

## Uslovi otvaranja i vođenja i pružanja usluga platnog računa fizičkih lica u domaćoj valuti (KM)

INFORMATIVNI LIST  
u primjeni od  
01.04.2023. godine

### Osnovni platni račun fizičkog lica

Platni račun fizičkog lica je račun građana (domaćih fizičkih lica), koji Banka otvara u domaćoj valuti (KM). Osnovni platni račun je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u konvertibilnim markama i obuhvata:

- otvaranje i vođenje računa
- uplate novčanih sredstava na račun Klijenta i isplatu gotovog novca sa računa na šalterima ili bankomatima Banke,
- izvršavanje platnih transakcija, i to debit transferom i kredit transferom uključujući trajni nalog,
- korišćenje debitne platne kartice, uključujući plaćanje putem interneta, u slučaju kada je takva plaćanja moguće i korišćenje elektronskih servisa (eKliki/ili mKlik)

Pravo na osnovni platni račun ima fizičko lice koje ima prebivalište u Republici Srpskoj u skladu sa zakonom kojim se uređuje prebivalište građana, i ako nema otvoren drugi platni račun

### Socijalno osjetljiva kategorija stanovništva (Sl.glasnik 38/22)

Korisnici penzije koja je jednaka ili niža od iznosa najniže penzije određene za 40 godina penzijskog staža utvrđene zakonom koji se uređuje penzijsko i invalidsko osiguranje, te korisnici prava u skladu sa zakonom kojim se uređuje socijalna zaštita, studentski standard, posredovanje pri zapošljavanju i prava za vrijeme nezaposlenosti kao i druga slična prava (novčana pomoć, dodatak za pomoć i njegu drugog lica, invalidnina, studentska stipendija, novčana naknada za nezaposleno lice i sl.)

### Potrebna dokumentacija za otvaranje platnog računa

Kako bi građanin otvorio osnovni platni račun u Banci neophodno je da, prije zaključenja ugovora o otvaranju, vođenju računa i korišćenju usluga Banke dostavi sljedeću dokumentaciju:

- domaće fizičko lice (rezident) dostavlja
  - Zahtjev za otvaranje platnog računa (obrazac banke)
  - Izjava o nepostojanju platnog računa kod druge finansijske organizacije i neizvršenih naloga za prinudnu naplatu (obrazac Banke) i Saglasnost za provjeru postojanja računa i neizvršenih naloga za prinudnu naplatu (obrazac Banke)
  - identifikacioni dokument koji se skenira/kopira u Banci

### Transakcije u platnom prometu

Transakcije u platnom prometu fizičko lice obavlja ispostavljanjem naloga platnog prometa u prostorijama Banke i/ili korišćenjem elektronskih instrumenata plaćanja: platnih kartica i elektronskih servisa (elektronsko bankarstvo, mobilno bankarstvo, SMS Plus). Obaveze i odgovornosti u vezi sa korišćenjem usluga Banke kao i načinom izvršavanja istih definisane su Opštim uslovima poslovanja NLB Banke a.d. Banja Luka i Posebnim uslovima za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja NLB Banke a.d. Banja Luka, objavljeni na [www.nlb-rs.ba](http://www.nlb-rs.ba).

### Mobilno bankarstvo mKlik

Mobilno bankarstvo mKlik Korisniku omogućava uvid u stanje i promjene na računima, u domaćem platnom prometu, pregled prometa i stanja po svim otvorenim računima Korisnika u Banci, izvršavanje elektronskih platnih naloga do iznosa raspoloživih sredstava u skladu sa dnevnim limitima, slanje na e-mail potvrde o izvršenom nalogu za plaćanje u PDF formatu, blokiranje platnih kartica Korisnika kao i omogućavanje korišćenja platnih kartica za plaćanja putem Interneta, elektronske trgovine i telefona, prijem i plaćanje elektronskih faktura i blokada/deblokada platnih kartica za korišćenje u zemljama sa povećanim rizikom

Za korišćenje mKlik potrebno je da Korisnik posjeduje odgovarajući mobilni uređaj Android ili iOS. Korisnik na mobilni uređaj vrši instalaciju aplikacije mobilnog bankarstva koju preuzima sa Google Play (Android uređaji), Apple Store-a (iOS uređaji) ili AppGallery (Huawei uređaji). Aktiviranje mKlik mobilnog bankarstva Korisnik vrši pokretanjem aplikacije na mobilnom uređaju, unosom podataka za aktiviranje. Klijent prima prvi dio aktivacionog koda putem SMS poruke, a drugi dio putem e-mail-a na broj mobilnog telefona i e-mail adresu navedene u Zahtjevu.

Korisnik putem mobilnog bankarstva mKlik može ispostaviti platne naloge sa računa u skladu sa dnevnim limitima, a do visine raspoloživih sredstava na račun. Potpisivanje elektronskih platnih naloga u korist drugih povjerilaca, vrši se PIN kodom ili otiskom prsta. Elektronski platni nalozi između računa Korisnika se ne potpisuju PIN kodom ili otiskom prsta.

Dnevni limiti za obavljanje elektronskih platnih naloga putem mobilnog bankarstva mKlik su sljedeći:

- interni prenos između računa Komitenta u istoj valuti - bez dnevnog limita
- kupoprodaja EUR-BAM i obrnuto - bez dnevnog limita
- kupoprodaja ostalih valuta - dnevni limit je u protivvrijednosti 2.000,00 KM
- nalozi na račune u Banci i eksterni nalozi - dnevni limit je 5.000,00 KM
- nalozi na račune Banke - dnevni limit je 30.000,00 KM.

U slučaju potrebe Korisnika za ispostavljanjem naloga većih od navedenih dnevnih limita, Korisnik ih može ispostaviti lično u bilo kojoj poslovnicu Banke ili putem mobilnog bankarstva M Klik.

### Elektronsko bankarstvo eKlik

Korišćenje eKlika omogućava Korisniku uvid u stanje i promjene na račun u domaćem i deviznom platnom prometu, pregled prometa i stanja po kartičnim, depozitnim i kreditnim računima, pregled i štampu izvoda, slanje i primanje poruka, upita i obavještenja, blokiranje platnih kartica Korisnika kao i omogućavanje korišćenja platnih kartica za plaćanja putem Interneta, elektronske trgovine i telefona i blokada/deblokada platnih kartica za korišćenje u zemljama sa povećanim rizikom, upravljanje limitima potrošnje po karticama, izvršavanje elektronskih platnih naloga na tekući bankarski dan ili sa datumom izvršenja u budućnosti, interne prenose između računa Korisnika u Banci, kupovinu, prodaju i konverziju valuta do visine raspoloživih sredstava na računima kod Banke.

Za korišćenje eKlika potrebno je da Korisnik posjeduje računar koji ispunjava neophodne tehničke i telekomunikacione uslove propisane Posebnim uslovima sa instaliranim internet pretraživačem. Korisnik vrši pokretanje aplikacije prijavom na internet portal: <https://eKlik.nlb-rs.ba> i unosom podataka za prijavljivanje (korisničko ime, statička lozinka i jednokratna lozinka). Pri prvom prijavljivanju na aplikaciju eKlik Korisnik definiše statičku lozinku. Jednokratnu lozinku (OTP: One Time Password) Banka generiše i dostavlja putem SMS poruke na broj mobilnog telefona Korisnika koji je naveo u Zahtjevu.

Korisnik putem elektronskog bankarstva eKlik može ispostaviti elektronske platne naloge sa računa do visine raspoloživih sredstava na račun. Autorizacija elektronskih platnih naloga (eksternih/internih), zahtjeva za izvode i poruka koje dostavlja Banci putem eKlika (u daljem tekstu: Potpisivanje), Korisnik može da vrši sam ili da za to ovlasti drugo fizičko lice. Potpisivanje se vrši putem jednokratne lozinke (OTP) koju Banka generiše na zahtjev Korisnika fizičkog lica i istom dostavlja putem SMS poruke na broj mobilnog telefona Korisnika koji je naveo u Zahtjevu. Jedna jednokratna lozinka (OTP) se može upotrijebiti samo za jedno potpisivanje transakcija (jedne ili više istovremeno označenih transakcija za potpisivanje). Ne postoje dnevni limiti za obavljanje elektronskih platnih naloga putem eKlika.

## Trajni nalog

Trajni nalozi su nalozi koje Banka izvršava svaki mjesec u ime Klijenta i sa računa Klijenta u vremenu i iznosu koji Klijent odredi u Zahtjevu za otvaranje trajnog naloga i Ugovoru o trajnom nalogu. Banka izvršava trajni nalog po nalogu Klijenta, u ime i za račun Klijenta. Trajni nalog mogu imati svi Klijenti koji imaju platni račun u Banci. Trajni nalozi se mogu ugovarati na ograničen i neograničen rok, sa fiksnim ili promjenljivim iznosom za plaćanje. Trajni nalozi sa promjenljivim iznosom su trajni nalozi za plaćanje komunalnih i drugih usluga od strane komitenata Banke u korist računa pravnih lica sa kojima je Banka zaključila ugovor o poslovnoj saradnji za trajne naloge (npr. usluge električne energije, telefonije, interneta, osiguranja). Ukoliko Klijent želi da otkáže trajni nalog, podnosi Zahtjev za otkazivanje trajnog naloga.

## Platna kartica

Debitna kartica se koristi za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu, do visine raspoloživih sredstava na računu. Kartica se može koristiti za plaćanje putem interneta, elektronske trgovine, telefona (CNP okruženje) na način da korisnik upravlja plaćanjem putem elektronskih servisa, u skladu sa Informativnim listom Dnevni limiti za korišćenje platnih kartica i Zaštita CNP transakcija koji je objavljen na [www.nlb-rs.ba](http://www.nlb-rs.ba). Rok važenja debitnih kartica je 3 (tri) godine od dana izdavanja, sa mogućnošću automatskog reizdavanja, a u skladu sa uslovima definisanim u Posebnim uslovima izdavanja i korišćenja elektronskih instrumenata plaćanja za pravna i fizička lica NLB Banke.

## Naknade vezane za osnovni platni račun

	Vrsta usluge	Visina naknade
1.	Otvaranje platnog računa	Bez naknade
1.1	Vođenje Osnovnog platnog računa – socijalna kategorija	1,50 KM - Mjesečna naknada obuhvata: 1. Naknadu za vođenje računa 2. Naknadu za debitnu karticu 3. Trajni nalog 4. Naknadu za Elektronsko bankarstvo (mKlik ili eKlik) 5. 7 bezgotovinskih transakcija mjesečno u pojedinačnom iznosu do 100,00 KM usluge izvršavanja platnih transakcija, to jest prenosa novčanih sredstava upotrebom debitne platne kartice koja je vezana za osnovni platni račun u unutrašnjem platnom prometu.
1.2.	Vođenje Osnovnog platnog računa	6,90 KM - Mjesečna naknada obuhvata: 1. Naknadu za vođenje računa 2. Naknadu za debitnu karticu 3. Trajni nalog 4. Naknadu za Elektronsko bankarstvo (mKlik ili eKlik) 5. 7 bezgotovinskih transakcija mjesečno u pojedinačnom iznosu do 100,00 KM usluge izvršavanja platnih transakcija, to jest prenosa novčanih sredstava upotrebom debitne platne kartice koja je vezana za osnovni platni račun u unutrašnjem platnom prometu
2.	Uplata/Isplata gotovine sa sopstvenog računa	Bez naknade
3.	Bezgotovinske transakcije izvršene na šalteru Banke (po transakciji)	
3.1.	Priliv na račun	Bez naknade
3.2.	Interni nalog na šalteru Banke	Do 200,00 KM – 1,20 KM Od 200,01 do 3.000,00 KM – 1,50 KM Od 3.000,01 KM i svi hitni nalozi – 2,00 KM
3.2.1.	Interni bezgotovinski nalog Elektronskim putem eKlik, mKlik	0,45 KM
3.2.2	Interni nalog – plaćanje obaveza po kreditu u Banci	Bez naknade
3.2.3.	Interni bezgotovinski prenos i gotovinske uplate na šalteru u korist računa ZP Elektroprivrede RS za električnu energiju	Do 50,00 KM - 0,70 KM Od 50,01 KM - 0,90 KM
3.2.4.	Interni bezgotovinski prenos i gotovinske uplate u korist računa Čistoća a.d. Banja Luka	Do 20,00 KM 0,50 KM na šalteru Banke 0,40 KM elektronskim putem eKlik, mKlik Od 20,01 KM Na šalteru Banke po redovnim cijenama za bezgotovinske uplate 0,40 KM elektronskim putem eKlik, mKlik
3.3.	Eksterni bezgotovinski nalog Na šalteru Banke	Do 100,00 KM – 1,50 KM Od 100,01 do 500,00 KM – 2,50 KM Od 500,01 do 1.000,00 KM – 3,00 KM Od 1.000,01 do 10.000,00 KM – 4,00 KM Od 10.000,01 KM i svi hitni nalozi – 6,00 KM
3.3.1.	Eksterni bezgotovinski nalog Elektronskim putem eKlik, mKlik ili SMS plus servisom	Do 100,00 KM – 0,80 KM Od 100,01 do 2.000,00 KM – 1,25 KM Od 2.000,01 do 10.000,00 KM – 2,00 KM Od 10.000,01 KM i svi hitni nalozi -3,00 KM
4.	Otvaranje trajnog naloga	Bez naknade
4.1.	Plaćanje trajnim nalogom na račune drugih komitenata u okviru banke	0,70 KM
5.	Eksterni trajni nalog	Po tarifama UPP za izvršenje naloga na šalteru Banke, navedenim u tački 3.3.
6.	Uplate obaveza po kreditu u korist računa Banke i isplata kredita Banke	Bez naknade
7.	Transkacioni računi - Ostali poslovi	
7.1.	Dostavljanje izvoda putem maila i u prostorijama Banke	Bez naknade
7.2	Izdavanje potvrde o stanju i prometu za platne računa građana (na pismeni zahtjev Klijenta)	5,00 KM

	Vrsta usluge	Visina naknade
7.3	Izdavanje knjigovodstvene kartice za platne račune građana na pismeni zahtjev Klijenta, u tekućoj godini	Bez naknade
7.4	Izdavanje knjigovodstvene kartice za platne račune građana iz ranijih godina na pismeni zahtjev Klijenta (po računu i po godini)	5,00 KM
7.5	Dostavljanje obavještenja o stanju i promjenama na računu putem SMS poruke	M:tel mreža - 0,15 KM Ostale mreže - 0,20 KM
7.6	Dostavljanje obavještenja o reizdavanju kartice, o isteku roka kredita po tekućem računu i o korišćenju Visa Gold kartici putem SMS poruke	Bez naknade
8.	Gašenja računa	Bez naknade
9.	Prinudna naplata	
9.1.	Postupanje po nalogu prinudne naplate kroz blokadu/deblokadu sredstava ili blokadu/deblokadu računa, sa prenosom sredstava (po nalogu prinudne naplate)	1,00%, min 20,00 KM, max 150,00 KM
9.2.	Postupanje po nalogu prinudne naplate kroz blokadu/deblokadu sredstava ili blokadu/deblokadu računa, bez prenosa sredstava (po nalogu prinudne naplate)	20,00 KM
9.3	Postupanje na osnovu Pismene izjave UIO o pljenidbi novca	1,00%, min 30,00 KM, max 150,00 KM
9.4.	Obračun zatezne kamate po zahtjevu Klijenta Banke (po glavnici)	40,00 KM
9.5.	Obračun zatezne kamate po zahtjevu trećeg lica (po glavnici)	80,00 KM

#### Debitne kartice: Visa Classic, Debiti Mastercard Debit

	Vrsta usluge	Visina naknade
1.	Hitno izdavanje kartice	20,00 KM
2.	Članarina za debitnu karticu u Osnovnog platnog računa – socijalna kategorija	Bez naknade do izmjene paketa
2.1	Članarina za debitnu karticu u Osnovnog platnog računa	Bez naknade do izmjene paketa
3.	Vanredna zamjena kartice i PINa na zahtjev Klijenta	15,00 KM
3.1.	Promjena PIN koda na bankomatima NLB Banke	3,00 KM
3.2.	Promjena PIN koda na bankomatima ostalih banaka u zemlji i inostranstvu	5,00 KM
3.3.	Deblokada PIN koda na bankomatima NLB Banke i ostalih banaka u zemlji i inostranstvu (kod banaka koje tehnički podržavaju takvu opciju)	1,00 KM
4.	Podizanje gotovog novca na bankomatima NLB Banke i NLB Grupe	Bez naknade
4.1.	Podizanje gotovog novca na ostalim bankomatima u zemlji i inostranstvu	2,50% od iznosa transakcije, min 5,00 KM
4.2.	Podizanje gotovine na POS terminalima Banke	Bez naknade
4.3.	Podizanje gotovine na ostalim POS terminalima u zemlji i inostranstvu	2,50% od iznosa transakcije, min 7,00 KM
5.	Kupovina roba i usluga putem POS terminala u zemlji	Bez naknade
6.	Konverzija na transakcije izvršene u inostranstvu – u EUR-u	2,00% od iznosa transakcije
6.1.	Konverzija na transakcije izvršene u inostranstvu – u ostalim valutama	2,50% od iznosa transakcije
7.	Dostava kopije slipa u slučaju dokazane zloupotrebe od strane trgovca	30,00 KM + troškovi Visa/Mastercard
8.	Privremeno blokiranje kartice Klijenta kroz elektronske servise	Bez naknade
8.1.	Privremeno blokiranje kartice na zahtjev Klijenta	5,00 KM
8.2.	Privremeno blokiranje kartice od strane Banke zbor neredovnog izmirenja obaveza	10,00 KM
8.3.	Trajno blokiranje kartice na osnovu obavještenja kartičnih organizacija ili sumnje na zloupotrebu i izrada nove kartice	Bez naknade
8.4.	SMS obavještenje o blokadi/deblokadi kartice	Bez naknade
9.	Provjera stanja na računu putem bankomata NLB Banke i NLB Grupe	0,25 KM po upitu
9.1.	Provjera stanja na računu putem bankomata ostalih banaka u zemlji i inostranstvu	1,00 KM
10.	Troškovi zadržavanja kartice u bankomatima	Bez naknade
11.	Izdavanje različitih vrsta potvrda	Bez naknade
12.	Poništavanje kartice	Bez naknade
13.	Reklamacije	osnovane - bez naknade, neosnovane 30,00 KM plus troškovi Visa/Mastercard
14.	Privremena promjena dnevnog limita na zahtjev Klijenta	15,00 KM
15.	Privremena promjena dnevnog limita na zahtjev komitenta putem elektronskih servisa	Bez naknade
16.	Naknada za slanje opomene u slučaju neizmirenih dospjelih obaveza	5,00 KM
17.	Konverzija za transakcije priliva na kartične račune, u valuti različitoj od KM	0,50% od iznosa transakcije, min 0,50 KM
18.	Korišćenje NLB Pay	Bez naknade

#### Na koji način se može primiti novac iz inostranstva putem platne kartice?

Banka omogućava priliv sredstava iz inostranstva na kartični račun za koji može biti vezana debitna kartica do visine limita za prijem sredstava koji su definisani u Informativnom listu sa Pregledom dnevnih limita za korišćenje platnih kartica i informacije o zaštiti CNP transakcija. Bez obzira na opciju slanja za koju se odlučuje pošiljalac sredstava, podaci koji se mogu dostaviti za transfer sredstava su: Ime i prezime, adresa stanovanja, broj mobilnog telefona i podatak o broju kartice (šesnaestocifreni broj kartice). Potrebno je posebno voditi računa da se ni u jednom slučaju dostavljanja podataka o kartici u svrhu priliva novca ne smiju dostaviti PIN kod, CVV2/CVC kod ili datum isteka kartice, jer nisu neophodni za transakciju priliva sredstava.

#### Da li Banka obračunava kamatu na sredstva na platnom računu?

Banka ne obračunava kamatu na sredstva koja se vode na platnom računu. U slučaju kašnjenja u izmirivanju obaveza, kao i nedozvoljenog prekoračenja po platnom računu, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu na dospjele obaveze, počevši od dana njihove dospelosti do dana izmirenja. Trenutno važeća stopa zatezne kamate iznosi 0,03% dnevno i mjenjaće se promjenom njene visine u Zakonu o zateznoj kamati. Za sve dospjele, neplaćene obaveze Banka će dostavljati obavještenja i opomene o obavezama, čije troškove snosi Klijent.

#### Reprezentativni primjeri:

##### 1. Bezgotovinski nalog fizičkog lica

Bezgotovinski nalog	Iznos naloga	Naknada za nalog ispostavljen elektronskim putem - eKlik ili mKlik	Naknada za nalog ispostavljen na šalteru Banke
interni nalog	1.950,00 KM	0,45 KM	1,50 KM
eksterni nalog	1.950,00 KM	1,25 KM	4,00 KM

**Troškovi konverzije za transakcije izvršene korišćenjem platne kartice u inostranstvu**

Transakcija kupovine roba i usluga u inostranstvu: /datum transakcije 02.03.2022. godine// valuta transakcije – USD, iznos transakcije 153,13 USD// iznos u KM preračunat od strane

Kartične organizacije 270.11 KM + naknada Banke za transakcije izvršene u USD 2,50% od 6,75 KM // datum knjiženja transakcije 04.03.2022. godine u ukupnom iznosu od 276,86 KM.

Obračun transakcija izvršenih u inostranstvu vrši se u skladu sa kursnim listama objavljenim na internet stranicama kartičnih organizacija

Visa <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates> i

Mastercard <http://www.Mastercard.com/global/currencyconversion/index.html>

**Da li Banka izrađuje izvod računa i na koji način ga dostavlja?**

Banka evidentira promet na računu i mjesečno izrađuje izvod o prometu i stanju na računu, dostavljajući isti na način za koji se Klijent opredijeli.

**Koliko važi ugovor koji se zaključuje sa Bankom i kako se informisati o svim ugovorenim izmjenama uslova poslovanja za vrijeme korišćenja usluge?**

Ugovor sa Bankom zaključuje se na neodređeno vrijeme.

O svim izmjenama Opštih uslova poslovanja, Posebnih uslova za izdavanje i korišćenje elektronskih instrumenata plaćanja za fizička lica, visine tarifa provizija i naknada, aktivnih i pasivnih kamatnih stopa, Banka će obavještavati putem internet stranice [www.nlb-rs.ba](http://www.nlb-rs.ba) i u poslovnim prostorijama Banke. Klijent ima pravo da dobije Nacrt ugovora o osnovnom platnom računu računu, prije potpisivanja ugovora.

**Do kada važe uslovi iz ovog informativnog lista?**

Uslovi iz ovog Informativnog lista važe 15 dana od dana uručjenja.

U Banjoj Luci, 08.03.2023. godine

**NLB Banka a.d. Banja Luka**, Milana Tepića 4, 78000 Banja Luka, RS, BiH  
T: + 0800 50 510; F: + 387 51 221 623; E: [helpdesk@nlb-rs.ba](mailto:helpdesk@nlb-rs.ba), [www.nlb-rs.ba](http://www.nlb-rs.ba)