bankomatima Banke i bankomatima banaka NLB Grupe, te plaćanje karticama Banke na POS terminalima
- Web E-Bank/M-Bank usluga - elektronski način rada pri čemu korisnik sa dodjeljenim korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima preko računara ili mobilnog telefona
- SMS E-Bank usluga - elektronski način poslovanja, putem mobilnog telefona i GSM mreže, koji korisniku omogućava osnovne informacije o stanju i promjenama na tekućem računu. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija.
- Mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila.

NLB 15+ paket za mlade se odnosi na klijente s kojima Banka ima već zaključen ugovor o paketu, te isti nisu u ponudi za nove klijente.

1.2. NLB Senior paket

NLB Senior paket je namijenjen klijentima koji primaju BH ili ino penziju/mirovinu preko Banke.
Sadržaj NLB Senior paketa:

- Otvaranje/zatvaranje tekućeg računa i raspolaganje sredstvima (uplate/isplate)
- Izdavanje i reizdavanje Debit MasterCard kartice ili Visa Classic Debit kartice kao i podizanje gotovine debitnom karticom na bankomatima Banke i bankomatima banaka NLB Grupe, te plaćanje karticama Banke na POS terminalima
- Web E-Bank/M-Bank usluga - elektronski način rada pri čemu korisnik sa dodjeljenim korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima preko računara ili mobilnog telefona
- SMS E-Bank usluga - elektronski način poslovanja, putem mobilnog telefona i GSM mreže, koji korisniku omogućava osnovne informacije o stanju i promjenama na tekućem računu. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija
- Mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Automatsko odobravanje prekoračenja po tekućem računu u omjeru 1:1 nakon prvog redovnog priliva na račun, uz mogućnost automatskog produženja
- Otvaranje jednog trajnog naloga prenosa sredstava na drugi račun fizičkog lica u Banci

NLB Senior paket se odnosi na klijente s kojima Banka ima već zaključen ugovor o paketu, te isti nisu u ponudi za nove klijente.

1.3. NLB Start+ paket

NLB Start+ paket je namijenjen klijentima koje žele da koriste više proizvoda i usluga u okviru paketa.
Sadržaj NLB Start+ paketa:

- Otvaranje/zatvaranje tekućeg računa i raspolaganje sredstvima (uplate/isplate)
- Izdavanje i reizdavanje Debit MasterCard kartice ili Visa Classic Debit kartice kao i podizanje gotovine debitnom karticom na bankomatima Banke i bankomatima banaka NLB Grupe, te plaćanje karticama Banke na POS terminalima
- Web E-Bank/M-Bank usluga - elektronski način rada pri čemu korisnik sa dodjeljenim korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima preko računara ili mobilnog telefona
- SMS E-Bank usluga - elektronski način poslovanja, putem mobilnog telefona i GSM mreže, koji korisniku omogućava osnovne informacije o stanju i promjenama na tekućem računu. SMS usluga se ukida od

15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija
- Mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Automatsko odobravanje prekoračenja po tekućem računu u omjeru 1:1 nakon prvog redovnog priliva na račun, uz mogućnost automatskog produženja

NLB Start+ paket se odnosi na klijente s kojima Banka ima već zaključen ugovor o paketu, te isti nisu u ponudi za nove klijente.

1.4. NLB Classic+ paket

NLB Classic+ paket je namijenjen klijentima koje žele da koriste više proizvoda i usluga u okviru paketa.
Sadržaj NLB Classic+ paketa:
- Otvaranje/zatvaranje tekućeg računa i raspolaganje sredstvima (uplate/isplate)
- Izdavanje i reizdavanje Debit MasterCard kartice ili Visa Classic Debit kartice kao i podizanje gotovine debitnom karticom na bankomatima Banke i bankomatima banaka NLB Grupe, te plaćanje karticama Banke na POS terminalima
- Web E-Bank/M-Bank usluga - elektronski način rada pri čemu korisnik sa dodjeljenim korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima preko računara ili mobilnog telefona
- SMS E-Bank usluga - elektronski način poslovanja, putem mobilnog telefona i GSM mreže, koji korisniku omogućava osnovne informacije o stanju i promjenama na tekućem računu. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija
- Mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Automatsko odobravanje prekoračenja po tekućem računu u omjeru 1:1 nakon prvog redovnog priliva na račun, uz mogućnost automatskog produženja.
- Izdavanje i reizdavanje jedne od kreditnih kartica bez upisnine i godišnje članarine (MasterCard Revolving ili MasterCard Charge ili Visa Classic)
- SMS obavijest o transakcijama izvršenim kreditnom karticom. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija
- Mjesečni izvod po kreditnoj kartici putem e-maila
- Trajni nalog po kreditnoj kartici
- Povoljniji uslovi za dugoročno oročene depozite u skladu sa važećom Odlukom o kamatnim stopama Banke
- Povoljniji uslovi prilikom obrade kreditnih zahtjeva u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke
- Zakupnina sefa po povoljnijim uslovima u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke
- Osiguranje po osnovu korištenja paketa

NLB Classic+ paket se odnosi na klijente s kojima Banka ima već zaključen ugovor o paketu, te isti nisu u ponudi za nove klijente.

1.5. NLB Zlatni paket

NLB Zlatni paket je namijenjen finansijski snažnijim klijentima Banke.
Sadržaj NLB Zlatnog paketa:
- Otvaranje/zatvaranje tekućeg računa i raspolaganje sredstvima (uplate/isplate)
- Izdavanje i reizdavanje Debit MasterCard kartice ili Visa Classic Debit debitne kartice kao i podizanje gotovine debitnom karticom na bankomatima Banke i bankomatima banaka NLB Grupe, te plaćanje karticama Banke na POS terminalima
- Izdavanje i reizdavanje Visa Gold Debit kartice uz opciju upita na stanje na bankomatima bez naknade
- Web E-Bank/M-Bank usluga - elektronski način rada pri čemu korisnik sa dodjeljenim korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima preko računara ili mobilnog telefona
- SMS E-Bank usluga - elektronski način poslovanja, putem mobilnog telefona i GSM mreže, koji korisniku omogućava osnovne informacije o stanju i promjenama na tekućem računu. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma.
- Mjesečni izvod po tekućem rečunu putem e-maila
- Dozvoljena prekoračenja po tekućem računu:
- Automatsko odobravanje prekoračenja po tekućem računu u omjeru 1:1 nakon prvog redovnog priliva na račun, uz mogućnost automatskog produženja u omjeru 1:2 ili 1:3 prosječnog primanja kreditno sposobnog Korisnika uz mogućnost automatskog produženja, uz naplatu naknade u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke
- Izdavanje i reizdavanje jedne od kreditnih kartica bez upisnine i godišnje članarine (MasterCard Revolving, MasterCard Charge ili Visa Classic)

- Izdavanje i reizdavanje Visa Gold Credit kartice bez upisnine i godišnje članarine uz mogućnost korištenja pogodnosti koje nudi Visa (popusti kod Visa partner trgovaca)
- SMS obavijest o transakcijama izvršenim kreditnim karticama. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija
- Mjesečni izvod po kreditnim karticama putem e-maila
- Trajni nalog po kreditnim karticama
- Usluga ličnog bankara
- Povoljniji uslovi za dugoročno oročene depozite depozite u skladu sa važećom Odlukom o kamatnim stopama Banke
- Povoljniji uslovi prilikom obrade kreditnih zahtjeva u skladu u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke
- Zakupnina sefa po povoljnijim uslovima u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke
- Osiguranje po osnovu korištenja paketa

NLB Zlatni paket se odnosi na klijente s kojima Banka ima već zaključen ugovor o paketu, te isti nisu u ponudi za nove klijente.

1.6. NLB Osnovni paket za socijalno osjetljivu kategoriju

NLB Osnovni račun za socijalno osjetljivu kategoriju otvara se klijentima koji koriste prava prema propisima kojim je uređena socijalna zaštita (korisnik jednog ili više prava prema propisima koje uređuje socijalna zaštita kao što su naknade za lične invalidnine, dječiji doplatak, doplatak za pomoć i njegu, naknadu do zaposlenja, jednokratnu pomoć i sl.). Banka NLB Osnovni račun za socijalno osjetljivu kategoriju kao i proizvode i usluge koje pruža u okviru ovog paketa proizvoda i usluga vodi i pruža po posebnim, povoljnijim uslovima. Povoljniji uslovi primjenjuju se do roka kojim se, rješenjem nadležnog tijela, priznaje pravo iz socijalne zaštite. NLB

Osnovni račun obuhvata:
- Otvaranje/vođenje i zatvaranje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Uplatu gotovog novca na račun
- Isplatu gotovog novca sa računa na šalterima i/ili bankomatima
- Prijenos novčanih sredstava (direktnim zaduženjem, korištenjem kartice, internet i mobilno bankarstvo)
- Izdavanje i reizdavanje Debit kartica
- Web E-Bank/M-Bank/NLB SMS (SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija)
- NLB Pay
- Trajni nalog (po zahtjevu Korisnika pri čemu će se zaključiti poseban ugovor sa pratećom ugovornom dokumentacijom)

Ugovorom se definišu sva prava i obaveze za sljedeće proizvode i usluge koje Korisnik potpisivanjem Ugovora automatski aktivira i to:
- Otvaranje/vođenje i zatvaranje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Uplatu gotovog novca na račun
- Isplatu gotovog novca sa računa na šalterima i/ili bankomatima
- Prijenos novčanih sredstava (direktnim zaduženjem, korištenjem kartice, internet i mobilno bankarstvo)
- Izdavanje i reizdavanje Debit kartica
- Web E-Bank/M-Bank/NLB SMS (SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija)
- NLB Pay

Banka ne odobrava prekoračenja po NLB Osnovnom računu.

1.7. NLB Osnovni paket uz Osnovni račun

NLB Osnovni paket uz Osnovni račun otvara se klijentu koji koristi osnovni set usluga. Banka NLB Osnovni paket uz Osnovni račun kao i proizvode i usluge koje pruža u okviru ovog paketa vodi i pruža po posebnim, povoljnijim uslovima. Povoljniji uslovi primjenjuju se sve dok klijent ne koristi isti ili sličan račun u drugoj Banci.

NLB Osnovni račun obuhvata:
- Otvaranje/vođenje i zatvaranje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Uplatu gotovog novca na račun
- Isplatu gotovog novca sa računa na šalterima i/ili bankomatima

- Prijenos novčanih sredstava (direktnim zaduženjem, korištenjem kartice, internet i mobilno bankarstvo)
- Izdavanje i reizdavanje Debit kartica
- Web E-Bank / M-Bank / NLB SMS (SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija)
- NLB Pay
- Trajni nalog (po zahtjevu Korisnika pri čemu će se zaključiti poseban ugovor sa pratećom ugovornom dokumentacijom).

Ugovorom definišu se sva prava i obaveze za sljedeće proizvode i usluge koje Korisnik potpisivanjem ugovora automatski aktivira i to:

- Otvaranje / vođenje i zatvaranje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Uplatu gotovog novca na račun
- Isplatu gotovog novca sa računa na šalterima i/ili bankomatima
- Prijenos novčanih sredstava (direktnim zaduženjem, korištenjem kartice, internet i mobilno bankarstvo)
- Izdavanje i reizdavanje Debit kartica
- Web E-Bank/M-Bank/NLB SMS (SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija)
- NLB Pay

Banka ne odobrava prekoračenja po NLB Osnovnom računu.

1.8. NLB Osnovni paket

NLB Osnovni paket je namijenjen mladim osobama do 26 godina, penzionerima/umirovljenicima kao i klijentima koji nemaju kreditnu sposobnost da apliciraju za pakete koji sadrže kreditne proizvode.
Sadržaj NLB Osnovnog paketa su:
- Otvaranje/vođenje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Izdavanje i reizdavanje Debit kartica
- Web E-Bank/M-Bank usluga/ SMS E-Bank usluga - elektronski način rada pri čemu korisnik sa dodjeljenim korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima preko računara ili mobilnog telefona, a putem SMS poruke se omogućava prijem osnovnih informacija o promjenama na tekućem računu. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija
- NLB Pay usluga kojom je omogućen pristup sredstvima korištenjem mobilnog telefona
- Dozvoljeno prekoračenje u skladu sa kreditnom sposobnošću (osim korisnika paketa mladi do 26 godina)
- Otvaranje/vođenje štednih računa za korisnike NLB Osnovnog paketa iz segmenta SENIORI

Ugovorom definišu se sva prava i obaveze za sljedeće proizvode i usluge koje Korisnik potpisivanjem Ugovora automatski aktivira i to:
- Otvaranje/vođenje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Izdavanje i reizdavanje Debit kartica
- Web E-Bank/M-Bank/NLB SMS (SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija)
- NLB Pay

Za sve ostale usluge iz osnova ovog Paketa Banka po zahtjevu klijenta, ukoliko su ispunjeni uslovi, zaključuje sa klijentom poseban ugovor sa pratećom ugovornom dokumentacijom.

1.9. NLB Super paket

NLB Super paket je namijenjen klijentima koje žele da koriste više proizvoda i usluga u okviru paketa.
Sadržaj NLB Super paketa su:
- Otvaranje/vođenje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Izdavanje i reizdavanje Debit kartica
- Web E-Bank/M-Bank usluga/ SMS E-Bank usluga - elektronski način rada pri čemu korisnik sa dodjeljenim korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima preko računara ili mobilnog telefona,

a putem SMS poruke se omogućava prijem osnovnih informacija o promjenama na tekućem računu. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma.
- NLB Pay usluga kojom je omogućen pristup sredstvima korištenjem mobilnog telefona
- Ugovaranje jednog trajnog naloga
- Svaki 5 nalog preko Ebank/Mbank bez naknade
- Dozvoljeno prekoračenje u skladu sa kreditnom sposobnošću
- Izdavanje i reizdavanje jedne kreditne kartice po izboru klijenta (Mastercard Revolving, MasterCard Charge, Visa Classic), SMS obavijest za obavljene transakcije, trajni nalog po kreditnoj kartici, mjesečni izvod po kreditnoj kartici putem e-maila i SMS obavijest za transakcije obavljene kreditnim karticama. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija
- Osiguranje po osnovu korištenja paketa
- Otvaranje/vođenje štednih računa

Ugovorom definišu se sva prava i obaveze za sljedeće proizvode i usluge koje Korisnik potpisivanjem Ugovora automatski aktivira i to:

- Otvaranje/vođenje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Izdavanje i reizdavanja Debit kartica
- Web E-Bank/M-Bank/NLB SMS (SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma)
- NLB Pay
- Osiguranje paketa (100 KM za zamjenu kartice i do 2.000 KM u slučaju smrti).

Za sve ostale usluge iz osnova ovog Paketa Banka po zahtjevu klijenta, ukoliko su ispunjeni uslovi, zaključuje sa klijentom poseban ugovor sa pratećom ugovornom dokumentacijom.

1.10. NLB Premium paket

NLB Premium paket je namijenjen finansijski snažnijim klijentima Banke.
Sadržaj NLB Premium paketa su:
- Otvaranje/vođenje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Izdavanje i reizdavanje Debit kartica
- Web E-Bank/M-Bank usluga/ SMS E-Bank usluga - elektronski način rada pri čemu korisnik sa dodjeljenim korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima preko računara ili mobilnog telefona, a putem SMS poruke se omogućava prijem osnovnih informacija o promjenama na tekućem računu. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija
- NLB Pay usluga kojom je omogućen pristup sredstvima korištenjem mobilnog telefona
- Ugovaranje jednog trajnog naloga
- Svaki 3 nalog preko Ebank/Mbank bez naknade
- Dozvoljeno prekoračenje u skladu sa kreditnom sposobnošću
- Izdavanje i reizdavanje dvije kreditne kartice po izboru klijenta (Mastercard Revolving, MasterCard Charge, Visa Classic i Visa Gold Credit), SMS obavijest za obavljene transakcije, trajni nalog po kreditnoj kartici, mjesečni izvod po kreditnoj kartici putem e-maila i SMS obavijest za transakcije obavljene kreditnim karticama. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma.
- Osiguranje po osnovu korištenja paketa
- Viši dnevni limit za podizanje novca na bankomatu debitnom karticom
- 2 transakcije debitnim karticama na bankomatima drugih banaka bez naknade
- 0,50 pp manja od naknade koja se primjenjuje u aktuelnoj ponudi
- Assistance
- Usluge Ličnog bankara
- Otvaranje / vođenje štednih računa

Ovim Ugovorom definišu se sva prava i obaveze za sljedeće proizvode i usluge koje Korisnik potpisivanjem ovog Ugovora automatski aktivira i to:

- Otvaranje/vođenje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Izdavanje i reizdavanje Debit kartica
- Web E-Bank/M-Bank/NLB SMS (SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija)

- NLB Pay
- Osiguranje paketa (100 KM za zamjenu kartice i do 3.000 KM u slučaju smrti)
- NLB Asistencija
- Usluge Ličnog bankara
- 0,50 pp manja naknada od naknade za obradu kredita koja se primjenjuje u aktuelnoj ponudi.

Za sve ostale usluge iz osnova ovog Paketa Banka po zahtjevu klijenta, ukoliko su ispunjeni uslovi, zaključuje sa klijentom poseban ugovor sa pratećom ugovornom dokumentacijom.

1.11. NLB Premium plus paket

NLB Premium plus paket je namijenjen klijentima koji žele da koriste veći set proizvoda i usluga.
Sadržaj NLB Premium plus paketa su:

- Otvaranje/vođenje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Izdavanje i reizdavanje Debit kartica
- Web E-Bank/M-Bank usluga/ SMS E-Bank usluga - elektronski način rada pri čemu korisnik sa dodjeljenim korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima preko računara ili mobilnog telefona, a putem SMS poruke ili obavijesti putem mobilnog bankarstva (push notifikacije) ili drugi kanal koji Banka omogući se omogućava prijem osnovnih informacija o promjenama na tekućem računu. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija
- NLB Pay usluga kojom je omogućen pristup sredstvima korištenjem mobilnog telefona
- Ugovaranje jednog trajnog naloga
- Svaki 3. nalog preko Ebank/Mbank bez naknade
- Dozvoljeno prekoračenje u skladu sa kreditnom sposobnošću
- Izdavanje i reizdavanje dvije kreditne kartice po izboru klijenta (Mastercard Revolving, MasterCard Charge, Visa Classic, Visa Gold Credit, Visa signature kreditne kartice), SMS obavijest za obavljene transakcije, trajni nalog po kreditnoj kartici, mjesečni izvod po kreditnoj kartici putem e-maila i SMS obavijest ili obavijesti putem mobilnog bankarstva (push notifikacije) ili drugi kanal koji Banka omogući za transakcije obavljene kreditnim karticama. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija
- Osiguranje po osnovu korištenja paketa
- 4 transakcije debitnim karticama na bankomatima drugih banaka bez naknade
- 0,50 pp manja od naknade za obradu kredita koja se primjenjuje u aktuelnoj ponudi
- Usluge Ličnog bankara
- Otvaranje / vođenje štednih računa
- Prioritet pri komunikaciji sa Kontakt centrom
- Stimulativna kamata na oročenje za 0,10 pp (za nenamjenske depozite).

Ovim Ugovorom definišu se sva prava i obaveze za sljedeće proizvode i usluge koje Korisnik potpisivanjem ugovora automatski aktivira i to:

- Otvaranje/vođenje tekućeg računa i mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila
- Izdavanje i reizdavanje Debit kartica
- Web E-Bank/M-Bank/NLB SMS (SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija)
- NLB Pay
- Osiguranje paketa (100 KM za zamjenu kartice i do 3.000 KM u slučaju smrti)
- Usluge Ličnog bankara
- 0,50 pp manja naknada od naknade za obradu kredita koja se primjenjuje u aktuelnoj ponudi
- Prioritet pri komunikaciji sa Kontakt centrom.

Za sve ostale usluge iz osnova ovog Paketa Banka po zahtjevu klijenta, ukoliko su ispunjeni uslovi, zaključuje sa klijentom poseban ugovor sa pratećom ugovornom dokumentacijom.

1.12. NLB Paket za finansijsku inkluziju

NLB paket za finansijsku inkluziju otvara se klijentu koji koristi osnovni set usluga vezanih za račun za plaćanje u domaćoj valuti, koji za cilj ima zadovoljavanje osnovnih finansijskih potreba klijenta.

Sadržaj NLB Paketa za finansijsku inkluziju su:

- Otvaranje/vođenje tekućeg računa i slanje mjesečnog izvoda po tekućem računu putem e-maila ili drugog elektronskog načina
- Izdavanje, reizdavanje i godišnje održavanje Debit kartica i neograničeno plaćanje roba i usluga na POS terminalima
- Web E-Bank/M-Bank usluga/ SMS E-Bank usluga (SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma, te se uvodi push notifikacija)
- NLB Pay usluga
- Svako revidiranje uvjeta za korištenje održivog paketa usluga za financijsku inkluziju, što uključuje i revidiranje inicijalno odobrenog iznosa dopuštenog prekoračenja vezano za račun za plaćanje u skladu sa kreditnom sposobnošću (osim za maloljetne osobe i osobe pod starateljstvom)[1]
- 10 bezgotovinskih naloga mjesečno za izvršenje plaćanja u unutrašnjem platnom prometu do kumulativnog iznosa od 10.000 KM (transakcije žiro kliringa), što uključuje bezgotovinske platne transakcije obavljene putem internet bankarstva, mobilnog bankarstva i drugih oblika plaćanja u domaćoj valuti
- promjena PIN koda u poslovnici Banke ili na bankomatu.

Zaključenjem ugovora o navedenom paketu klijent dobiva po automatizmu gore navedene proizvode, usluge i pogodnosti, bez zaključivanja pojedinačnih ugovora.

1.11. Otvaranje Paketa

Ugovor o otvaranju paketa koji su u ponudi Banke se može zaključiti sa punoljetnim licem, rezidentom i nerezidentom Bosne i Hercegovine, sa stalnim prebivalištem ili boravištem u Bosni i Hercegovini koji ispunjava Bančine uslove za otvaranje paketa. Maloljetnim licima (starosna dob od 15 do 18 godina) se može otvoriti NLB Osnovni paket uz ovlaštenje zakonskog zastupnika.
Paketi se mogu otvoriti kako novim tako i postojećim klijentima Banke.
Identifikacija klijenta, način pribavljanja dokumentacije prilikom identifikacije klijenta i otvaranje paketa, kao i dinamika provjere validnosti lične dokumentacije postojećih klijenata vrši se u skladu sa Opštim uslovima za korištenje paketa proizvoda i usluga NLB Banke dd, Sarajevo (u daljem tekstu Opšti uslovi), Uputstvom za obavljanje poslova tekućih računa i dozvoljenih prekoračenja po tekućim računima fizičkih lica,Uputstvom za poduzimanje mjera na sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i drugim internim aktima Banke koja regulišu obavljanje poslova koji su predmet ovih Oštih uslova.

Dokumentacija se predaje u poslovnicu Banke. Podnosilac zahtjeva dopušta Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, te da prikupi potrebne dodatne podatke u zavisnosti od Paketa za koji se aplicira. Banka nema obavezu da podnosiocu zahtjeva obrazloži svoju odluku o prihvatanju ili odbijanju zahtjeva za otvaranje Paketa.

Banka će Klijentu koji namjerava da zaključi Ugovor o paketu proizvoda I usluga, na njegov zahtjev, bez naknade uručiti nacrt ugovora.

2. Tekući račun

Tekući račun je račun Korisnika koji se otvara u svrhu redovnih i povremenih priliva i isplata sredstava sa računa. Banka otvara tekući račun u domaćoj valuti. Korisnik može imati samo jedan tekući račun u Banci.
Korisnik raspolaže sredstvima koja se u datom trenutku nalaze na tekućem računu.
Banka ne obračunava kamatu na sredstva na tekućem računu.
Na nedozvoljeno prekoračenje po tekućem računu Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini i na način određen važećom Odlukom o kamatnim stopama Banke. Visina zatezne kamate se navodi na Izvodu.
Banka će jednom mjesečno dostavljati izvod o svim transakcijama na tekućem računu, uključujući obračunate kamate i naknade, na e-mail adresu koju Korisnik dostavi Banci ili na drugi utvrđen način. Banka ne snosi odgovornost u slučaju da Korisnik ne dobije izvod elektronskim putem, zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima ili zbog drugih okolnosti koje ne zavise od Banke, pri čemu, u takvim okolnostima Korisnik može preuzeti Izvod u prostorijama Banke.

[1] Banka će za izvršenje naloga koji prelaze definisani opseg usluga naplaćivati naknadu u skladu s važećom tarifom. Održivi paket usluga ne uključuje polaganje i podizanje gotovog novca na račun/s računa za plaćanje

3. Debitna kartica

3.1. Izdavanje debitne kartice

Visa Classic Debit/Debit MasterCard kartica može se izdati svakom fizičkom licu koje ispunjava uslove za otvaranje jednog od paketa u ponudi Banke.
Visa Gold Debit kartica se može izdati samo korisnicima NLB Zlatnog / Premium paketa/Premium plus paketa. Ostali uslovi iz ove tačke koji važe za Visa Classic Debit/Debit MasterCard karticu važeći su i za Visa Gold Debit karticu.
Debitna kartica se uručuje Korisniku u poslovnici Banke u kojoj je predao Zahtjev za otvaranje paketa ili na drugi siguran način, a pripadajući PIN se generiše na POS terminalu Banke, putem digitalnih kanala ili na drugi način prihvatljiv za Banku.

3.2. Dodatna debitna kartica

Dodatna Visa Classic Debit/Debit MasterCard kartica se izdaje na pismeni zahtjev Korisnika ovlašteniku po tekućem računu Korisnika NLB Senior, NLB Start+, NLB Classic+, NLB Zlatnog paketa, NLB Osnovnog, NLB Super, NLB Premium paketa, NLB Premium plus paketa i NLB Paketa za finansijsku inkluziju
Za otvaranje dodatne Visa Gold Debit kartice potrebno je da i ovlaštenik po tekućem računu bude korisnik usluga Ličnog bankara. Ostali uslovi iz ove tačke koji važe za Visa Classic Debit/Debit MasterCard karticu važeći su i za Visa Gold Debit karticu.
Korisnik može u svakom trenutku opozvati dalje korištenje dodatne kartice o čemu mora pismeno obavijestiti Banku. Uz opoziv dodatne debitne kartice istu je potrebno vratiti Banci. Banka izdaje maksimalno 4 dodatne kartice po jednom tekućem računu.
Prilikom izdavanja dodatne Visa Classic Debit/Debit MasterCard kartice Korisniku se naplaćuje naknada za upisninu u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

3.3. Važenje i obnavljanje debitne kartice

Debitna kartica se izdaje na rok od 4 (četiri) godine i vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Svim Korisnicima debitnih kartica koji se pridržavaju Opštih uslova i Ugovora, Banka će bez posebnog zahtjeva i pod istim uslovima koji su važili prilikom prvog izdavanja kartice, izdati novu debitnu karticu na period od 4 godine. U slučaju promjene uslova, Korisnik će, ukoliko je saglasan sa novim uslovima, biti pozvan da potpiše Aneks Ugovora.
Debitna kartica neće biti obnovljena:

- ako Korisnik 60 dana prije dana isteka važenja postojeće debitne kartice pismeno otkaže dalje korištenje debitne kartice,
- ako Korisnik ne ispunjava uredno svoje obaveze prema Banci.

3.4. Korištenje debitne kartice

Korisnik debitnu karticu mora koristiti u skladu sa Opštim uslovima. Debitna kartica glasi na ime i Korisnik se obavezuje istu potpisati nakon preuzimanja na mjesto predviđeno za potpis. Debitna kartica je neprenosiva i može je koristiti samo osoba kojoj je izdata. Debitna kartica se može koristiti za podizanje gotovine do iznosa propisanog dnevnog limita odnosno za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u Bosni i Hercegovini i inostranstvu do iznosa raspoloživih sredstava na tekućem računu na lokacijama koje su označene naljepnicama sistema Visa/MasterCard. Prilikom korištenja debitne kartice, Korisnik plaća odgovarajuću naknadu u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.
Prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu, Korisnik se identificira PIN-om ili se potpisuje na potvrdu o kupovini, odnosno ispis iz POS terminala. Potpis mora biti jednak potpisu na kartici. Izuzetno od Korisnika se neće zahtijevati unos PIN-a ili potpis na slipu ukoliko se vrši plaćanje na POS terminalima koji ne zahtijevaju ove aktivnosti. Zbog vlastite sigurnosti Korisnik dužan osigurati da se svi postupci na prodajnom mjestu obavljaju u njegovoj prisutnosti.
Prilikom podizanje novca na bankomatu ili POS terminalu Korisnik se identificira PIN-om.
Kopiju potvrde o kupovini (ispis) sa POS terminala ili potvrdu (ispis) iz bankomata Korisnik čuva za vlastitu evidenciju ili reklamaciju.
Banka nije odgovorna za kvalitetu roba i usluga koje Korisnik plaća karticom. Reklamacije u vezi sa robama i uslugama Korisnik rješava sa prodajnim mjestom na kojem je izvršeno plaćanje. Banka ne odgovara za novac koji Korisnik ne preuzme prilikom transakcije na bankomatu.
Korisnik u cjelosti odgovara za troškove proizašle iz transakcija kod kojih je identifikacija urađena PIN-om, a snosi i štetu nastalu eventualnim korištenjem kartice putem interneta.

3.5. Uslovi korištenja, informisanje i plaćanje računa

Korisnik kartice priznaje sve transakcije potvrđene PIN-om ili potpisom na slip-u. Za isplate gotovine i plaćanja izvršena debitnim karticama u inostranstvu Banka će teretiti tekući račun Korisnika za KM protuvrijednost drugih valuta obračunatu po srednjem kursu EUR-a na dan razmjene podataka između učesnika u prometu karticama.

Korisnik debitne kartice je saglasan da Banka troškove nastale korištenjem kartice, uključujući i naknade utvrđene Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke naplaćuje sa njegovog tekućeg računa.
U slučaju nedozvoljenog prekoračenja na tekućem računu vrši se privremena blokada debitne kartice do izmirenja obaveza.

3.6. Izgubljena ili ukradena debitna kartica

O gubitku ili krađi debitne kartice Korisnik mora odmah obavijestiti Pozivni centar na brojeve telefona 035 259 777 ili 035 246 530 koji su dostupni 24/7 ili najbližu poslovnicu Banke. Nakon prijave gubitka ili krađe kartice, ista se odmah blokira. Ukoliko je prijava izvršena telefonski, Korisnik je dužan u najkraćem roku ispuniti i potpisati prijavu o gubitku / krađi kartice i predati je u najbližu poslovnicu Banke. Nakon blokade kartice, automatski se pokreće postupak izrade nove kartice uz naplatu naknade u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.
Korisnik snosi materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice, ako učestvuje u zloupotrebi ili ako djeluje s namjerom prevare, što se odnosi i na članove njegovog domaćinstva, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korištenju kartice (obaveza da bez odgađanja obavijesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kartice i obaveza da na adekvatan način čuva PIN). Korisnik je dužan nadoknaditi Banci svu nastalu štetu do trenutka kada odgovornost pređe na Banku.
Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih poslije prijave gubitka, krađe ili neovlaštenog korištenja kartice, odnosno podataka s kartice.

3.7. Prestanak korištenja debitne kartice

Vlasnik kartice je Banka i na njen zahtjev Korisnik mora karticu odmah vratiti Banci.
Banka može u svako doba uskratiti korištenje debitne kartice, a posebno:
- ako je 3 puta pogrešno unesen PIN na bankomatu ili POS terminalu;
- kada je tekući račun u nedozvoljenom prekoračenju;
- ukoliko potraživanja nastala korištenjem kartice nisu izmirena u roku od 90 dana;
- u slučaju da su nastupile ili prijeti nastupanje okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno utjecati na sposobnost Korisnika da uredno izvršava svoje obaveze;
- kada je prijavljena krađa, gubitak ili nestanak debitne kartice;
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost ili za isključenje eventualnih rizika za Korisnika ili Banku.

Korisnik mora u roku od 10 (deset) dana od dana nastanka promjene obavijestiti Banku o svakoj promjeni matičnih podataka, mjesta boravka, zaposlenja odnosno drugih uslova koji su utjecali na donošenje odluke o izdavanju kartice. U suprotnom, Banka zadržava pravo da Korisniku trajno uskrati pravo daljeg korištenja debitne kartice.
Korisnik može odustati od izrade kartice ukoliko pismeno obavijesti Banku u roku od 14 dana od dana podnošenja zahtjeva bez navođenja razloga za odustanak.

Korisnik može uz otkazni rok od 30 dana podnijeti Banci pisani otkaz daljeg korištenja debitne kartice.
Otkazom osnovne kartice prestaju da važe i sve dodatne kartice.
U svim slučajevima prestanka, odnosno zabrane daljeg korištenja debitne kartice, Korisnik je obavezan vratiti karticu Banci, te osigurati pokriće za sve troškove nastale korištenjem opozvane kartice.

4. Web E-Bank/M-Bank/SMS usluga

4.1. Korištenje Web E-Bank/M-Bank/SMS usluge

Korištenje Web E-Bank/M-Bank/SMS usluge Banke omogućen je svim Korisnicima, neovisno o korištenju bilo kojeg paketa iz ponude Banke.
Uslugom Web E-Bank/M-Bank Korisniku će uz dodijeljeno korisničko ime i lozinku biti omogućen pristup računima preko računara ili mobilnog telefona, pri čemu će moći:
- Izvršiti uvid u stanje i promet na računima,
- Primati i slati poruke i obavještenja,
- Obavljati bezgotovnske prenose sa računa na račun,
- Prenos sredstava kontaktima iz telefonskog imenika putem opcije P2P plaćanje,
- Upravljanje sa sigurosnim postavkama kartica,
- Upravljanje limitima kartica,
- Mjenjačnica (otkup i prodaja),
- Kreiranje trajnih naloga (unaprijed zakazana plaćanja),
- Prijava na aplikaciju koristeći biometriju (otisak prsta ili skeniranje lica)
- Reaktivacija aplikacije u slučaju promjene mobilnog uređaja,
- Pregled najbližih poslovnica i bankomata.

Prilikom inicijalne registracije M-Bank mobilne usluge, Banka Korisniku dostavlja aktivacione podatke u dva dijela: prvi dio putem e-mail adrese, a drugi dio putem SMS poruke na registrovani broj mobilnog telefona Korisnika. Korisnik je dužan da unese oba dijela pristupnih podataka radi potvrde identiteta i kreiranja pristupne lozinke.

Prilikom inicijalne registracije Web usluge, Banka Korisniku dostavlja korisničko ime putem registrovane e-mail adrese a drugi dio putem SMS poruke na registrovani broj mobilnog telefona Korisnika.
Korisnik je dužan da vodi računa o izdatim identifikacionim sredstvima/pristupnim podacima i brine se da ne dođu u posjed neovlaštenih osoba. Sav rizik zloupotrebe, uključujući kodove za registraciju, pristupne podatke, lozinke za pristup aplikaciji i druge pristupne podatke vezane za ugovorenu uslugu sredstava i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa, snosi isključivo Korisnik

Korisnik može raspolagati sredstvima - davati naloge do visine sredstava na tekućem računu. Korisnik se obavezuje da putem Web E-Bank/M-Bank usluge neće obavljati transakcije koje su u suprotnosti sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i ostalih zakonskih propisa koji regulišu ovu oblast. Sve elektronske poruke između Banke i Korisnika podrazumijevaju se za Banku i korisnika kao vjerodostojne i neopozive. Banka garantuje Korisniku izvršenje svih pravilno ispunjenih i poslanih platnih naloga po rasporedu predaje i obrade naloga. Banka pri tom primjenjuje važeće zakonske i podzakonske propise kojima se reguliše obavljanje platnog prometa.

Korisnik je saglasan da za naloge realizovane putem Web E-Bank/M-Bank usluge, Banci plati naknadu u skladu sa Odlukom o tarifi naknada Banke. Banka za iznos naknade tereti tekući račun Korisnika. Korisnik se obavezuje da putem Web E-Bank/M-Bank usluge neće obavljati transakcije koje su u suprotnosti sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i ostalih zakonskih propisa koji regulišu ovu oblast.

Usluga NLB SMS putem mobilnog telefona i GSM mreže Korisniku omogućava informaciju o prilivu/odlivu sa tekućeg računa putem SMS poruke. Za SMS servis fizičko lice je obavezno navesti ispravan broj mobilnog telefona, na koje želi primati obavijesti o promjenama na računu, a što je uslov za korištenje ove usluge. SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine u sklopu navedenih paketa i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma.

4.2. Prestanak korištenja Web E-Bank/M-Bank/SMS usluge

Korisnik može otkazati korištenje Web E-Bank/M-Bank/SMS usluge uz podnošenje pismenog zahtjeva za prestanak korištenja istog. U slučaju da Korisnik otkaže korištenje jedne od usluga (Web E-Bank/M-Bank/SMS usluge) , isti zadržava pravo na korištenje ostalih ugovorenih usluga. Pored toga, Banka može otkazati korištenje Web E-Bank/M Bank/SMS usluge Korisniku ako utvrdi upotrebu istog suprotno Zakonu o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.
Banka Korisniku automatski blokira upotrebu Web E-Bank/M-Bank/SMS usluge ako ustanovi gubitak, krađu ili neovlašten pristup istom. Svi nalozi poslani prije blokade upotrebe Web E-Bank/M-Bank/SMS usluge bit će obrađeni. Web E-Bank/M-Bank/ se automatski blokira ako Korisnik tri puta uzastopno unese pogrešno korisničko ime i lozinku.
Banka zadržava pravo odmah jednostrano otkazati korištenje Web E-Bank/M-Bank/SMS usluge ukoliko Korisnik prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih uslova, te zakonske propise, kao i zbog osnovane sumnje na zloupotrebu..
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/M-Bank/SMS usluge. U suprotnom, Banka zadržava pravo da Korisniku trajno uskrati pravo daljeg korištenja Web E-Bank/M-Bank/SMS usluge.

4.3. NLB Pay

NLB Pay je aplikacija za beskontaktno provođenje transakcija upotrebom mobilnog telefona, dostupna za preuzimanje u zvaničnim digitalnim prodavnicama aplikacija (Google Play i App Store), u zavisnosti od vrste uređaja korisnika. NLB Pay novčanik koristi NFC tehnologiju, a plaćanja se mogu izvršiti platnim karticama NLB Banke koje su digitalizovane u NLB Pay novčaniku. Da bi se izvršilo plaćanje, potrebno je prisloniti mobilni telefon na beskontaktni POS terminal ili bankomat i sačekati zvučni signal. Pored beskontaknog plaćanja na prodajnim mjestima i bankomatima, NLB Pay aplikacija omogućava i online plaćanje kod trgovaca koji prihvataju ovu vrstu transakcije.

Putem NLB Pay aplikacije je moguće upravljati određenim sigurnosnim postavkama i to:

- Podizanje gotovine na bankomatu (omogućiti ili onemogućiti transakcije na svim bankomatima)

- Online plaćanja (omogućiti ili onemogućiti sva online plaćanja). Preduslov upravljanja kod ove opcije za debitne kartice uključen limit za internet plaćanja. Ukoliko debitna kartica nema podešen internet limit onda se ista ne može koristiti za plaćanje na internetu, a kreditne kartice po automatizmu imaju omogućen internet limit.
- Plaćanja u inostranstvu (omogućiti ili onemogućiti sva plaćanja kod ino trgovaca na POS terminalima i online)
- Blokiranje kartice

5. Trajni nalog

Trajni nalog je usluga kojom je Korisniku omogućeno da, ukoliko ima raspoloživa sredstva na tekućem računu, ne mora dolaziti u Banku kako bi izvršio plaćanje/prijenos sredstava u skladu sa definisanom dinamikom plaćanja uz odabir datuma plaćanja.

Trajni nalog omogućava korisnicima NLB Senior paketa, NLB Osnovnog paketa za penzionere, NLB Osnovnog paketa za socijalnu kategoriju, NLB Osnovnog paketa uz osnovni račun, NLB Super paketa, NLB Premium paketa i NLB Premium plus paketa ugovaranje jednog trajnog naloga bez naknade.
Korisnicima NLB Classic+, NLB Zlatnog paketa, NLB Super paketa,NLB Premium paketa, NLB Premium plus paketa je omogućen besplatni trajni nalog kojim će se vršiti naplata duga po kreditnim karticama.

6. Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu

U zavisnosti od vrste paketa za koju se opredijeli, Korisniku je omogućeno korištenje jednog od dozvoljenih prekoračenja koja se nalaze u ponudi Banke i to:
- automatsko odobravanje prekoračenja po tekućem računu u omjeru 1:1 nakon prvog redovnog priliva na račun
- u fiksnom iznosu
- u omjeru 1:2 i 1:3 prosječnog primanja na tekući račun.

Korisnicima NLB Osnovnog (osim korisnika paketa mladi do 26 godina), NLB Super,NLB Premium paketa, NLB Premium plus paketaje omogućeno ugovaranje i automatsko produžavanje dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu u skladu sa kreditnom sposobnošću bez naknade. Ostalim korisnicima tekućih računa naplata naknade za odobravanje i produžavanje dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu, se vrši u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge NLB Banke d.d., Sarajevo.

7. Kreditna kartica

7.1. Izdavanje kreditne kartice

Visa Classic/MasterCard Standard kartica se može izdati korisniku NLB Classic+, NLB Zlatnog, NLB Super, NLB Premium paketa ili NLB Premium+ paketa koji ispunjava Bančine uslove za izdavanje kreditne kartice i pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme izmirivati sve troškove i obaveze nastale korištenjem kreditne kartice.
Visa Gold Credit kartica se može izdati samo korisnicima NLB Zlatnog,NLB Premium paketa i NLB Premium plus paketa, dok se Visa signature kreditna kartica može izdati samo korisnicima NLB Premium plus paketa.
Ostali uslovi iz ove tačke koji važe za Visa Classic/MasterCard Standard karticu važeći su i za Visa Gold Credit karticu/Visa signature kreditnu karticu.
Preduslov za otvaranje kreditne kartice je da Korisnik ima otvoren tekući račun u Banci.
Kreditna kartica se uručuje Korisniku u poslovnici Banke u kojoj je predao Zahtjev za otvaranje paketa ili na drugi siguran način, a pripadajući PIN se generiše na POS terminalu Banke, putem digitalnih kanala ili na drugi način prihvatljiv za Banku.

7.2. Dodatna kreditna kartica

Dodatna Visa Classic/MasterCard Standard kartica se izdaje na pismeni zahtjev Korisnkika ovlašteniku po kartičnom računu Korisnika NLB Classic+, NLB Zlatnog, NLB Super, NLB Premium paketa ili NLB Premium plus paketa.
Za otvaranje dodatne Visa Gold Credit kartice potrebno je da i ovlaštenik po kartičnom računu bude korisnik usluga Ličnog bankara. Ostali uslovi iz ove tačke koji važe za Visa Classic/MasterCard karticu važeći su i za Visa Gold Credit karticu.
Korisnik i dodatni korisnik dijele limit potrošnje dodijeljen Korisniku. Korisnik može po slobodnoj volji procentulano dodijeliti korištenje limita za dodatnog korisnika. Na osnovu procentualnog iznosa se određuje limit za dodatnog korisnika. Za sve troškove nastale korištenjem dodatne kartice bit će zadužen Korisnik. Dodatni korisnik je solidarno odgovoran sa Korisnikom za sve troškove učinjene dodatnom kreditnom karticom.
Korisnik može u svakom trenutku opozvati dalje korištenje dodatne kartice o čemu mora pismeno obavijestiti Banku. Uz opoziv dodatne kreditne kartice istu je potrebno vratiti Banci. Banka izdaje maksimalno 4 dodatne kartice po jednom kartičnom računu.

Prilikom izdavanja dodatne kreditne kartice Korisniku se naplaćuje naknada za upisninu u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

7.3. Važenje i obnavljanje kreditne kartice

Kreditna kartica se izdaje na rok od 4 (četiri) godine i vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Korisniku kreditne kartice koji se pridržava Opštih uslova i Ugovora, Banka će bez posebnog zahtjeva i pod istim uslovima koji su važili prilikom prvog izdavanja kartice, izdati novu kreditnu karticu na period od 4 godine. U slučaju promjene uslova Korisnik će, ukoliko je saglasan sa novim uslovima, biti pozvan da potpiše Aneks Ugovora.
Kreditna kartica neće biti obnovljena:

- ako Korisnik 30 dana prije dana isteka važenja postojeće kreditne kartice pismeno otkaže dalje korištenje kreditne kartice,
- ako Korisnik debitne kartice ne ispunjava uredno svoje obaveze prema Banci.

7.4. Instrumenti obezbjeđenja

Korisnik će u cilju urednog izmirenja svojih obaveza po kreditnim karticama i/ili dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu deponovati kod Banke jedan od sljedećih oblika obezbjeđenja:
- 2 Bjanko potpisane mjenice (po proizvodu) sa klauzulom “bez protesta” i mjeničnom izjavom;
- Saglasnost o zapljeni (za kreditne kartice);
- Novčani depozit.

Korisnik će svaku ispunjenu ili uništenu mjenicu na prvi poziv Banke nadomjestiti novom. Ako Korisnik ne ispunjava uredno obaveze koje nastanu korištenjem kreditne kartice, Banka može aktivirati sve instrumente obezbjeđenja. Ukoliko Banka ne naplati svoja potraživanja aktiviranjem instrumenata obezbjeđenja, pokrenut će se odgovarajući sudski postupak naplate potraživanja od Korisnika.

7.5. Korištenje kreditne kartice

Korisnik kreditnu karticu mora koristiti u skladu sa Opštim uslovima. . Kartica glasi na ime i neprenosiva je. Nepotpisana kartica je nevažeća. Kreditna kartica je neprenosiva i može je koristiti samo osoba kojoj je izdata. Kreditna kartica se može koristiti za podizanje gotovine do iznosa propisanog dnevnog limita odnosno za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u Bosni i Hercegovini i inostranstvu do iznosa raspoloživih sredstava na kartičnom računu na lokacijama koje su označene naljepnicama sistema Visa/MasterCard. Prilikom korištenja kreditne kartice, Korisnik plaća odgovarajuću naknadu u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.
Prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu, Korisnik se identificira PIN-om ili se potpisuje na potvrdu o kupovini, odnosno ispis iz POS terminala. Potpis mora biti jednak potpisu na kartici. Zbog vlastite sigurnosti Korisnik dužan osigurati da se svi postupci na prodajnom mjestu obavljaju u njegovoj prisutnosti.
Prilikom podizanje novca na bankomatu ili POS terminalu Korisnik se identificira PIN-om.
Kopiju potvrde o kupovini (ispis) sa POS terminala ili potvrdu (ispis) iz bankomata Korisnik čuva za vlastitu evidenciju ili reklamaciju.
Banka nije odgovorna za kvalitetu roba i usluga koje Korisnik plaća karticom. Reklamacije u vezi sa robama i uslugama Korisnik rješava sa prodajnim mjestom na kojem je izvršeno plaćanje. Banka ne odgovara za novac koji Korisnik ne preuzme prilikom transakcije na bankomatu.
Korisnik u cjelosti odgovara za troškove proizašle iz transakcija kod kojih je identifikacija urađena PIN-om, a snosi i štetu nastalu eventualnim korištenjem kartice putem interneta.

7.6. Uslovi korištenja, informisanje i plaćanje računa

Svaka potrošnja kreditnom karticom računa se kao korištenje kredita u iznosu realizirane potrošnje po kreditnoj kartici. Otplaćeni iznos kredita se može ponovo koristiti. Okvirni kredit (limit) se odobrava na rok važenja kartice pri čemu se rok na koji je odobren kreditni limit produžuje sa svakim reizdavanjem kreditne kartice.
Korisnik kartice priznaje sve transakcije potvrđene PIN-om ili potpisom na slip-u. Za isplate gotovine i plaćanja izvršena kreditnim karticama u inostranstvu Banka će teretiti kartični račun Korisnika za KM protuvrijednost drugih valuta obračunatu po srednjem kursu EUR-a na dan razmjene podataka između učesnika u prometu karticama.
Korisnik revolving kartice kredit otplaćuje mjesečno i to minimalno 3% iskorištenog kredita uvećanog za obračunate i pripisane kamate i naknade, s tim da iskorišteni kredit predstavlja zbir neotplaćenih dijelova kredita iz prethodnih obračunskih perioda i novih zaduženja kreditnom karticom.
Redovne kamate se obračunavaju mjesečno na iznos neotplaćenog dijela kredita primjenom linearnog metoda. Kamatna stopa je promjenjiva i obračunava se u visini i način utvrđen Odlukom o kamatnim stopama Banke.
Banka Korisnicima charge kartice omogućava podjelu na jednake mjesečne rate transakcija provedenih na POS terminalima i bankomatima. Rate na kartičnom računu Korisnika dospjevaju na naplatu jednom

mjesečno. Za obaveze proistekle po osnovu transakcije na rate, Korisnik se obavezuje da će ih izmiriti najkasnije do datuma dospijeća svake pojedine rate. Informaciju o iznosu i datumu dospijeća pojedinih rata Korisnik dobija putem izvoda.
Korisnik charge kartice kredit otplaćuje mjesečno i to ukupno iskorišteni kredit koji se odnosi na redovne transakcije i dospjele transackije na rate uvećan za obračunate i pripisane naknade, s tim da iskorišteni kredit predstavlja zbir neotplaćenih dijelova kredita iz prethodnih obračunskih perioda i novih zaduženja kreditnom karticom.
Banka ne obračunava redovnu kamatu Korisnicima charge kartica za obavljene redovne transakcije i transakcije na rate.
Korisnik se obavezuje da će do 20-og u mjesecu obezbjediti sredstva na svom tekućem računu u visini obaveze ili da će do 20-og u mjesecu izmiriti pristigle obaveze uplatom na kartični račun. Korisnik kreditne kartice je saglasan da Banka troškove nastale korištenjem kartice u visini minimalnog iznosa za uplatu navedenog na mjesečnom izvodu naplaćuje sa njegovog tekućeg računa. Korisnik u svakom trenutku, u poslovnici Banke ili korištenjem usluge elektronskog bankarstva, može izvršiti uplatu duga po kartici, s tim da će se obračun kamate izvršiti na iskorištena sredstva za period od početka obračunskog perioda u kojem je izmiren dug do dana izmirenja duga.
Ukoliko Korisnik iz bilo kojeg razloga korištenjem kartice prekorači odobreni limit, obavezan je izmiriti i taj iznos prekoračenog limita.
Na nepodmirena potraživanja u predviđenom roku Banka zaračunava zateznu kamatu u visini i na način određen važećom Odlukom o kamatnim stopama Banke, a dalje korištenje kreditne kartice se privremeno blokira do izmirenja obaveza.
O svakoj promjeni kamatnih stopa, Banka će blagovremeno informisati Korisnika.
Banka će jednom mjesečno informisati Korisnika o o svim transakcijama na kartičnom računu, uključujući obračunate kamate i naknade. Izvod će se slati na dogovorenu e-mail adresu, a ukoliko Korisnik Banci ne dostavi e-mail adresu za slanje izvoda, iste može preuzeti u poslovnici Banke. Banka ne snosi odgovornost u slučaju da Korisnik ne dobije izvod elektronskim putem, zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima ili zbog drugih okolnosti koje ne zavise od Banke, pri čemu, u takvim okolnostima Korisnik može preuzeti Izvod u prostorijama Banke.

7.7. Izgubljena ili ukradena kreditna kartica

O gubitku ili krađi kreditne kartice Korisnik mora odmah obavijestiti Pozivni centar na brojeve telefona 035 259 777 ili 035 246 530 koji su dostupni 24/7 ili najbližu poslovnicu Banke. Nakon prijave gubitka ili krađe kartice, ista se odmah blokira. Ukoliko je prijava izvršena telefonski, Korisnik je dužan u najkraćem roku ispuniti i potpisati prijavu o gubitku / krađi kartice i predati je u najbližu poslovnicu Banke. Nakon blokade kartice, automatski se pokreće postupak izrade nove kartice uz naplatu naknade u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.
Korisnik snosi materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice, ako učestvuje u zloupotrebi ili ako djeluje s namjerom prevare, što se odnosi i na članove njegovog domaćinstva, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korištenju kartice (obaveza da bez odgađanja obavijesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi kartice i obaveza da na adekvatan način čuva PIN). Korisnik je dužan je nadoknaditi Banci svu nastalu štetu do trenutka kada odgovornost pređe na Banku.
Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih poslije prijave gubitka, krađe ili neovlaštenog korištenja kartice, odnosno podataka s kartice.

7.8. Prestanak korištenja kreditne kartice

Vlasnik kartice je Banka i na njen zahtjev Korisnik mora karticu odmah vratiti Banci.
Banka može u svako doba uskratiti korištenje kreditne kartice, a posebno:
- ako je 3 puta pogrešno unesen PIN na bankomatu ili POS terminalu;
- kada je kartični račun u nedozvoljenom prekoračenju;
- ukoliko potraživanja nastala korištenjem kartice nisu izmirena u roku od 90 dana;
- u slučaju da su nastupile ili prijeti nastupanje okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno utjecati na sposobnost Korisnika da uredno izvršava svoje obaveze;
- kada je prijavljena krađa, gubitak ili nestanak debitne kartice;
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost ili za isključenje eventualnih rizika za Korisnika ili Banku.

Korisnik mora u roku od 10 (deset) dana od dana nastanka promjene obavijestiti Banku o svakoj promjeni matičnih podataka, mjesta boravka, zaposlenja odnosno drugih uslova koji su utjecali na donošenje odluke o izdavanju kartice. U suprotnom, Banka zadržava pravo da Korisniku trajno uskrati pravo daljeg korištenja kreditne kartice.
Korisnik može uz otkazni rok od 30 dana podnijeti Banci pisani otkaz daljeg korištenja debitne kartice.
Otkazom osnovne kartice prestaju da važe i sve dodatne kartice.

U svim slučajevima prestanka, odnosno zabrane daljeg korištenja kreditne kartice, Korisnik je obavezan vratiti karticu Banci, te osigurati pokriće za sve troškove nastale korištenjem opozvane kartice.

8. SMS obavijest za korisnike kreditnih kartica

SMS obaveštenje za korisnike kreditnih kartica je usluga koja omogućava Korisniku da neposredno nakon obavljene kupovine ili podizanja gotovine kreditnom karticom SMS porukom dobije obavijest o izvršenoj transakciji. Ova vrsta usluge predstavlja dodatnu sigurnost za Korisnika jer može blagovremeno reagovati u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice.
Ukoliko Korisnik dobije SMS obavijest o izvršenoj transakciji koju nije obavio, poruka je signal da se kartica koristi od strane druge osobe ili da je neko zloupotrijebio podatke i obavlja transakciju koja će ići na teret Korisnika. U tom slučaju potrebno je kontaktirati Pozivni centar na broj 035 259 777 ili 035 246 530 i izvršiti blokadu kartice kako bi se spriječila dalja zloupotreba.
SMS usluga se ukida od 15.01.2027. godine u sklopu navedenih paketa i ista neće biti dostupna za korištenje od navedenog datuma.

9. Osiguranje po osnovu korištenja paketa

Banka Korisniku NLB Classic+, NLB Zlatnog, NLB Super,NLB Premium paketa i NLB Premium plus paketa osigurava rizik u sljedećim slučajevima:
- U slučaju smrti Korisnika paketa, po osnovu osiguranja će biti namiren dug po kartičnim računima i tekućem računu u ukupnom iznosu do 2.000,00 KM za korisnike NLB Classic+ i NLB Super paketa ili u ukupnom iznosu do 3.000,00 KM za korisnike NLB Zlatnog,NLB Premium i NLB Premium plus paketa.
- U slučaju zloupotrebe kartica koja je sastavni dio NLB Classic+, NLB Zlatnog NLB Super,NLB Premium ili NLB Premium plus paketa, osiguranjem će biti namiren dug po kartičnim računima i tekućem računu u ukupnom iznosu do 1.000,00 KM.
- U slučaju reizdavanja izgubljenih ili ukradenih kartica Korisniku NLB Classic+, NLB Zlatnog, NLB Super, NLB Premium ili NLB Premium plus paketa će biti namirena naknada za troškove reizdavanja u ukupnom iznosu do 100,00 KM.

10. Lično bankarstvo

Usluga Ličnog bankarstva osigurava Korisniku NLB Zlatnog,NLB Premium i Premium+ paketa diskreciju prilikom korištenja usluga Banke i osigurava prvoklasni tretman od strane Ličnog bankara. Lični bankar će Korisniku pomoći da sve bankarske usluge koristi na jednom mjestu brzo i jednostavno uz pružanje potrebnih nepristrasnih informacija u cilju izbora najpovoljnijih aranžmana koji će zadovoljiti Korisnikove finansijske potrebe.
U cilju osiguranja posjete bez čekanja, Korisnik treba da najavi termin posjete Ličnom bankaru.

11. Assistance

Klijenti usluge iz paketa programa asistencija NLB Banke mogu koristiti usluge asistencija u sljedećim slučajevima:
- kvar na vozilu
- saobraćajna nezgoda
- nemarno rukovanje (krivo utočeno gorivo, zaključani ključevi u vozilu i sl.)
- vanjski utjecaj (tuča, požar, itd.)
- usluge asistencije u kući u slučaju interventnih intervencija do 1N/h (vodoinstalater, električar i ključar).

12. Štedni račun

Otvaranje/vođenje KM i deviznih štednih računa po viđenju korisnicima NLB Osnovnog paketa iz segmenta SENIOR, NLB Super,NLB Premium i NLB Premium plus paketa vrši se bez naknade.
Sredstva na računima po viđenju predstavljaju štedne uloge sa kojima klijent slobodno raspolaže u granicama raspoloživog iznosa na računu.
Obavljanje poslova sa štednim računima se vrši u skladu sa Uputstvom za obavljanje poslova štednje NLB Banke d.d., Sarajevo.

13. Preporuke za zaštitu proizvoda i usluga iz paketa od zloupotrebe

13.1. Preporuke za zaštitu debitne i kreditne kartice od zloupotrebe

Korisnik se treba pridržavati sljedećih aktivnosti u cilju zaštite debitne i kreditne kartice od zloupotrebe.
- Prilikom preuzimanja kartice istu je potrebno potpisati sa zadnje strane, a staru karticu (ukoliko je kod Korisnika) je potrebno vratiti Banci ili uništiti.
- PIN treba zapamtiti.

- PIN, CVV/CVC i lozinku za pristup davaocu internet usluga ne treba otkrivati nikome, čak ni zaposlenicima Banke i ne odgovarati ni na kakve e-mail poruke od Visa-e ili MasterCard-a.
- Prilikom unosa PIN-a potrebno je na odgovarajući način zaštititi tipkovnicu kako bi se onemogućilo otkrivanje istog.
- Prije unosa PIN-a ili prije potpisivanja kupovine provjeriti tačnost iznosa transakcije.
- Prilikom plaćanja na prodajnom mjestu, kartica treba uvijek biti u vidnom polju Korisnika.
- Nakon završene transakcije na bankomatu, obavezno uzeti novac, karticu i potvrdu o izvršenoj transakciji. Ukoliko bankomat zadrži karticu, o istom je potrebno informisati Banku.
- Transakciju ne treba provoditi ukoliko se primjeti nešto neobično na bankomatu ili POS terminalu, a o istom je potrebno informisati Banku.
- Za internet transakcije se preporučuje da računar ima instaliran najnoviji antivirusni software, kao i da se transakcije obavljaju na poznatim i sigurnim internet stranicama (ikona koja ih označava je zaključani katanac u donjem desnom uglu ekrana).
- Radi vlastite evidencije potrebno je isprintati ili sačuvati narudžbu, uslove kupovine, isporuke, adresu, telefon prodajnog mjesta i sl.
- Redovno provjeravati transakcije na izvodima. Izvode treba čuvati na sigurnom mjestu kao i sve ostalo na čemu se nalazi PAN. Preporučuje se aktiviranje usluge SMS obavijesti za kreditne kartice, a koja Korisniku omogućava da blagovremeno reaguje u slučaju prijema SMS obavijesti za transakcije koje nije izvršio. Poruke se primaju u realnom vremenu tj. odmah nakon izvršene transakcije.

13.2. Preporuke za zaštitu Web E-Bank/M-Bank/SMS E-Bank usluge od zloupotrebe

Korisnik se treba pridržavati sljedećih aktivnosti u cilju zaštite Web E-Bank/M-Bank/SMS E-Bank usluge od zloupotrebe.

- Čuvati na sigurnom mjestu parametre pristupa Web E-Bank/M-Bank/SMS E-Bank usluzi (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.
- Korisničko ime ili lozinku ne treba otkrivati nikome, čak ni zaposlenicima Banke, a posebno ne putem interneta, telefonom ili poštom.
- Redovno raditi promjenu lozinke.
- Slijediti sva uputstva Banke, te odmah obavijestiti Banku o svim nepravilnostima u upotrebi Web E-Bank/M-Bank/SMS E-Bank usluge.
- 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 (http**s**:// - konekcija koja se često koristi za novčane transakcije preko interneta i za prenos osjetljivih informacija, a ujedno obezbjeđuje zaštitu od napada).

14. Reklamacije

Sve reklamacije vezane za debitne i kreditne kartice Korisnik prijavljuje u poslovnici Banke na za to propisanom obrascu uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima. Rok za podnošenje reklamacije je 10 dana od prijema Izvoda. U slučaju neopravdane reklamacije Banka Korisniku naplaćuje naknadu u skladu sa Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.
Bez obzira na reklamaciju Korisnik je dužan izmiriti dugovanje Banci, ali ima pravo na povrat sredstava, ukoliko se utvrdi da je reklamacija bila opravdana.
Pitanja koja se pojave prilikom realizacije proizvoda i/ili usluga iz Paketa, a koja se odnose isključivo na poslovni odnos Banke i Korisnika, Banka rješava sa Korisnikom.

15. Prestanak korištenja proizvoda i usluga iz Paketa

Korisnik paketa može odustati od korištenja podnošenjem zahtjeva za otkaz Paketa ili može odustati od korištenja nekog od proizvoda ili usluga koji su sastavni dio Paketa popunjavanjem Zahtjeva za otkaz proizvoda/usluge. U slučaju otkaza jednog ili više proizvoda ili usluga, mjesečna naknada za korištenje Paketa ostaje nepromijenjena.
Otkazom tekućeg računa, otkazuju se svi ostali proizvodi i usluge iz paketa. Tekući račun se može otkazati tek nakon 30 dana od podnošenja zahtjeva i povrata kartica. Tekući račun se ne može otkazati sve dok Korisnik ne izmiri obaveze prema Banci.
Korisnik je saglasan da Banka proglasi neaktivnim tekući račun ako u periodu od jedne godine ne bude aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava sa računa, urađenih ili zadanih od strane vlasnika, zakonskog zastupnika ili drugog ovlaštenog lica.
Banka može i bez saglasnosti Korisnika otkazati korištenje paketa ukoliko je korisnik prekoračio svoja prava i prekršio ugovorne odredbe**.** Otkaz Paketa se vrši u slučaju smrti Korisnika, a Banka poziva eventualno ovlašteno lice da vrati karticu.

16. Tajnost podataka

Podaci o poslovanju sa proizvodima i uslugama iz Paketa su poslovna tajna Banke, a trećim licima Banka daje informacije isključivo na pismeni zahtjev nadležnog suda, te u slučajevima, koje određuju važeći propisi.
Klijent svojim potpisom daje saglasnost da Banka može vršiti obradu njegovih ličnih podataka navedenih u Zahtjevu za otvaranje paketa. Obrada ličnih podataka će se vršiti isključivo u svrhu upotrebe proizvoda i usluga iz Paketa.
Klijent daje saglasnost Banci na neodređeno vrijeme, a saglasnost može biti povučena bilo kada pismenim putem.

17. Završne odredbe

Za sprovođenje i primjenu Opštih uslova odgovorni su odgovorni svi zaposlenici Banke koji obavljaju poslove koji su predmet ovih Opštih uslova.
Nakon što se odobri zahtjev za korištenje paketa proizvoda i usluga, Korisnik obavezno zaključuje i Ugovor o korištenju paketa.
Banka zadržava pravo promjene Opštih uslova korištenja paketa proizvoda i usluga NLB Banke d.d., Sarajevo.
Ovi Opšti uslovi, kao i sve izmjene i dopune, objavljuju se na web portalu i poslovnim prostorijama Banke, 15 dana prije početka njihove primjene. Ako Korisnik ne prihvati izmjene, dužan je podnijeti zahtjev za otkaz paketa.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima se primjenjuju odredbe Opštih uslova poslovanja sa pojedinim proizvodima i uslugama koji su obuhvaćene pojedinim paketima.
Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se počev od 10.12.2026. godine.

Danom početka primjene ovih Opštih uslova prestaje da važe Opšti uslovi korištenja paketa proizvoda i usluga NLB Banke d.d., Sarajevo (osmo izdanje) broj: I-500-4-6.9/26 od 20.08.2026.godine.

18. Izjava vlasnika internog akta o usklađenosti i odobrenju internog akta

„Vlasnik internog akta potvrđuje da je interni akt pregledan, usklađen i potvrđen od strane organizacionih jedinica u Banci koje su učestovale u njegovoj izradi, na koje ima uticaj predloženi interni akt ili njegove izmjene i dopune i na njega daju saglasnost. Sa navedenim organizacionim jedinicama, interni akt je usklađen na način da je njegov sadržaj jasan i u skladu sa drugim internim dokumentima i propisima, i da nije u suprotnosti sa ostalim internim dokumentima Banke“.