



**OPŠTI USLOVI ZA KORIŠTENJE
USLUGE
ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA
FIZIČKA LICA**

Sadržaj

1. Opšte odredbe.....	3
2. Ugovaranje korištenja usluge elektronskog bankarstva za fizička lica	3
3. Obaveze i odgovornosti klijenta	4
4. Blokada korištenja usluge elektronskog bankarstva	5
5. Povjerljivost i korištenje ličnih podataka	6
6. Naknada za korištenje usluge elektronskog bankarstva	6
7. Obavještavanje.....	7
8. Otkaz korištenja usluge elektronskog bankarstva	7
9. Pravo na prigovor	7
10. Zaključne odredbe.....	8

OPŠTI USLOVI ZA KORIŠTENJE USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

1. Opšte odredbe

Ovim opštim uslovima za korištenje usluge elektronskog bankarstva za fizička lica (u daljnjem tekstu: Uslovi) ZiraatBank BH dd Sarajevo (u daljnjem tekstu: Banka) uređuju se osnove poslovnih odnosa između Klijenta (u daljnjem tekstu: Klijent) i Banke.

Ovim Opštim uslovima regulišu se prava, obaveze i uslovi korištenja usluge elektronskog bankarstva koje Banka pruža fizičkim licima.

Ovi uslovi primjenjuju se u Banci zajedno sa opštim uslovima poslovanja ZiraatBank BH dd. Banka može izmijeniti i dopuniti Opšte uslove u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, te u skladu sa poslovnom politikom i interesima Banke.

Klijent usluge elektronskog bankarstva je fizičko lice kojem je Banka omogućila korištenje usluge elektronskog bankarstva.

Korisnik usluge elektronskog bankarstva može biti svaki Klijent Banke koji zadovoljava minimalne uslove:

- Da je vlasnik tekućeg računa u KM valuti
- Da posjeduje minimalne tehničke uslove za korištenje elektronskog bankarstva: mobilni telefon/uređaj sa Android ili IOS operativnim sistemom za preuzimanje mToken-a i pristup globalnoj računarskoj mreži - Internetu
- Da prihvata Opšte uslove za korištenje usluge elektronskog bankarstva za fizička lica.

2. Ugovaranje korištenja usluge elektronskog bankarstva za fizička lica

Klijent ugovara uslugu elektronskog bankarstva popunjavanjem i potpisom Pristupnice, odnosno odgovarajućeg zahtjeva, te zaključenjem ugovora. Usluga elektronskog bankarstva se ugovara na neodređeno vrijeme, s tim što svaka ugovorna strana može jednostrano otkazati – raskinuti Ugovor, uz poštivanje otkaznog roka od 15 dana.

Nakon podnošenja Pristupnice odnosno zahtjeva, te potpisivanja Ugovora klijent će putem SMS poruke na broj telefona dobiti aktivacijski ključ u obliku osam karaktera (brojeva), dok će drugi identifikacijski ključ, koji također sadrži osam karaktera (brojeva), klijent dobiti putem e-maila. Broj mobilnog telefona i e-mail adresu klijent navodi u Pristupnici - zahtjevu za korištenje usluge elektronskog bankarstva.

Nakon pravilnog unosa aktivacijskog i identifikacijskog ključa u aplikaciju ZiraatBank BH Mobile, klijent je u obavezi samostalno kreirati svoj PIN za pristup u mToken. Unosom PIN-a u mToken klijent će dobiti serijski broj mTokena i jednokratnu lozinku (OTP – one time password) za pristup elektronskom bankarstvu.

U sklopu usluge elektronskog bankarstva Klijent može da omogući i onemogući plaćanja putem interneta sa svojim platnim karticama izdatim od strane Banke. Korištenjem ove usluge Klijent je u potpunosti svjestan rizika koji predstavlja dijeljenje bilo kojeg od osjetljivih kartičnih podataka (puni broj kartice, rok važenja, CVV/CV2 kod) sa trećim licima na internetu, te prihvata da snosi punu odgovornost za sve e-commerce/internet transakcije koje mogu biti izvršene nakon potpisivanja Ugovora o pružanju usluge elektronskog bankarstva za fizička lica.

Banka, u skladu sa uslovima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti zahtjev, odnosno donosi odluku o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge, bez obaveze da klijentu obrazloži svoju odluku, kao i da od klijenta zatraži dodatnu potrebnu dokumentaciju za njegovu identifikaciju.

3. Obaveze i odgovornosti klijenta

Klijent je prije početka korištenja usluge elektronskog bankarstva dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup aplikaciji koju propisuje Banka i predočava ih Klijentu prije potpisivanja Pristupnice.

Minimalni tehnički uslovi za korištenje usluge elektronskog bankarstva koje Klijent treba da ispuni su:

- Da je vlasnik tekućeg računa u KM valuti
- Da posjeduje minimalne tehničke uslove za korištenje elektronskog bankarstva: mobilni telefon/uređaj sa Android ili IOS operativnim sistemom za preuzimanje mToken-a i pristup globalnoj računarskoj mreži - Internetu
- Da prihvata Opšte uslove za korištenje usluga elektronskog bankarstva za fizička lica.

Banka zadržava pravo bez prethodne najave izmijeniti tehničke uslove potrebne za pristup sistemu, kao i obim usluga o čemu će klijent biti obaviješten putem jednog od komunikacijskih kanala Banke (putem izvoda po tekućem računu, pisanom porukom, e-mail obavješću, putem WEB stranice ili drugim vidom komunikacije).

Klijent je dužan koristiti uslugu elektronskog bankarstva u skladu sa zakonskim i podzakonim propisima, internim aktima Banke, te u skladu sa odredbama Ugovora o korištenju usluge elektronskog bankarstva.

Ukoliko Klijent promijeni broj telefona ili bilo koji drugi podatak dostavljen u Pristupnici, dužan je odmah pismeno obavijestiti Banku u svrhu izmjene podataka. Klijent snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja telefona na koji prima poruke za

korištenje usluge elektronskog bankarstva, te nepridržavanja Opštih uslova ili ukoliko treća osoba zloupotrijebi pristup sigurnosnom uređaju i/ili poznavanje Klijentovih lozinki. Banka ne odgovara za eventualnu štetu koja klijentu može biti pruzrokovana instaliranjem aplikacije usluge elektronskog bankarstva.

Ukoliko Klijent ukloni aplikaciju ZiraatBank BH Mobile sa postojećeg mobilnog uređaja, izvrši promjenu mobilnog uređaja ili iz bilo kojeg drugog razloga nije u mogućnosti nastaviti koristiti istu, a ima namjeru dalje koristiti uslugu elektronskog bankarstva o istom se obavezuje pismeno obavijestiti Banku ili pozvati na brojeve telefone za podršku sa broja mobilnog telefona navedenog u Pristupnici. Pozitivnom identifikacijom klijenta putem provjere ličnih podataka klijentu se može izvršiti ponovno slanje aktivacijskih ključeva isključivo na broj mobilnog uređaja i e-mail adrese navedene u Pristupnici. Klijent se obavezuje nadoknaditi troškove ponovnog aktiviranja korištenja usluge elektronskog bankarstva.

Nakon podnesenog zahtjeva/poziva na brojeve telefona za podršku za daljnje korištenje usluge elektronskog bankarstva, Banka izdaje klijentu novi aktivacijski i identifikacijski ključ. Procedura dobijanja aktivacijskog i identifikacijskog ključa, te kreiranja novog PIN-a navedena je u tački 2. ovih Opštih uslova.

Klijent je odgovoran za tačnost svih podataka unesenih u platni nalog, te snosi rizik unosa netačnih (pogrešnih, nepotpunih i dr.) podataka i zloupotrebe u vlastitom okruženju. Klijent se obavezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima. Uvidom u promet po računu, Klijent je dužan pratiti ishod finansijskih transakcija obavljenih putem korištenja usluge elektronskog bankarstva. Banka ne snosi odgovornost u slučaju kad je nalog odbijen u sistemu platnog prometa, uslijed greške klijenta. Banka ne snosi odgovornost u slučaju da klijent ne može koristiti uslugu uslijed smetnji u telekomunikacijskim kanalima, te zbog drugih okolnosti koje su izvan kontrole Banke.

Klijent je obavezan da za transakciju plaćanja prema inostranstvu po osnovu izdate fakture, istu dostavi banci lično na najbližem šalteru Banke i/ili putem e-maila Banci, najkasnije 24 sata nakon kreiranja naloga. Klijent je dužan čuvati PIN kod koji se koristi u korištenju usluge elektronskog bankarstva. Klijent snosi svu odgovornost i obavezuje se nadoknaditi štetu, koja može nastati nepridržavanjem ove odredbe ili ako treća osoba zloupotrijebi pristup sredstvima za identifikaciju i ovjeru.

4. Blokada korištenja usluge elektronskog bankarstva

Banka može bez postojanja bilo kakvog razloga, privremeno blokirati obavljanje transakcija putem korištenja usluge elektronskog bankarstva. Klijent može zatražiti privremenu blokadu korištenja usluge elektronskog bankarstva predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu Banke.

Klijent se obavezuje da preduzme sve neophodne mjere i radnje kako treća lica ne bi došla u posjed podataka, odnosno, kako ne bi došla u posjed elektronskog/mobilnog uređaja. Ukoliko klijent dođe

do saznanja ili izrazi sumnju da su treća lica došla u posjed podataka neophodnih za korištenje usluge elektronskog bankarstva ili ukoliko su treća lica došla u posjed elektronskog/mobilnog uređaja (gubitak ili krađa elektronskog/mobilnog uređaja) obavezuje se odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku, nakon čega će Banka blokirati korištenje usluge elektronskog bankarstva.

5. Povjerljivost i korištenje ličnih podataka

Klijent ugovara uslugu korištenja elektronskog bankarstva potpisom Pristupnice, odnosno zahtjeva na unaprijed propisanom obrascu Banke. Klijent potpisom Pristupnice za korištenje usluge elektronskog bankarstva, odnosno zahtjeva izjavljuje da dobrovoljno stavlja Banci na raspolaganje važeći lični identifikacioni dokument, kao i podatke o svom jedinstvenom matičnom broju, te je saglasan da Banka može predmetni matični broj koristiti kao jedan od načina njegove identifikacije, a sve u cilju njegove nesumnjive identifikacije i zaštite njegovih imovinskih interesa u poslovanju sa Bankom, te bezuslovno i neopozivo daje ovlaštenje Banci da njegov matični broj koristi u svojim poslovnim evidencijama, da ih unosi i koristi u kompletnoj dokumentaciji koja nastaje radi osnivanja i realizacije svih prava i obaveza iz ovih Opštih uslova.

Na sve što ovim Opštima uslovima nije regulisano, a bitno je za poslovanje sa elektronskim bankarstvom, primjenjivati će se pozitivni zakonski propisi i akta poslovne politike Banke.

Banka je u obavezi da u fazi zasnivanja poslovnog odnosa sa klijentom o korištenju usluge elektronskog bankarstva informiše Klijenta o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi.

Banka Klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na korištenje usluge elektronskog bankarstva. Potpisivanjem Pristupnice za korištenje usluge elektronskog bankarstva, odnosno zahtjeva Klijent je saglasan sa ovim Opštim uslovima, te da ih u cijelosti prihvata, zajedno sa svim izmjenama i dopunama, kao i visinom naknade na način utvrđen Odlukom o Tarifama usluga za fizička lica ZiraatBank BH dd.

6. Naknada za korištenje usluge elektronskog bankarstva

Naknade za korištenje usluge elektronskog bankarstva mogu se naplatiti sa svih računa klijenta otvorenih kod Banke. Visina nakande definisana je Odlukom o Tarifama usluga za fizička lica u ZiraatBank BH dd. Opšti uslovi korištenja usluge elektronskog bankarstva i Tarifnika usluga za fizička lica se nalaze na web stranici Banke www.ziraatbank.ba.

Ukoliko Banka u periodu od 3 mjeseca kontinuirano ne bude mogla izvršiti automatsku naplatu neke od usluga koje je Klijent koristio u korištenju usluge elektronskog bankarstva, Banka zadržava pravo jednostranog raskida Ugovora i pokretanja sudskog postupka.

7. Obavještanje

Naplaćene naknade Banka evidentira jedanput mjesečno na Klijentovom izvodu tekućeg računa. Klijent ovlašćuje Banku da svoja dospijela i nenaplaćena potraživanja po ovoj usluzi, sa uslovima utvrđenim ovim Opštim uslovima može naplatiti kompenzacijom (prebijanjem) iz KM ili deviznih sredstava sa svih njegovih računa otvorenih kod Banke-a vista, žiro račun ili oročenih KM ili deviznih uloga, depozita kod Banke, bez njegove posebne saglasnosti i samo uz naknadnu obavijest Klijenta.

Klijent je saglasan da mu Banka može putem raznih komunikacijskih kanala (pismom, telefonom, elektronskim putem) dostavljati obavještenja o proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti, a koje su usmjerene na promociju ovog, kao i drugih proizvoda i usluga Banke.

Potpisom Pristupnice, odnosno zahtjeva Klijent daje izričitu saglasnost Banci da mu se dostava svih obavijesti, kao i dostava o eventualnim sudskim postupcima koji mogu proizaći prilikom korištenja usluge elektronskog bankarstva dostavlja na adresu naznačenu u Pristupnici, odnosno zahtjevu ili na adresu koju su pisano dostavili Banci, te da se dostava smatra urednom bez obzira da li se isti nalazi na predmetnoj adresi.

8. Otkaz korištenja usluge elektronskog bankarstva

Ukoliko Klijent ne želi više koristiti uslugu elektronskog bankarstva, potrebno je popuniti obrazac za otkaz korištenja usluge elektronskog bankarstva.

Banka zadržava pravo otkaza korištenja usluge elektronskog bankarstva ukoliko Klijent prekorači svoja prava ili se ne pridržava odredbi ovih Opštih uslova ili zbog nepoštivanja zakonskih i/ili podzakonskih propisa.

U slučaju otkaza korištenja usluge elektronskog bankarstva, Klijent je dužan odmah izmiriti sve dospjele, a neizmirene naknade za korištenje usluge elektronskog bankarstva.

Ukoliko Klijent u periodu od 12 mjeseci kontinuirano niti jednom ne pristupi korištenju usluge elektronskog bankarstva saglasan je da Banka zadržava pravo da izvrši odjavu korištenja usluge elektronskog bankarstva, te pravo na jednostrani raskid ugovora.

9. Pravo na prigovor

Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz Opštih uslova poslovanja Banke i odredbi zakona, može uputiti pisani prigovor. Banka je dužna da sprovede postupak po podnjetom pisanom prigovoru i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 (trideset) dana od dana

podnošenja prigovora. U slučaju da Banka u navedenom roku ne dostavi odgovor ili ako podnosilac prigovora nije zadovoljan sa odgovorom, isti se može obratiti Agenciji za bankarstvo FBiH na adresu Zmaja od Bosne 47b, Sarajevo, ukoliko je Ugovor o korištenju usluge elektronskog bankarstva zaključen na području Federacije BiH i Brčko Distrikta BiH, a ukoliko je Ugovor zaključen na području Republike Srpske isti se može obratiti Agenciji za bankarstvo Republike Srpske na adresu Vase Pelagića 11A, Banja Luka.

10. Zaključne odredbe

Opšti uslovi za korištenje usluge elektronskog bankarstva primjenjuju se u Banci zajedno sa Opštim uslovima poslovanja ZiraatBank BH dd. Banka može izmijeniti i dopuniti Opšte uslove za korištenje usluge elektronskog bankarstva za fizička lica u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke. Sve dodatne informacije o usluzi korištenja elektronskog bankarstva mogu se dobiti u najbližoj poslovnicu Banke ili putem e-maila digitalno@ziraatbank.ba.

Opšti uslovi za korištenja usluge elektronskog bankarstva stupaju na snagu i primjenjuju se od 13.01.2021.godine.

Eventualne izmjene i dopune Opštih uslova za korištenje usluge elektronskog bankarstva za fizička lica donose se u pisanom obliku. Za sve što nije izričito regulisano ovim Opštim uslovima primjenjivat će se važeći propisi i ostali akti Banke koji regulišu psolovanje sa fizičkim licima.

U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.

Sarajevo, 13.01.2021.