

1.	Vrsta usluge	NLB Zlatni paket	
2.	Poslovno ime i adresa davaoca usluge	NLB Banka d.d. Sarajevo, Džidžikovac 1, 71000 Sarajevo	
3.	Sadržaj NLB Zlatnog paketa (bez naknade)	<ul style="list-style-type: none"> - Usluga Osobnog bankara - Otvaranje/zatvaranje tekućeg računa - Raspolaganje sredstvima (uplate/isplate) - Izdavanje i reizdavanje Debit MasterCard kartice sa mogućnošću beskontaktnog plaćanja i Visa Gold Debit kartice uz mogućnost besplatnog upita na stanje na bankomatima - 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 poslovnici Banke - Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu - LIB (Lični identifikacioni broj) - Usluga NLB Welcome - prva bankarska pomoć u bankama članicama NLB Grupe - Jedna od kreditnih kartica bez upisnine i godišnje članarine (MasterCard Revolving ili MasterCard Charge ili Visa Classic) - Visa Gold Credit kartica bez upisnine i godišnje članarine - SMS obavijest za transakcije kreditnim karticama - Mjesečni izvod po kreditnim karticama putem e-maila - Trajni nalog po kreditnim karticama - Osiguranje po osnovu korištenja paketa (pod uslovom da Korisnik potpiše Saglasnost za osiguranje) - Pogodnosti koje Visa nudi korisnicima Visa Gold kartica (popusti kod Visa partner trgovaca) 	
4.	Dodatne pogodnosti za Korisnika NLB Zlatnog paketa	<ul style="list-style-type: none"> - Za 0,10 pp veća kamatna stopa od standardne ponude na dugoročno oročene depozite (period preko 13 mjeseci), min. iznos 10.000,00 KM ili protuvrijednost u EUR - Obrada kreditnih zahtjeva 0,50 pp manja od naknade koja se primjenjuje u aktuelnoj ponudi Banke - Zakupnina sefa 25% niža od naknade koja se primjenjuje u aktuelnoj ponudi Banke 	
5.	Ko može postati Korisnik NLB Zlatnog paketa i koja je dokumentacija potrebna?	<p>Korisnici NLB Zlatnog paketa mogu postati finansijski snažniji klijenti koji žele da koriste više bankarskih proizvoda i usluga, te da prilikom dolaska u Banku ne čekaju u redu.</p> <p>Dokumentacija koja je potrebna za otvaranje NLB Zlatnog paketa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zahtjev za otvaranje NLB Zlatnog paketa - Kopija lične karte ili pasoša i potvrda o mjestu prebivališta/boravka (orginal ili kopija uz uvid u orginal) podnosioca zahtjeva - Pored navedene dokumentacije, u postupku obrade zahtjeva, Banka zadržava pravo da traži i drugu dokumentaciju (npr. Instrumenti obezbjeđenja za kreditnu karticu) 	
6.	Trajanje ugovora	Ugovor o korištenju NLB Zlatnog paketa se zaključuje na neodređeno vrijeme	
7.	Naknade koje se obračunavaju za korištenje NLB Zlatnog paketa	Uključivanje/isključivanje Korisnika u NLB Zlatni paket	bez naknade
		Korištenje NLB Zlatnog paketa (promjenjiva naknada)	10,00 KM mjesečno
		Dostava obavijesti o neaktivnom računu (promjenjiva naknada)	u visini naknade za korištenje NLB Zlatnog paketa
8.	Usluga Osobnog bankara	Usluga Osobnog bankarstva osigurava diskreciju prilikom korištenja usluga Banke i osigurava prvoklasni tretman od strane osobnog bankara. Osobni 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 Osobnom bankaru.	
9.	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 Zlatnog paketa dati su u Opštim uslovima korištenja paketa proizvoda i usluga Banke, koji su prezentovani Korisniku prije potpisivanja Ugovora o NLB Zlatnom paketu i objavljeni na web stranici Banke.	
10.	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.	
11.	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.</p> <p>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>	
12.	Dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu	<p>Korisniku NLB Zlatnog paketa Banka će, ukoliko se drugačije ne izjasni, nakon prvog priliva iz osnova plate, penzije/mirovine 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 Zlatnog paketa na dan produženja ostvaruje redovna mjesečna primanja na tekući račun i uredno izmiruje svoje obaveze prema Banci.</p> <p>Korisnik NLB Zlatnog paketa se može opredijeliti za dozvoljeno prekoračenje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - u omjeru 1:2 i manjem iznosu prosječnog primanja Korisnika na rok od 6 mjeseci, bez naknade. Nakon 	

		<p>6 mjeseci, Banka vrši automatsko produženje dozvoljenog prekoračenja pod istim uslovima, ukoliko korisnik NLB Zlatnog paketa na dan obnavljanja produženja ostvaruje redovna mjesečna primanja na tekući račun i uredno izmiruje svoje obaveze prema Banci ili ne podnese zahtjev za ukidanje dozvoljenog prekoračenja ili</p> <ul style="list-style-type: none"> - u omjeru 1:3 i većem iznosu prosječnog primanja Korisnika uz naplatu naknade u iznosu 0,75% od iznosa prekoračenja, minimalno 15,00 KM na rok od 6 mjeseci. Nakon 6 mjeseci, Banka vrši automatsko produženje dozvoljenog prekoračenja pod istim uslovima, ukoliko korisnik NLB Zlatnog paketa na dan obnavljanja produženja ostvaruje redovna mjesečna primanja na tekući račun i uredno izmiruje svoje obaveze prema Banci ili ne podnese zahtjev za ukidanje dozvoljenog prekoračenja. <p>Odobrovanje dozvoljenog prekoračenja u omjerima 1:2 i 1:3 se vrši uz ocjenu kreditne sposobnosti i analizu finansijskih i drugih podataka Korisnika NLB Zlatnog paketa, a uslovi i način korištenja regulišu se posebnim Ugovorom o dozvoljenom prekoračenju.</p>	
13.	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.	
14.	Instrumenti osiguranja izmirenja obaveza	Dozvoljeno prekoračenje Korisniku NLB Zlatnog paketa se odobrava uz odgovarajuće instrumente osiguranja izmirenja obaveza (mjenica ili zalog novčanog depozita).	
15.	Debit MasterCard / Visa Gold Debit kartica	Debit Master Card kartica / Visa Gold Debit 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.	
16.	Dnevni limiti korištenja Debit MasterCard / Visa Gold Debit 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. - 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. - Prilikom otvaranja Visa Gold Debit kartice automatski se dodijeli dnevni limit za podizanje novca na bankomatu u iznosu od 3.000,00 KM, ali Korisnik može podnijeti zahtjev za povećanje dnevnog limita za podizanje novca na bankomatu na sljedeće iznose 4.000,00 KM, 5.000,00 KM, 7.000,00 KM, 10.000,00 KM i 12.000,00 KM. 	
17.	Plaćanje preko interneta Debit MasterCard / Visa Gold Debit karticom	Kako bi se onemogućila zloupotreba kartice, dnevni limit za plaćanje preko interneta Debit MasterCard / Visa Gold Debit karticom je postavljen na 0,00 KM. Podnošenjem zahtjeva u poslovnici 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 Gold Debit kartica.	
18.	Rok važenja Debit MasterCard / Visa Gold Debit kartice	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 poslovnici Banke.	
19.	Osnovne naknade koje se obračunavaju za korištenje Debit MasterCard / Visa Gold Debit kartice	Isplata gotovine - šalteri i bankomati Banke i bankama NLB G upe	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
		Neopravdana reklamacija (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 Debit MasterCard karticom - bankomati Banke (promjenjiva naknada)	0,25 KM po transakciji
		Upit na stanje Debit MasterCard karticom - bankomati drugih banaka (promjenjiva naknada)	1,00 KM po transakciji
		Upit na stanje Visa Gold Debit karticom	bez naknade
		Promjena PIN-a na Debit MasterCard karticama na bankomatima drugih banaka (promjenjiva naknada)	1,00 KM po transakciji

20.	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 bezgotovnskih 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>										
21.	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>										
22.	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 produkcionu sistem Banke, automatski se obavlja logička kontrola ispravnosti naloga. Ukoliko se prilikom prijema naloga utvrdi logička neispravnost ili neispravan datum valute nalozi se odbijaju, a o razlogu odbijanja šalje se informacija Korisniku putem Web E-Bank / M-Bank. Ukoliko nalozi prođu kontrolu sadržaja, obavlja se kontrola pokrivanja i ukoliko postoji pokrivenost, 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. 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>										
23.	Osnovne naknade koje se obračunavaju za korištenje Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Korištenje Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge</th> <th style="text-align: left;">bez naknade</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prenos sa računa na račun u okviru Banke (fiksna naknada)</td> <td>0,50 KM</td> </tr> <tr> <td>Prenos na račun u drugoj banci putem žiro kliringa (fiksna naknada)</td> <td>0,70 KM</td> </tr> <tr> <td>Prenos na račun u drugoj banci putem RTGS i hitni nalozi (fiksna naknada)</td> <td>4,50 KM</td> </tr> <tr> <td>Izdavanje potvrda o plaćanju preko Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge na zahtjev Korisnika (fiksna naknada)</td> <td>5,00 KM jednokratno</td> </tr> </tbody> </table>	Korištenje Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge	bez naknade	Prenos sa računa na račun u okviru Banke (fiksna naknada)	0,50 KM	Prenos na račun u drugoj banci putem žiro kliringa (fiksna naknada)	0,70 KM	Prenos na račun u drugoj banci putem RTGS i hitni nalozi (fiksna naknada)	4,50 KM	Izdavanje potvrda o plaćanju preko Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge na zahtjev Korisnika (fiksna naknada)	5,00 KM jednokratno
Korištenje Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge	bez naknade											
Prenos sa računa na račun u okviru Banke (fiksna naknada)	0,50 KM											
Prenos na račun u drugoj banci putem žiro kliringa (fiksna naknada)	0,70 KM											
Prenos na račun u drugoj banci putem RTGS i hitni nalozi (fiksna naknada)	4,50 KM											
Izdavanje potvrda o plaćanju preko Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge na zahtjev Korisnika (fiksna naknada)	5,00 KM jednokratno											
24.	Opoziv elektronskih naloga	<p>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.</p>										
25.	Funkcionisanje SMS E-Bank usluge	<p>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).</p>										
26.	Važne napomene u vezi sa korištenjem Web E-Bank / M-Bank / SMS E-Bank usluge	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>U slučaju zatvaranja tekućeg računa izdata identifikacija za odnosni račun prestaje biti važeća.</p>										
27.	M-payment	<p>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 otvoreno 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 poslovnicama 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.</p> <p>Korisnik za svaku pojedinačnu uslugu (svaku vrstu mjesečnog računa tj. svaku pojedinačnu referencu) šalje zasebnu SMS aktivacijsku poruku BH Telecomu na broj 06111770.</p>										
28.	Računi koji se mogu plaćati korištenjem usluge M-payment	<p>Uslugom M-payment se mogu plaćati sljedeći računi BH Telecoma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 25%;">• BH Line (BHL) <li style="width: 25%;">• BH Mobile (BHM) <li style="width: 25%;">• Moja porodica (MOP) <li style="width: 25%;">• Top Internet (TPI) <li style="width: 25%;">• Bihnet (BHN) <li style="width: 25%;">• Moja TV (MTV) <li style="width: 25%;">• Moj izbor (MIZ) <li style="width: 25%;">• Jedinstveni račun (JRA) 										

29.	Registracija i aktivacija usluge M-payment	<p>Prvi korak je registracija Korisnika za korištenje usluge M-payment. Korisnik na broj 06111770 šalje SMS sljedećeg sadržaja: REG xxxxxxxxxxxx 132 (xxxxxxxxxxxxx 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>						
30.	Dostavljanje BH Telecom uplatnica za račune koji se žele plaćati	<p>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).</p>						
31.	Plaćanje BH Telecom računa	<p>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)</p> <p>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</p>						
32.	Provjera uspješnosti transakcija plaćenih računa	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Ukoliko je uplata u međuvremenu izvršena na neki drugi način, Korisniku se šalje SMS sa obavijesti da je transakcija zatvorena.</p> <p>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).</p>						
33.	Procedura u slugaju izgubljenog ili zaboravljenog m-PINa	<p>Kad registrovan 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).</p> <p>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.</p>						
34.	Osnovne naknade koje se obračunavaju za korištenje usluge M-payment	<table border="1" data-bbox="529 1255 1528 1329"> <tr> <td data-bbox="529 1255 1292 1283">Ugovaranje i otkazivanje usluge M-payment</td> <td data-bbox="1292 1255 1528 1283">bez naknade</td> </tr> <tr> <td data-bbox="529 1283 1292 1310">Plaćanje po računu za usluge BH Telecoma putem usluge M-payment</td> <td data-bbox="1292 1283 1528 1310">bez naknade</td> </tr> <tr> <td data-bbox="529 1310 1292 1329">Naknada za izvršenu transakciju</td> <td data-bbox="1292 1310 1528 1329">bez naknade</td> </tr> </table>	Ugovaranje i otkazivanje usluge M-payment	bez naknade	Plaćanje 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							
Plaćanje po računu za usluge BH Telecoma putem usluge M-payment	bez naknade							
Naknada za izvršenu transakciju	bez naknade							
35.	Rješavanje reklamacija vezanih za uslugu M-payment	<p>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 otvoreni račun.</p>						
36.	LIB (Lični identifikacioni broj)	<p>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.</p>						
37.	NLB Welcome	<p>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.</p> <p>NLB Welcome uslugu korisnici NLB Zlatnog 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).</p>						
38.	Kreditna kartica (MasterCard Revolving ili MasterCard Charge ili Visa Classic i Visa Gold Credit)	<p>Kreditna kartica se može koristiti za plaćanje roba i usluga u zemlji i inostranstvu, internet plaćanje, podizanje gotovine na bankomatima i POS cash terminalima u zemlji i inostranstvu, pri čemu se kreditni limit automatski smanjuje za iznos iskorištenih sredstava, dok se uplatom na račun automatski povećava ali ne preko iznosa odobrenog kreditnog limita. Korisnik kreditne kartice može postati svako fizičko lice koje ispunjava uslove Banke za izdavanje kreditne kartice (odgovarajuća kreditna sposobnost, neophodna dokumentacija i instrumenti obezbjeđenja). U okviru NLB Zlatnog paketa se može otvoriti Visa Gold Credit i jedna od preostale tri kartice (MasterCard Revolving ili MasterCard Charge ili Visa Classic) po uslovima navedenim u ovom dokumentu.</p>						

39.	Karakteristike kreditnih kartica	<p>Revolving kartice (MasterCard Revolving, Visa Classic i Visa Gold Credit) Korisniku omogućavaju odloženo plaćanje kupljenih roba i usluga kao i podignute gotovine, pri čemu korisnik plaća minimalni iznos mjesečne obaveze, koji se sastoji od 3% iskorištenog kredita uvećanog za obračunate i pripisane kamate i naknade.</p> <p>MasterCard Charge kartica Korisniku omogućava beskamatno odloženo plaćanje kupljenih roba i usluga (uključujući i kupovinu na rate na prodajnim mjestima sa kojima Banka ima potpisan poseban Ugovor o plaćanju na rate charge karticom) kao i podignute gotovine, pri čemu korisnik plaća minimalni iznos mjesečne obaveze, koji se sastoji od 100% iskorištenog kredita po osnovu redovnih transakcija uvećanog za obaveze proistekle po osnovu transakcije na rate uvećanog za obračunate i pripisane naknade.</p> <p>Kod svih navedenih kartica iskorišteni kredit predstavlja zbir neotplaćenih dijelova kredita iz prethodnih obračunskih perioda i novih zaduženja karticom.</p>																																																				
40.	Instrumenti osiguranja izmirenja obaveza	<p>Kao instrumenti osiguranja urednog izmirenja obaveza po kreditnoj kartici se mogu koristiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mjenica i Mjenična izjava; - Administrativna zabrana (potpisana i ovjerena bez unesenog iznosa administrativne zabrane); - Saglasnost o zapljeni (potpisana i ovjerena dva primjerka u slučaju da nema Administrativne zabrane); - Ugovor o zalozi novčanog depozita (samo za kreditne kartice koje su osigurane zalogom novčanog depozita). <p>Pored navedene dokumentacije, u postupku obrade zahtjeva za izdavanje kreditne kartice Banka zadržava pravo da zatraži i dodatne instrumente obezbjeđenja.</p>																																																				
41.	Limit na kreditnoj kartici	<p>Ukupno odobreni limit potrošnje za kreditne kartice može iznositi 2,5 puta od redovnog mjesečnog priliva na tekući račun korisnika, a maksimalno 10.000 KM.</p>																																																				
42.	Obračun redovne i zatezne kamate	<p>Redovna kamata za revolving kreditne kartice je fiksna i iznosi 13,9% godišnje, a obračunava se mjesečno na iznos neotplaćenog dijela kredita primjenom linearnog metoda.</p> <p>Na dug po charge karticama se ne obračunava redovna kamata.</p> <p>Na nepodmirena potraživanja u predviđenom roku Banka obračunava zateznu kamatu koja iznosi 18,07% godišnje (za revolving kartice) i 12% godišnje za charge kartice.</p>																																																				
43.	Obračunski period i redosljed izmirenja obaveza po kreditnoj kartici	<p>Obračunski period je period od 25-og u prethodnom mjesecu do 24-og u tekućem mjesecu, za koji Banka pravi presjek po računu i obračunava obaveze, naknade i kamatu i izrađuje izvod o stanju računa. Cjelokupan ili minimalno zahtijevani iznos mjesečne obaveze će biti naznačeni na izvodu i isti se izmiruju do 20-og dana u narednom mjesecu i to na način da se obezbijede sredstva na tekućem računu u visini obaveze ili da se pristigle obaveze izmire uplatom na kartični račun.</p> <p>Obaveze se izmiruju sljedećim redosljedom: naknade, kamata i glavnica kredita.</p>																																																				
44.	Primjer obračuna minimalnog iznosa za uplatu za kreditne kartice	<p>Pretpostavimo da je u obračunskom periodu od 25.03. do 24.04. izvršeno plaćanje robe u iznosu od 70,00 KM da je odobreni limit 3.000,00 KM. Budući da je dat uporedni primjer, za charge kartice je dodatno pretpostavljeno da je izvršeno plaćanje 2.400,00 KM na 12 rata.</p> <table border="1" data-bbox="553 1037 1523 1472"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>Revolving</th> <th>Charge</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Odobreni limit</td> <td>3.000,00</td> <td>3.000,00</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Dug iz prethodnog perioda</td> <td>896,47</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Minimalni iznos za uplatu iz prethodnog perioda</td> <td>53,06</td> <td>500,00</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Transakcija u obračunskom periodu 25.03.-24.04.</td> <td>70,00</td> <td>70,00</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Transakcija na rate 2.400,00 KM (rata 1/12)</td> <td>-*</td> <td>200,00</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Godišnja članarina</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Redovna kamata</td> <td>10,15</td> <td>-*</td> </tr> <tr> <td>7.</td> <td>Zatezna kamata</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>8.</td> <td>Uplata duga iz prethodnog perioda</td> <td>53,06</td> <td>500,00</td> </tr> <tr> <td>9.</td> <td>Minimalni iznos za uplatu 20.05.</td> <td>$[3\% \times (2-3+4)] + 5+6+7$</td> <td>$(2+3+4+4.a+5+6-8)$</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Raspoloživo stanje</td> <td>$1-(2-3+4+5+6+7)$</td> <td>(1-9-preostali dug trx. na rate)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>2.076,44</td> <td>530,00</td> </tr> </tbody> </table> <p>-* transakcije koje se ne mogu pojaviti zbog tipa proizvoda</p>			Revolving	Charge	1.	Odobreni limit	3.000,00	3.000,00	2.	Dug iz prethodnog perioda	896,47	0,00	3.	Minimalni iznos za uplatu iz prethodnog perioda	53,06	500,00	4.	Transakcija u obračunskom periodu 25.03.-24.04.	70,00	70,00	4.	Transakcija na rate 2.400,00 KM (rata 1/12)	-*	200,00	5.	Godišnja članarina	0,00	0,00	6.	Redovna kamata	10,15	-*	7.	Zatezna kamata	0,00	0,00	8.	Uplata duga iz prethodnog perioda	53,06	500,00	9.	Minimalni iznos za uplatu 20.05.	$[3\% \times (2-3+4)] + 5+6+7$	$(2+3+4+4.a+5+6-8)$		Raspoloživo stanje	$1-(2-3+4+5+6+7)$	(1-9-preostali dug trx. na rate)			2.076,44	530,00
		Revolving	Charge																																																			
1.	Odobreni limit	3.000,00	3.000,00																																																			
2.	Dug iz prethodnog perioda	896,47	0,00																																																			
3.	Minimalni iznos za uplatu iz prethodnog perioda	53,06	500,00																																																			
4.	Transakcija u obračunskom periodu 25.03.-24.04.	70,00	70,00																																																			
4.	Transakcija na rate 2.400,00 KM (rata 1/12)	-*	200,00																																																			
5.	Godišnja članarina	0,00	0,00																																																			
6.	Redovna kamata	10,15	-*																																																			
7.	Zatezna kamata	0,00	0,00																																																			
8.	Uplata duga iz prethodnog perioda	53,06	500,00																																																			
9.	Minimalni iznos za uplatu 20.05.	$[3\% \times (2-3+4)] + 5+6+7$	$(2+3+4+4.a+5+6-8)$																																																			
	Raspoloživo stanje	$1-(2-3+4+5+6+7)$	(1-9-preostali dug trx. na rate)																																																			
		2.076,44	530,00																																																			
45.	Dnevni limiti korištenja kreditne 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 uključujući i internet transakcije zavisi od iznosa raspoloživih sredstava na kartici. - Dnevni limit za podizanje novca na bankomatu MasterCard Revolving ili MasterCard Charge ili Visa Classic karticom iznosi 400,00 KM. - Dnevni limit za podizanje novca na bankomatu Visa Gold Credit karticom iznosi 1.600,00 KM. - Dnevni limit za podizanje novca na POS terminalima u poslovnica banaka MasterCard Revolving ili MasterCard Charge ili Visa Classic karticom iznosi 1.000,00 KM. - Dnevni limit za podizanje novca na POS terminalima u poslovnica banaka Visa Gold Credit karticom iznosi 2.000,00 KM. 																																																				
46.	Rok važenja kreditne kartice	<p>Rok važenja kreditne kartice je 4 (četiri) godine od dana izdavanja, sa mogućnošću reizdavanja, u skladu sa uslovima koji će se definisati Ugovorom, koji Korisnik potpisuje sa Bankom na neodređeno vrijeme. Nakon isteka roka od 4 godine, Banka će automatski reizdati karticu ako Korisnik, u toku korištenja kartice, redovno i bez kašnjenja izvršava sve svoje ugovorne obaveze, te ukoliko mu se potvrdi kreditna sposobnost, u skladu sa poslovnim politikom Banke. Automatsko reizdavanje kartice vrši se u skladu sa Opštim uslovima korištenja paketa proizvoda i usluga Banke koji su važili prilikom prvog izdavanja kartice, bez zaključivanja posebnog aneksa Ugovora, sve dok Korisnik ili Banka ne otkazu karticu i Ugovor. U slučaju promjene uslova Korisnik će, ukoliko je saglasan sa novim uslovima, biti pozvan da potpiše Anex Ugovora.</p>																																																				

47.	Osnovne naknade koje se obračunavaju za korištenje kreditne kartice	Jednokratna naknada po osnovu upisnine za osnovnu karticu	bez naknade
		Godišnja članarina za osnovnu karticu	bez naknade
		Godišnja članarina za dodatne kartice (promjenjiva naknada)	15,00 KM
		Naknada za gotovinske transakcije na bankomatima i POS terminalima Banke (fiksna naknada)	2,5% od iznosa transakcije min. 5,00 KM
		Naknada za gotovinske transakcije na bankomatima i POS terminalima drugih banaka u BiH i izvan BiH (fiksna naknada)	3% od iznosa transakcije min. 10,00 KM
		Konverzijska naknada za sve transakcije izvan BiH (fiksna naknada)	1,5% od iznosa transakcije
		Plaćanje roba i usluga	bez naknade
		Neopravdana reklamacija (fiksna naknada)	20% od reklamiranog iznosa min. 50,00 KM
		Naknada za kašnjenje - opomena	bez naknade
		Redovno obnavljanje kartice (reizdavanje)	bez naknade
		Izvanredno izdavanje kartice (fiksna naknada)	30,00 KM
		Regeneriranje/novi PIN (fiksna naknada)	20,00 KM
		Trajno povećanje kreditnog limita (fiksna naknada)	10,00 KM
		Izdavanje potvrde o stanju duga na zahtjev klijenta	bez naknade
		Trošak pribavljanja mjenice (fiksna naknada)	5,00 KM
		Administrativna zabrana	bez naknade
Ugovor o zalozi novčanog depozita	bez naknade		
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		
Trošak ovjere saglasnosti o zapljeni u slučaju da nema administrativne zabrane (promjenjiva naknada)	0,00 - 10,00 KM (u zavisnosti od statusa klijenta (zaposlena lica, borci, penzioneri) i stvarnih troškova ovlaštenika za ovjeru istih (notar, općina)		
48.	3D Secure Standard za online kupovinu (Verified by VISA i MasterCard® SecureCode™)	3-D Secure Standard (Verified by VISA i MasterCard® SecureCode™) je razvijen sa ciljem smanjenja rizika od neovlaštenog korištenja kartica od strane trećih lica prilikom online kupovine. Verified by VISA i MasterCard® SecureCode™ su dodatni sigurnosni elementi koji omogućavaju veću sigurnost za online kupovinu sa VISA, MasterCard i Maestro karticama, a aktivaciju 3-D Secure-a napravite prvom online kupovinom u trgovini koja omogućava 3-D Secure. Postupak je vrlo jednostavan i brz, jer dobijete sve potrebne informacije i upute u posebnom prozoru. Detaljno uputstvo se nalazi na web stranici banke u dijelu Sigurno korištenje platnih kartica.	
49.	SMS obavijest za transakcije kreditnim karticama	SMS obavijest za transakcije kreditnim karticama je usluga kojom Korisnik dobije SMS poruku neposredno nakon obavljene kupovine ili podizanja gotovine. Ova usluga predstavlja dodatnu sigurnost za Korisnika, jer se može blagovremeno reagovati u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice.	
50.	Trajni nalog po kreditnim karticama	Trajni nalog po kreditnim karticama je usluga kojom je Korisniku omogućeno da, ukoliko ima raspoloživa sredstva na tekućem računu, ne mora dolaziti u Banku kako bi izmirio minimalni iznos za uplatu po kreditnoj kartici, jer ova usluga podrazumijeva automatsku naplatu duga sa tekućeg računa.	
51.	Osiguranje po osnovu korištenja paketa	Banka Korisniku NLB Zlatnog paketa koji potpiše Saglasnost za osiguranje 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 3.000,00 KM. - U slučaju zloupotrebe kartica koje su sastavni dio 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 paketa će biti namirena naknada za troškove reizdavanja u ukupnom iznosu do 100,00 KM.	
52.	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.	
53.	Odustajanje od korištenja NLB Zlatnog 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 Gold Debit 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. Kreditna kartica - Korisnik može podnijeti zahtjev za otkaz kreditne kartice, a Banka može otkazati karticu bez saglasnosti korisnika ukoliko ustanovi da je isti korišten suprotno odredbama Ugovora ili	

		<p>Opštih uslova poslovanja ili ako ne izmiruje obaveze na vrijeme. Banka može i bez saglasnosti Korisnika otkazati korištenje NLB Zlatnog paketa ukoliko je Korisnik prekršio ugovorne odredbe. Otkaz NLB Zlatnog 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.</p>
54.	Prava Korisnika NLB Zlatnog paketa	<p>Korisnik NLB Zlatnog paketa/opunomoćenik ima pravo na prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. Korisnik NLB Zlatnog 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.</p>
55.	Definisanje promjenjivost naknada	<p>Naknade za fizička lica se iskazuju kao promjenjive i fiksne. Promjenjivost naknada Banke je vezana za objavljenu 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.</p>
56.	Informisanje o izmjenama uslova korištenja NLB Zlatnog paketa	<p>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 Zlatnog paketa vrše se u pisanoj formi. Sve izmjene poslovne politike Banke bit će dostupne Korisniku NLB Zlatnog 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.</p>
57.	Pravo na Nacrt Ugovora	<p>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.</p>
58.	Period u kojem Banku obavezuju podaci dati u pregovaračkoj fazi	<p>Ponuda koja je data klijentu u pregovaračkoj fazi, obavezuje Banku u periodu od 15 dana od dana uručivanja iste.</p>