



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



Sadržaj

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



OPŠTI USLOVI ZA KORIŠTENJE USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

1. Opšte odredbe

Ovim opštim uslovima za korištenje usluge mobilnog 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 mobilnog 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 mobilnog bankarstva je fizičko lice kojem je Banka omogućila korištenje usluge mobilnog bankarstva.

Korisnik usluge mobilnog 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 mobilnog bankarstva: mobilni telefon/uređaj sa Android ili IOS operativnim sistemom
- Da prihvata Opšte uslove za korištenje usluge mobilnog bankarstva za fizička lica.

2. Ugovaranje korištenja usluge mobilnog bankarstva za fizička lica

Klijent ugovara uslugu mobilnog bankarstva popunjavanjem i potpisom Pristupnice, odnosno odgovarajućeg zahtjeva, te zaključenjem ugovora. Usluga mobilnog 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 mobilnog 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 mobitela i e-mail adresu Klijent je naveo u Pristupnici - zahtjevu za korištenje usluge mobilnog bankarstva. Neophodno je da e-mail adresa koju Klijent navodi u Pristupnici-zahtjevu predstavlja e-mail adresu koju je Klijent prijavio na Google Play Store (za Android) odnosno na Apple Store (za IOS)



Nakon pravilnog unosa aktivacijskog i identifikacijskog ključa na aplikaciji mobilnog bankarstva, klijent je u obavezi samostalno kreirati svoj PIN za ulaz u aplikaciju mobilnog bankarstva.

U sklopu usluge mobilnog bankarstva, Klijent može da omogući i onemogući plaćanja putem interneta sa svojim plastikama (Debit Mastercard i Mastercard Credit) 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 mobilnog 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 mobilnog 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 mobilnog bankarstva koje Klijent treba da ispuni su:

- Da je vlasnik tekućeg računa u KM valuti
- Da posjeduje minimalne tehničke uslove za korištenje usluga mobilnog bankarstva: mobilni telefon/uređaj sa Android ili IOS operativnim sistemom
- Da prihvata Opšte uslove za korištenje usluga mobilnog 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 obaviješću, putem WEB stranice ili drugim vidom komunikacije).

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

Ukoliko Klijent promijeni broj mobilnog 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 mobilnog telefona na koji prima poruke za korištenje usluge mobilnog 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 mobilnog bankarstva.

Ukoliko Klijent izbriše aplikaciju mobilnog bankarstva na postojećem mobilnom uređaju, ukoliko klijent promijeni uređaj, a ima namjeru dalje koristiti uslugu mobilnog bankarstva o istom se obavezuje pismeno obavijestiti Banku. U slučaju ponovnog aktiviranja korištenja usluge mobilnog bankarstva, Klijent se obavezuje doći u prostorije Banke, te popuniti zahtjev za aktiviranje usluge i nadoknaditi troškove ponovnog aktiviranja korištenja usluge mobilnog bankarstva.

Nakon podnesenog zahtjeva za daljnje korištenje usluge mobilnog 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 mobilnog 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 mobilnog 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 mobilnog bankarstva

Banka će bez postojanja bilo kakvog razloga, privremeno blokirati obavljanje transakcija putem korištenja usluge mobilnog bankarstva. Klijent može zatražiti privremenu blokadu korištenja usluge mobilnog bankarstva predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnici 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 mobilnog uređaja. Ukoliko klijent dođe do saznanja ili izrazi sumnju da su treća lica došla u posjed podataka neophodnih za korištenje usluge mobilnog bankarstva ili ukoliko su treća lica došla u posjed mobilnog uređaja (gubitak ili krađa mobilnog uređaja) obavezuje se odmah i bez odlaganja obavijestiti Banku, nakon čega će Banka blokirati korištenje usluge mobilnog bankarstva.



5. Povjerljivost i korištenje ličnih podataka

Klijent ugovara uslugu korištenja mobilnog bankarstva potpisom Pristupnice, odnosno zahtjeva na unaprijed propisanom obrascu Banke. Klijent potpisom Pristupnice za korištenje usluge mobilnog 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 mobilnim 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 mobilnog 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 mobilnog bankarstva. Potpisivanjem Pristupnice za korištenje usluge mobilnog 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 mobilnog bankarstva

Naknade za korištenje usluge mobilnog 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 mobilnog 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 mobilnog 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 dospjela 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 mobilnog 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 mobilnog bankarstva

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

Banka zadržava pravo otkaza korištenja usluge mobilnog 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 mobilnog bankarstva, Klijent je dužan odmah izmiriti sve dospjele, a neizmirene naknade za korištenje usluge mobilnog bankarstva.

Ukoliko Klijent u periodu od 12 mjeseci kontinuirano niti jednom ne pristupi korištenju usluge mobilnog bankarstva saglasan je da Banka zadržava pravo da izvrši odjavu korištenja usluge mobilnog 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 podnijetom 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 adresi Zmaja od Bosne 47B, Sarajevo, ukoliko je Ugovor o korištenju usluge mobilnog 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 adresi Vase Pelagića 11A, Banja Luka.

10. Zaključne odredbe

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

Opšti uslovi za korištenja usluge mobilnog bankarstva stupaju na snagu i primjenjuju se od 03.02.2020.godine.

Eventualne izmjene i dopune Opštih uslova za korištenje usluge mobilnog 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 poslovanje sa fizičkim licima.

U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.

Sarajevo, 03.02.2020.g.