

1.	Vrsta usluge	NLB Start+ paket	
2.	Poslovno ime i adresa davaoca usluge	NLB Banka d.d. Sarajevo, Džidžikovac 1, 71000 Sarajevo	
3.	Sadržaj NLB Start+ paketa (bez naknade)	<ul style="list-style-type: none"> - Otvaranje/zatvaranje tekućeg računa - Raspolaganje sredstvima (uplate/isplate) - Izdavanje i reizdavanje Debit MasterCard kartice sa mogućnošću beskontaktnog plaćanja ili Visa Electron debitne kartice - Podizanje gotovine debitnom karticom na bankomatima NLB Banke i banaka članica NLB Grupe - Plaćanje karticama Banke na POS uređajima - Web E-Bank / M-Bank/ SMS E-Bank (otvaranje i zatvaranje) - M-payment - plaćanje BH Telecom računa - Mjesečni izvod po tekućem računu putem e-maila ili u poslovnicu Banke - Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu - LIB (Lični identifikacioni broj) - Usluga NLB Welcome - prva bankarska pomoć u bankama članicama NLB Grupe 	
4.	Ko može postati Korisnik NLB Start+ paketa i koja je dokumentacija potrebna?	<p>Korisnici NLB Start+ paketa mogu postati klijenti koji žele da koriste više bankarskih proizvoda i usluga. Dokumentacija koja je potrebna za otvaranje NLB Start+ paketa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zahtjev za otvaranje NLB Start+ paketa - Kopija lične karte ili pasoša i potvrda o mjestu prebivališta/boravka (orginal ili kopija uz uvid u orginal) podnosioca zahtjeva 	
5.	Trajanje ugovora	Ugovor o korištenju NLB Start+ paketa se zaključuje na neodređeno vrijeme	
6.	Naknade koje se obračunavaju za korištenje NLB Start+ paketa	Uključivanje/isključivanje Korisnika u NLB Start+ paket	bez naknade
		Korištenje NLB Start+ paketa (promjenjiva naknada)	3,50 KM mjesečno
		Dostava obavijesti o neaktivnom računu (promjenjiva naknada)	u visini naknade za korištenje NLB Start+ paketa
7.	Tekući račun	Tekući račun je račun fizičkog lica koji se otvara u svrhu redovnih i povremenih priliva i isplata sredstava sa računa, a sve u granicama raspoloživih sredstava koja se nalaze na računu. Banka otvara tekući račun u domaćoj valuti. Fizičko lice može imati samo jedan tekući račun u Banci. Korisnik raspolaže sredstvima koja se u datom trenutku nalaze na tekućem računu. Ostali detalji o korištenju NLB Start+ paketa dati su u Opštim uslovima korištenja paketa proizvoda i usluga Banke, koji su prezentovani Korisniku prije potpisivanja Ugovora o NLB Start+ paketu i objavljeni na web stranici Banke.	
8.	Obračun kamate na sredstva na tekućem računu	Banka ne obračunava kamatu na sredstva koja se vode na tekućem računu. Za nedozvoljeno prekoračenje po tekućem računu, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini 18% fiksno na godišnjem nivou.	
9.	Procedura sa neaktivnim tekućim računom	<p>Neaktivnim računom smatra se račun na kojem nije bilo aktivnosti deponovanja ili povlačenja sredstava sa računa urađenih ili zadanih od strane vlasnika, zakonskog zastupnika i drugog ovlaštenog lica u periodu od 12 mjeseci od dana zadnje aktivnosti. Banka će u skladu sa procedurama Banke o postupanju sa neaktivnim računima pismeno obavijestiti Korisnika o namjeri proglašenja računa neaktivnim, najkasnije u roku od 15 dana prije dana proglašenja računa neaktivnim.</p> <p>Neaktivni račun ponovo se aktivira radnjama Korisnika ili po njegovom nalogu, koje imaju za posljedicu deponovanje ili povlačenje sredstava sa računa. U slučaju ponovnog aktiviranja računa Korisnik je dužan Banci priložiti potrebnu dokumentaciju kao u postupku otvaranja računa, a Banka je dužna izvršiti ponovnu provjeru identiteta Korisnika, u skladu sa procedurama Banke i standardima sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.</p> <p>Ukoliko Korisnik ne aktivira račun u roku od 15 dana od dana dobijanja obavijesti, Banka je dužna odmah ugasiti račun ako na njemu nema sredstava. Banka za gašenje računa neće naplaćivati naknadu.</p>	
10.	Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu	<p>Korisniku NLB Start+ paketa Banka će, ukoliko se drugačije ne izjasni, nakon prvog priliva iz osnova plate ili naknade po osnovu BIZ-a na tekući račun odobriti dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu bez naknade u omjeru 1:1 na rok od 6 mjeseci. Nakon 6 mjeseci Banka vrši automatsko produženje dozvoljenog prekoračenja pod istim uslovima, ukoliko korisnik NLB Start+ paketa na dan produženja ostvaruje redovna mjesečna primanja na tekući račun i uredno izmiruje svoje obaveze prema Banci.</p> <p>Korisnik NLB Start+ paketa se može opredijeliti za drugi iznos u zavisnosti od kreditne sposobnosti na rok od 12 mjeseci. Odobravanje ovog prekoračenja vrši se uz ocjenu kreditne sposobnosti i analizu finansijskih i drugih podataka Korisnika NLB Start+ paketa, a uslovi i način korištenja se regulišu posebnim Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju.</p>	
11.	Kamata koju Banka naplaćuje za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu	Na iznos dozvoljenog prekoračenja Banka obračunava kamatu po fiksnoj kamatnoj stopi koja iznosi 12,9% godišnje. Obračun kamate se vrši dekurzivno, primjenom linearnog metoda obračuna na bazi stvarnog broja dana po kalendaru (godina 365/366 dana, a mjesec po kalendaru na bazi stvarno proteklog broja dana u mjesecu za koji se računa kamata). Efektivna kamatna stopa (EKS) jednaka je nominalnoj kamatnoj stopi.	
12.	Instrumenti osiguranja izmirenja obaveza	Dozvoljeno prekoračenje Korisniku NLB Start+ paketa se odobrava uz odgovarajuće instrumente osiguranja izmirenja obaveza (mjernica ili zalag novčanog depozita).	
13.	Debit MasterCard / Visa Electron kartica	Debit Master Card kartica / Visa Electron kartica se koristi za pristup novcu na tekućem računu koji Korisnik ima otvoren u Banci. Kartica se može koristiti za plaćanje roba i usluga u zemlji i inostranstvu, internet plaćanje (ukoliko Korisnik potpiše Izjavu da je saglasan da se omogući internet plaćanje) kao i za podizanje gotovine na bankomatima. Prilikom preuzimanja kartice Korisnik će dodatno potpisati potvrdu o preuzimanju kartice i PIN-a.	

14.	Dnevni limiti korištenja Debit MasterCard / Visa Electron kartice	<p>Kako bi se onemogućile zloupotrebe kartica, Banka je postavila dnevne limite u pogledu broja transakcija i iznosa gotovinskih transakcija.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dnevno se može izvršiti maksimalno 15 transakcija. - Dnevni limit za bezgotovinske transakcije zavisi od iznosa raspoloživih sredstava na kartici. - Dnevni limit za podizanje novca na bankomatu Visa Electron karticom iznosi 900,00 KM. - Prilikom otvaranja Debit MasterCard kartice automatski se dodijeli dnevni limit za podizanje novca na bankomatu u iznosu od 900,00 KM, ali Korisnik može podnijeti zahtjev za povećanje dnevnog limita za podizanje novca na bankomatu na sljedeće iznose 1.600,00 KM, 3.000,00 KM, 5.000,00 KM, 10.000,00 KM i 12.000,00 KM. 																											
15.	Plaćanje preko interneta Debit MasterCard / Visa Electron karticom	<p>Kako bi se onemogućila zloupotreba kartice, dnevni limit za plaćanje preko interneta Debit MasterCard / Visa Electron karticom je postavljen na 0,00 KM. Podnošenjem zahtjeva u poslovnicu Banke, može se omogućiti korištenje kartice za plaćanje preko interneta, s tim da dnevni limit, u zavisnosti od želje Korisnika, može biti postavljen na 400,00 KM ili bez ograničenja što znači da je dnevni limit za plaćanje preko interneta ograničen iznosom raspoloživih sredstava na tekućem računu. Zbog ograničenja koje ima PayPal, potrebno je naglasiti da se za transakcije preko ovog servisa koristi Visa Electron kartica.</p>																											
16.	Rok važenja Debit MasterCard / Visa Electron kartice	<p>Rok važenja je 4 (četiri) godine od dana izdavanja. Nakon isteka roka od 4 godine, Banka će automatski reizdati karticu, u slučajevima kada Korisnik redovno i bez kašnjenja izvršava sve svoje obaveze po tekućem računu. Automatsko reizdavanje kartice vrši se u skladu sa Opštim uslovima korištenja paketa proizvoda i usluga Banke koji su važili prilikom prvog izdavanja kartice, sve dok Korisnik ili Banka ne otkazu karticu. U slučaju promjene Opštih uslova korištenja paketa proizvoda i usluga Banke, Korisnik će biti informisan putem web stranice Banke ili u poslovnicu Banke.</p>																											
17.	Osnovne naknade koje se obračunavaju za korištenje Debit MasterCard / Visa Electron kartice	<table border="1"> <tr> <td>Isplata gotovine - šalteri i bankomati Banke i bankama NLB Grupe</td> <td>bez naknade</td> </tr> <tr> <td>Isplata gotovine - poslovnice i bankomati drugih banaka u zemlji i inostranstvu (fiksna naknada)</td> <td>2,5% od iznosa transakcije min. 6,00 KM</td> </tr> <tr> <td>Plaćanje robe i usluga u POS mreži</td> <td>bez naknade</td> </tr> <tr> <td>Vanredno izdavanje kartice (fiksna naknada)</td> <td>15,00 KM</td> </tr> <tr> <td>Upisnina - dodatni korisnik (fiksna naknada)</td> <td>5,00 KM</td> </tr> <tr> <td>Vanredno izdavanje dodatne kartice (fiksna naknada)</td> <td>15,00 KM</td> </tr> <tr> <td>Neopravdane reklamacije (fiksna naknada)</td> <td>20% od reklamiranog iznosa min. 50,00 KM</td> </tr> <tr> <td>Generisanje novog PIN-a (fiksna naknada)</td> <td>5,00 KM</td> </tr> <tr> <td>Konverzijska naknada za transakcije u inostranstvu (fiksna naknada)</td> <td>1,5% od iznosa transakcije</td> </tr> <tr> <td>MINI izvod na bankomatu (promjenjiva naknada)</td> <td>0,20 KM po stranici</td> </tr> <tr> <td>Upit na stanje - bankomati Banke (promjenjiva naknada)</td> <td>0,25 KM po transakciji</td> </tr> <tr> <td>Upit na stanje - bankomati drugih banaka (promjenjiva naknada)</td> <td>1,00 KM po transakciji</td> </tr> <tr> <td>Promjena PIN-a na Debit MasterCard karticama na bankomatima drugih banaka (promjenjiva naknada)</td> <td>1,00 KM po transakciji</td> </tr> </table>	Isplata gotovine - šalteri i bankomati Banke i bankama NLB Grupe	bez naknade	Isplata gotovine - poslovnice i bankomati drugih banaka u zemlji i inostranstvu (fiksna naknada)	2,5% od iznosa transakcije min. 6,00 KM	Plaćanje robe i usluga u POS mreži	bez naknade	Vanredno izdavanje kartice (fiksna naknada)	15,00 KM	Upisnina - dodatni korisnik (fiksna naknada)	5,00 KM	Vanredno izdavanje dodatne kartice (fiksna naknada)	15,00 KM	Neopravdane reklamacije (fiksna naknada)	20% od reklamiranog iznosa min. 50,00 KM	Generisanje novog PIN-a (fiksna naknada)	5,00 KM	Konverzijska naknada za transakcije u inostranstvu (fiksna naknada)	1,5% od iznosa transakcije	MINI izvod na bankomatu (promjenjiva naknada)	0,20 KM po stranici	Upit na stanje - bankomati Banke (promjenjiva naknada)	0,25 KM po transakciji	Upit na stanje - bankomati drugih banaka (promjenjiva naknada)	1,00 KM po transakciji	Promjena PIN-a na Debit MasterCard karticama na bankomatima drugih banaka (promjenjiva naknada)	1,00 KM po transakciji	
Isplata gotovine - šalteri i bankomati Banke i bankama NLB Grupe	bez naknade																												
Isplata gotovine - poslovnice i bankomati drugih banaka u zemlji i inostranstvu (fiksna naknada)	2,5% od iznosa transakcije min. 6,00 KM																												
Plaćanje robe i usluga u POS mreži	bez naknade																												
Vanredno izdavanje kartice (fiksna naknada)	15,00 KM																												
Upisnina - dodatni korisnik (fiksna naknada)	5,00 KM																												
Vanredno izdavanje dodatne kartice (fiksna naknada)	15,00 KM																												
Neopravdane reklamacije (fiksna naknada)	20% od reklamiranog iznosa min. 50,00 KM																												
Generisanje novog PIN-a (fiksna naknada)	5,00 KM																												
Konverzijska naknada za transakcije u inostranstvu (fiksna naknada)	1,5% od iznosa transakcije																												
MINI izvod na bankomatu (promjenjiva naknada)	0,20 KM po stranici																												
Upit na stanje - bankomati Banke (promjenjiva naknada)	0,25 KM po transakciji																												
Upit na stanje - bankomati drugih banaka (promjenjiva naknada)	1,00 KM po transakciji																												
Promjena PIN-a na Debit MasterCard karticama na bankomatima drugih banaka (promjenjiva naknada)	1,00 KM po transakciji																												
18.	Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluga (Elektronsko i mobilno bankarstvo)	<p>Web E-Bank / M-Bank usluga za fizička lica je elektronski način rada pri čemu Korisnik sa korisničkim imenom i lozinkom pristupa svojim računima preko računara ili mobilnog telefona, a da pri tome ne mora odlaziti u Banku. Korisniku je omogućeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uvid u stanje na računima - Pregled prometa na računima - Prijem i slanje poruka i obavještenja - Obavljanje bezgotovinskih prenosa sa računa na račun <p>SMS E-Bank usluga je elektronski način poslovanja, putem mobilnog telefona i GSM mreže, koji Korisniku omogućava:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informaciju o stanju računa, posljednjim transakcijama, kumulativnim prilivima i odlivima tokom dana - Pregled dnevnih transakcija - 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 <p>Nakon provjere podataka iz Zahtjeva, Banka donosi odluku o odobrenju korištenja usluge, te uručuje Korisniku korisničko ime, a lozinka se distribuira putem pošte ili na drugi način prihvatljiv za Banku. Korisnička uputstva za Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge se nalaze na web stranici Banke.</p>																											
19.	Registracija računa na koje će se vršiti plaćanje preko Web E-Bank / M-Bank usluge	<p>Fizičko lice koje se identifikuje imenom i lozinkom može vršiti plaćanja samo na unaprijed predregistrovane račune.</p> <p>Predregistraciju računa fizičko lice može obaviti prilikom ugovaranja usluge 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 / M-Bank program vrši se kontrola podataka, tako da administratori sistema neće moći upisati i registrovati račune koji nisu ispravni.</p>																											
20.	Realizacija elektronskih naloga	<p>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 produkcijski 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 realizuje 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.</p> <p>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.</p>																											

21.	Osnovne naknade koje se obračunavaju za korištenje Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge	Korištenje Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge Prenos sa računa na račun u okviru Banke (fiksna naknada) Prenos na račun u drugoj banci putem žiro kliringa (fiksna naknada) Prenos na račun u drugoj banci putem RTGS i hitni nalozi (fiksna naknada) Izdavanje potvrda o plaćanju preko Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge na zahtjev Korisnika (fiksna naknada)	bez naknade 0,50 KM 0,70 KM 4,50 KM 5,00 KM jednokratno
22.	Opoziv elektronskih naloga	Korisnik može opozvati nalog koji se nalazi u Web E-Bank / M-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.	
23.	Funkcionisanje SMS E-Bank usluge	SMS E-Bank usluga 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).	
24.	Važne napomene u vezi sa korištenjem Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge	Banka Korisniku automatski blokira upotrebu Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge ako ustanovi gubitak, krađu ili neovlašten pristup istom. Svi nalozi poslani prije blokade upotrebe Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge bit će obrađeni. Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluga se automatski blokira ako fizičko lice tri puta uzastopno unese pogrešno korisničko ime i lozinku. Ponovna upotreba Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge 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 / M-Bank / SMS E-Bank usluge. U suprotnom, Banka zadržava pravo da Korisniku trajno uskrati pravo daljnjeg korištenja Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge. U slučaju zatvaranja tekućeg računa izdata identifikacija za odnosni račun prestaje biti važeća.	
25.	M-payment	M-payment je usluga mobilnog plaćanja računa BH Telecoma je proizvod BH Telecoma koji omogućava Korisniku usluge da putem mobilnog telefona sa svog tekućeg računa otvorenog u NLB Banci d.d. Sarajevo plaća račune za sve usluge BH Telecoma koje koristi, kao i račune za usluge drugih korisnika BH Telecoma uz njihovu pismenu saglasnost. Obrazac saglasnosti propisuje BH Telecom i može se preuzeti u poslovnici Banke, sa web stranice BH Telecoma i na šalterima BH Telecoma. BH Telecom obezbjeđuje i dostavlja Banci isprintane forme Obrazaca. Obrazac saglasnosti treba biti ovjeren na prodajnom mjestu BH Telecoma, u Opštini ili kod Notara. Ovaj Obrazac Korisnik donosi u poslovnicu Banke prilikom potpisivanja Ugovora, zajedno sa primjerkom računa za usluge BH Telecoma koje želi plaćati korištenjem usluge M-payment. Korisnik za svaku pojedinačnu uslugu (svaku vrstu mjesečnog računa tj. svaku pojedinačnu referencu) šalje zasebnu SMS aktivacijsku poruku BH Telecomu na broj 06111770.	
26.	Računi koji se mogu plaćati korištenjem usluge M-payment	Uslugom M-payment se mogu plaćati sljedeći računi BH Telecoma: • BH Line (BHL) • BH Mobile (BHM) • Moja porodica (MOP) • Top Internet (TPI) • Bihnet (BHN) • Moja TV (MTV) • Moj izbor (MIZ) • Jedinstveni račun (JRA)	
27.	Registracija i aktivacija usluge M-payment	Prvi korak je registracija Korisnika za korištenje usluge M-payment. Korisnik na broj 06111770 šalje SMS sljedećeg sadržaja: REG xxxxxxxxxxxx 132 (xxxxxxxxxxxx je referenca sa računa koji se želi plaćati preko usluge M-payment; 132 je BANK_ID tj. prva tri broja tekućeg računa sa kojeg će se vršiti plaćanje) BH Telecom provjerava dobivene podatke i ukoliko su podaci ispravni, zahtjev se obrađuje. Ukoliko su podaci neispravni, Korisniku se šalje SMS o neispravnosti unesenih podataka i proces registracije se zaustavlja. Nakon uspješno izvršene registracije, Korisniku se šalje SMS obavijest da je registracija uspješno izvršena i da može izvršiti aktivaciju usluge u Banci. Za aktivaciju usluge je potreban odrezak računa na kojem je navedena referenca računa, te lični podaci (ime, prezime, broj mobitela s kojeg će vršiti plaćanje), broj tekućeg računa u Banci kao i opis usluge koju želi plaćati ovim putem. Prema proceduri rada BH Telecoma, rok za evidenciju zahtjeva je 7 dana od dana zaprimanja zahtjeva (od dana kad je banka prosljedila aktivne zahtjeve, odnosno od dana potpisivanja Ugovora sa Korisnikom). Kao rezultat uspješne registracije, Korisniku se putem SMS-a prosljeđuje mPIN za potrebe potvrde transakcija mobilnog plaćanja sa bankovnog računa. Ovaj SMS se ujedno tretira i kao notifikacija o uspješnom aktiviranju usluge mobilnog plaćanja.	
28.	Dostavljanje BH Telecom uplatnica za račune koji se žele plaćati	Jednom mjesečno BH Telecom kreira listu uplatnica. Za svakog korisnika se provjerava je li mu usluga dozvoljena, i ako jeste, šalju mu se putem SMS-a podaci potrebni za uplatu (ime/prezime/opis usluge/šifra usluge/mjesec za koji plaća račun/iznos za uplatu).	
29.	Plaćanje BH Telecom računa	Da bi izvršio uplatu, Korisnik odgovara na SMS uplatnicu koju je primio od BH Telecoma. Plaćanje usluge se vrši tako što se na broj 06111770 pošalje poruka u formi: šifra usluge koja se plaća; brojčana oznaka mjeseca za koji je uplatnica izdana tj. broj koji Korisnik dobije u SMS-u; mPIN. Npr. ukoliko se vrši plaćanje računa za mobilni telefon za mjesec januar, sadržaj poruke će biti: BHM 1 1234 (1234 podrazumijeva mPIN koji je Korisniku poslao BH Telecom prilikom registracije usluge) U slučaju da je Korisnik prijavio plaćanje dva ili više računa za istu vrstu usluge, SMS o prispjeću računa sadržava i redni broj računa za istu vrstu usluge. Prilikom potvrde plaćanja u ovom slučaju Korisnik pored šifre usluge, broja mjeseca i mPIN-a unosi i oznaku rednog broja usluge. Npr. ukoliko se vrši plaćanje drugog registrovanog računa za mobilni telefon za mjesec januar, sadržaj poruke će biti: BHM 1 1234 2	
30.	Provjera uspješnosti transakcija plaćenih računa	BH Telecom po dobivenoj poruci podatke za uplatu šalje Banci. Prije same uplate, još jednom se provjerava status uplate, da bi se izbjegla mogućnost dvostrukog plaćanja iste usluge. Nakon što Banka izvrši prenos sredstava sa tekućeg računa Korisnika na račun u korist kojeg se vrši uplata, BH Telecom zatvara transakciju i putem SMS-a šalje Korisniku obavijest o uspješnoj uplati. Ukoliko nije dozvoljeno korištenje usluge, Korisniku se šalje SMS o nemogućnosti korištenja usluge. Ukoliko je pogrešan mPIN ili je pogrešna (nepostojeća) šifra usluge ili neki drugi podatak, Korisniku se šalje SMS o pogrešno unesenom podatku. Ukoliko je uplata u međuvremenu izvršena na neki drugi način, Korisniku se šalje SMS sa obavijesti da je transakcija zatvorena. Ako zbog nekog razloga nije bilo moguće izvršiti transakciju sa Korisnikovog tekućeg računa (npr. nema	

		dovoljno sredstava na računu), Korisniku se šalje SMS sa opisom razloga zbog kojeg se transakcija nije izvršila. Transakcija se neće prekinuti, tako da se može ponoviti pokušaj plaćanja nakon što se otklone uzroci nemogućnosti plaćanja (npr. uplati novac na račun).						
31.	Procedura u slugaju izgubljenog ili zaboravljenog m-PINA	Kad registovan i aktiviran Korisnik zaboravi/izgubi mPIN, onda na broj 06111770 treba poslati SMS sljedećeg sadržaja: PIN xxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxx je referenca za uslugu koju je Korisnik registrovao plaćanje i za koju je izgubio/zaboravio mPIN). Broj sa kojeg se šalje SMS mora biti isti sa kojega se Korisnik prethodno registrovao. BH Telecom nakon toga SMS-om Korisniku šalje mPIN (PIN ostaje isti) i može se nastaviti sa korištenjem usluge.						
32.	Osnovne naknade koje se obračunavaju za korištenje usluge M-payment	<table border="1"> <tr> <td>Ugovaranje i otkazivanje usluge M-payment</td> <td>bez naknade</td> </tr> <tr> <td>Paćanje po računu za usluge BH Telecoma putem usluge M-payment</td> <td>bez naknade</td> </tr> <tr> <td>Naknada za izvršenu transakciju</td> <td>bez naknade</td> </tr> </table>	Ugovaranje i otkazivanje usluge M-payment	bez naknade	Paćanje po računu za usluge BH Telecoma putem usluge M-payment	bez naknade	Naknada za izvršenu transakciju	bez naknade
Ugovaranje i otkazivanje usluge M-payment	bez naknade							
Paćanje po računu za usluge BH Telecoma putem usluge M-payment	bez naknade							
Naknada za izvršenu transakciju	bez naknade							
33.	Rješavanje reklamacija vezanih za uslugu M-payment	Za sva pitanja, zahtjeve i reklamacije koji se odnose na korištenje usluge M-payment, Korisnik se obraća službi za podršku korisnicima BH Telecoma, pozivom na besplatan broj 1444 ili na prodajnim mjestima BH Telecoma. U slučaju da se reklamacija Korisnika odnosi na novčane transakcije na tekućem računu, BH Telecom će Korisnika uputiti nadležnoj službi banke kod koje Korisnik ima otvoren račun.						
34.	LIB (Lični identifikacioni broj)	LIB je lični identifikacioni broj koji Banka dodjeljuje Korisniku na njegov zahtjev, a služi za provjeru stanja po tekućem računu, karticama i deviznim partijama fizičkih lica, putem govornog automata ili besplatnim pozivom Kontakt centra Banke na broj 0800 22 427.						
35.	NLB Welcome	NLB Welcome je prva bankarska pomoć u slučaju nemilih događaja, kao što su krađa, gubitak ili nemogućnost korištenja platnih kartica Banke. Korištenje ove usluge omogućava Korisniku da dobije opće informacije i pomoć, obavljanje telefonskog razgovora za razrješenje trenutne situacije (npr. opoziv izgubljene ili ukradene kartice, poziv osobnog bankara i sl.), pomoć u slučaju nemogućnosti korištenja platne kartice, povećanje odobrenog limita na tekućem računu u okviru mogućeg limita, prenos sredstava sa računa klijenta na dogovoreni račun banke domaćina, prenos sredstava sa drugog računa klijenta na transakcijski račun istog klijenta kod iste banke (takođe sa namjerom prijenosa sredstava u drugu banku NLB Grupe), usluge Western Union Money Transfer. NLB Welcome uslugu korisnici NLB Start+ paketa mogu besplatno koristiti u poslovnicama banaka koje su članice NLB Grupe (Bosna i Hercegovina - NLB Banka a.d., Banja Luka i NLB Banka d.d., Sarajevo; Slovenija - Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana; Crna Gora - NLB Banka a.d., Podgorica; Kosovo - NLB Banka sh.a., Prishtina; Makedonija - NLB Banka a.d., Skopje; Srbija - NLB Banka a.d., Beograd).						
36.	Iznos koji je osiguran kod Agencije za osiguranje depozita	Osigurani depoziti u skladu sa Zakonom o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine na dan zaključenja ugovora iznosi 50.000,00 KM za jednog deponenta. Sve izmjene zakona vezane za osigurani depozit u visini osiguranog depozita će se primjenjivati na Ugovor bez zaključenja posebnih aneksa.						
37.	Odstupanje od korištenje NLB Start+ paketa i specifičnosti otkaza pojedinih proizvoda i usluga iz paketa	Korisnik NLB 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 paketa uz napomenu da u slučaju otkaza samo nekog od proizvoda ili usluga mjesečna naknada za korištenje paketa ostaje nepromijenjena. Specifičnosti otkaza pojedinih proizvoda i usluga iz paketa su: Tekući račun - 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. Debit MasterCard / Visa Electron kartica - 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 kartice, odnosno može 60 dana prije isteka roka važenja kartice obavijestiti Banku da ne želi da mu se kartica reizda. U slučaju otkaza kartice Korisnik je dužan karticu vratiti Banci i uplatiti sve troškove učinjene karticom do trenutka otkaza kartice. Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluga - Korisnik može podnijeti zahtjev za otkaz Web E-Bank/M-Bank/SMS E-Bank usluge. Pored toga, Banka može otkazati korištenje usluge bez saglasnosti Korisnika ukoliko ustanovi da je isti korišten suprotno Zakonu o sprečavanju pranja novca. M-payment - Usluga prestaje da važi ukoliko Korisnik podnese zahtjev za otkaz usluge, a Banka može otkazati korištenje usluge u slučaju promjene statusa tekućeg računa (BLOKIRAN ili ZATVOREN). Usluga može biti otkazana i od strane BH Telecoma (ugašen broj mobitela sa kojeg se inicira plaćanje, gašenje reference, izmjena vlasnika reference i dr.) kao i raskidom poslovne saradnje između Banke i BH Telecoma, o čemu Korisnika obavještava BH Telecom. Banka može i bez saglasnosti Korisnika otkazati korištenje NLB Start+ paketa ukoliko je Korisnik prekršio ugovorne odredbe. Otkaz NLB Start+ paketa vrši se u slučaju smrti Korisnika, a Banka poziva eventualno ovlašteno lice da vrati karticu. 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.						
38.	Prava Korisnika NLB Start+ paketa	Korisnik NLB Start+ paketa/opunomoćenik ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. Korisnik NLB Start+ paketa/opunomoćenik prigovor dostavlja Banci koja je dužna da u roku od najkasnije 8 (osam) dana od dana podnošenja prigovora dostavi odgovor podnosiocu prigovora. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku navedenom u prethodnom stavu ove tačke, odnosno ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom na prigovor, podnosilac prigovora ima pravo pismeno obavijestiti i uložiti prigovor Ombudsmenu za bankarski sistem, pri Agenciji za bankarstvo Federacije BiH, sa sjedištem u Sarajevu.						
39.	Definisanje promjenjivosti naknada	Naknade za fizička lica se iskazuju kao promjenjive i fiksne. Promjenjivost naknada Banke je vezana za objavljenju godišnju stopu inflacije Agencije za statistiku BiH, za proteklu godinu i to primjenom istog objavljenog procenta povećanja, pri čemu se promjena visine naknada vrši samo ako stopa inflacije za proteklu godinu pređe stopu 5%. Usklađivanje visine naknada provodi se jedanput godišnje ne ranije od 30 dana, a najkasnije 90 dana po objavi podataka od strane Agencije za statistiku BiH. Fiksne naknade utvrđuju se polugodišnje, zadnjeg dana u mjesecu martu i zadnjeg dana u mjesecu septembru.						

40.	Informisanje o izmjenama uslova korištenja NLB Start+ paketa	Uslovi iz Informacionog lista važe do njihove izmjene, koja se objavljuje najkasnije 15 dana prije njihove primjene. Obavještenja i zahtjevi, koji su u vezi sa ugovornim odredbama, između Banke i Korisnika NLB Start+ paketa vršiče se u pisanoj formi. Sve izmjene poslovne politike Banke bit će dostupne Korisniku NLB Start+ paketa na web stranici Banke www.nlb.ba i u poslovnim prostorijama Banke. U poslovnicama i na web stranici Banke omogućen je uvid u interne akte Banke: Opšte uslove poslovanja Banke, Opšte uslove korištenja paketa proizvoda i usluga Banke i Odluku o tarifi naknada za usluge Banke. Uslovi iz Informacionog lista vrijede do njihove promjene koja će biti objavljena na Internet stranici i prostorijama Banke 15 dana prije primjene.
41.	Pravo na Nacrt Ugovora	Klijent ima pravo da na zahtjev dobije besplatan nacrt Ugovora, radi upoznavanja sa odredbama istog, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa Korisnikom. Klijent ima pravo da u roku od 15 dana od dana uručenja Nacrta Ugovora prihvati ugovorne odredbe i zaključi Ugovor, u suprotnom će se smatrati da je odustao od zaključenja Ugovora.
42.	Period u kojem Banku obavezuju podaci dati u pregovaračkoj fazi	Ponuda koja je data klijentu u pregovaračkoj fazi, obavezuje Banku u periodu od 15 dana od dana uručivanja iste.