

**Informacioni list – Mobilno plaćanje računa BH Telecoma u primjeni od 23.11.2015. godine****Šta je Mobilno plaćanje računa BH Telecoma?**

Mobilno plaćanje računa BH Telecoma je servis BH Telecoma koji omogućava korisniku usluge (klijent Banke - fizičko lice koji ima otvoren tekući račun u Banci, u daljem tekstu: Nalogodavac) da putem mobilnog telefona sa svog tekućeg računa otvorenog u NLB Banci d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) 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 Nalogodavac donosi u poslovnicu Banke prilikom potpisivanja Ugovora, zajedno sa primjerkom računa za usluge BH Telecoma koje želi plaćati korištenjem usluge mobilnog plaćanja. Nalogodavac za svaku pojedinačnu uslugu (svaku vrstu mjesečnog računa tj. svaku pojedinačnu referencu) šalje zasebnu SMS aktivacijsku poruku BH Telecomu na broj **06111770**.

**Koji računi se mogu plaćati korištenjem usluge Mobilno plaćanje računa BH Telecoma?**

Uslugom Mobilno plaćanje računa BH Telecoma se mogu plaćati sljedeći računi BH Telecoma:

- BH Line – (BHL)
- BH Mobile – (BHM)
- Bihnet – (BHN)
- Moja TV (MTV)
- Moja porodica (MOP)
- Top Internet (TPI)
- Jedinstveni račun (JRA)
- Moj izbor (MIZ)

**Koji su preduslovi za korištenje usluge Mobilno plaćanje računa BH Telecoma?**

Da bi postao korisnik usluge Mobilno plaćanje računa BH Telecoma, Nalogodavac treba:

- biti klijent Banke i imati otvoren tekući račun u Banci;
- zaključiti sa Bankom ugovor za korištenje ove usluge pri čemu treba dostaviti primjerak računa za usluge BH Telecoma koje želi plaćati korištenjem usluge Mobilnog plaćanja, kao i prethodno navedenu saglasnost trećeg lica ukoliko Nalogodavac želi plaćati račune za to lice;
- biti korisnik prepaid/postpaid broja BH Mobile mreže BH Telecoma.

**Kako se vrši registracija usluge Mobilno plaćanje računa BH Telecoma?**

Prvi korak je registracija korisnika za korištenje usluge Mobilnog plaćanja računa BH Telecoma putem mobitela. Nalogodavac na broj **06111770** šalje SMS sljedećeg sadržaja:

**REG xxxxxxxxxxxxxx 132**

(xxxxxxxxxxxx je referenca sa računa koji se želi plaćati preko usluge Mobilnog plaćanja računa BH Telecoma; 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, Nalogodavcu se šalje SMS o neispravnosti unesenih podataka i proces registracije se zaustavlja.

Nakon uspješno izvršene registracije, Nalogodavcu se šalje SMS obavijest da je registracija uspješno izvršena i da može izvršiti aktivaciju usluge u Banci.

**Na koji način ce vrši aktivacija usluge Mobilno plaćanje računa BH Telecoma?**

Nakon što dobije SMS u kojem se obavještava da je registracija izvršena, Nalogodavac podnosi zahtjev za aktivaciju usluge u najbližoj poslovnici Banke gdje će potpisati i Ugovor o korištenju usluge Mobilno plaćanje računa BH Telecoma. 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 za plaćanje BH Telecom usluga sa Nalogodavcem). Kao rezultat uspješne registracije, Nalogodavcu 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.

**Na koji način BH Telecom dostavlja uplatnice 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).

**Kako se po prijemu SMS uplatnice vrši plaćanje računa?**

Da bi izvršio uplatu, Nalogodavac 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 Nalogodavac 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 Nalogodavcu poslao BH Telecom prilikom registracije usluge)

U slučaju da je Nalogodavac prijavio plaćanje dva ili više računa za istu vrstu usluge, SMS o prispeću računa sadržava i redni broj računa za istu vrstu usluge. Prilikom potvrde plaćanja u ovom slučaju Nalogodavac 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**

### Da li se provjerava uspješnost transakcija koje se odnose na plaćene račune?

BHT 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 Nalogodavca na račun u korist kojeg se vrši uplata, BH Telecom zatvara transakciju i putem SMS-a šalje Nalogodavcu obavijest o uspješnoj uplati.

Ukoliko nije dozvoljeno korištenje usluge, Nalogodavcu se šalje SMS o nemogućnosti korištenja usluge.

Ukoliko je pogrešan mPIN ili je pogrešna (nepostojeća) šifra usluge ili neki drugi podatak, Nalogodavcu se šalje SMS o pogrešno unesenom podatku.

Ukoliko je uplata u međuvremenu izvršena na neki drugi način, Nalogodavcu se šalje SMS sa obavijesti da je transakcija zatvorena.

Ako zbog nekog razloga nije bilo moguće izvršiti transakciju sa Nalogodavčevog tekućeg računa (npr. nema dovoljno sredstava na računu), Nalogodavcu 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).

### Šta se radi u slučaju da se izgubi / zaboravi mPIN?

Kad registovan i aktiviran Nalogodavac zaboravi/izgubi mPIN, onda na broj **06111770** treba poslati SMS sljedećeg sadržaja:

#### **PIN xxxxxxxxxxxxxx**

(xxxxxxxxxxxxxx je referenca za uslugu koju je Nalogodavac registrovao plaćanje i za koju je izgubio/zaboravio mPIN).

Broj sa kojeg se šalje SMS mora biti isti sa kojega se Nalogodavac prethodno registrovao. BH Telecom nakon toga SMS-om Nalogodavcu šalje mPIN (PIN ostaje isti) i može se nastaviti sa korištenjem usluge.

### Da li se uslugu Mobilno plaćanje računa BH Telecoma plaćaju naknade?

Naknada za ugovaranje i otkazivanje usluge Mobilno plaćanje računa za usluge BH Telecoma	Bez naknade
Naknada za plaćanje po računu za usluge BH Telecoma putem servisa Mobilnog plaćanja	Plaćanje računa za usluge BH Telecoma putem servisa Mobilnog plaćanja preko računa otvorenog u Banci je bez naknade
Naknada za izvršenu transakciju	Bez naknade
Troškovi održavanja tekućeg računa na koji se evidentiraju transakcije	2,00 KM mjesečna naknada za tekući račun*

\* Navedena naknada je ugovorena prilikom otvaranja tekućeg i ista se odnosi na vođenje tekućeg računa, a Nalogodavac je plaća nezavisno od korištenja servisa Mobilnog plaćanja računa BH Telecoma.

### Koji je rok važena Ugovora i na koji način se Ugovor može raskinuti?

Ugovor o korištenju usluge Mobilno plaćanje računa BH Telecoma se zaključuje na neodređeno vrijeme, s tim da se isti može raskinuti na zahtjev Nalogodavca usluge ili jednostrano od strane BH Telecoma i/ili Banke.

Ugovor prestaje da važi:

- U slučaju da Nalogodavac jednostrano raskine ugovor zaključen sa Bankom podnošenjem pismene izjave o otkazu Banci koja ne mora biti obrazložena. Otkazivanje Usluge vrši se pojedinačno za svaku prijavljenu referencu računa.
- U slučaju da Banka jednostrano raskine ugovor zaključen sa Nalogodavcem podnošenjem pismene izjave koja Nalogodavcu ne mora biti obrazložena.
- U slučaju promjene statusa tekućeg računa (BLOKIRAN ili ZATVOREN).  
U slučaju otkaza ugovora zaključenog između Nalogodavca i Banke iz bilo kojeg od prethodno navedenih razloga Banka obavještava BH Telecom o istom.
- Gašenjem Usluge od strane BH Telecoma (ugašen broj mobitela sa kojeg se inicira plaćanje, gašenje reference, izmjena vlasnika reference i dr.).
- Raskidom poslovne saradnje između Banke i BH Telecoma, o čemu Nalogodavca obavještava BH Telecom.

### Kako se rješavaju reklamacije vezane za uslugu Mobilno plaćanje računa BH Telecoma?

Za sva pitanja, zahtjeve i reklamacije koji se odnose na korištenje usluge Mobilno plaćanje računa BH Telecoma, Nalogodavac se obraća službi za podršku korisnicima BH Telecoma, pozivom na besplatan broj 1444 ili na prodajnim mjestima BH Telecoma.

U slučaju da se reklamacija Nalogodavca odnosi na novčane transakcije na tekućem računu, BH Telecom će korisnika uputiti nadležnoj službi banke kod koje Nalogodavac ima otvoren račun.

### Kako se informisati o svim izmjenama uslova korištenja usluge Mobilno plaćanje računa BH Telecoma?

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