
Opšti uslovi korištenja elektronskog bankarstva za fizička lica

Sarajevo, Juni 2016. godine

SADRŽAJ

1. Objašnjenje pojmova.....	2
2. Zahtjev za pristup WEB E-Bank/SMS E-Bank/M Bank servisima	2
3. Izdavanje odobrenja za korištenje WEB E Bank/SMS E-Bank/M Bank servisa	2
4. Izdavanje korisničkog imena i lozinke za identifikaciju korisnika	2
5. Vrste usluga	3
6. Nalozi za plaćanje i raspolaganje sredstvima	3
7. Otkaz korištenja WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa.....	3
8. Naknada.....	3
9. Tajnost podataka.....	3
10. Reklamacije.....	3
11. Sigurno korištenje WEB E-Bank/M-Bank servisa	4
12. Završne odredbe	4

OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

1. Objašnjenje pojmova

- **NLB Banka d.d., Sarajevo** - banka koja odobrava korištenje elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: Banka).
- **Korisnik** - fizičko lice koje je prihvatilo Bančine Opšte uslove korištenja elektronskog bankarstva i kome je Banka izdala dozvolu za korištenje WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa.
- **WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servis** - ime paketa WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank za fizička lica
- **Ovlašteno lice** - fizičko lice kojem je korisnik dodijelio pravo za korištenje WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa.
- **Organizacioni dio Banke** - filijala, ekspozitura, agencija Banke.
- **Korisničko ime** - ime koje dodjeljuje certificirano lice korisniku za pristup WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisu.
- **Lozinka** - niz znakova (šifra) koju dodjeljuje certificirano lice korisniku za pristup WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisu.
- **Elektronski nalog** - postupak kada korisnik, nakon uspješno izvršene identifikacije, preko WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa, šalje Banci zahtjeve i podatke za izvršenje bankarske usluge. Ako je nalog pripremljen po uputstvima za upotrebu WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa, elektronski nalog je istovjetan svojeručnom potpisanom nalogu u pisanom obliku.
- **Elektronski potpis** - niz znakova u elektronskom obliku, koji povezani s drugim podacima u elektronskom obliku služe za identifikaciju potpisnika i utvrđivanje vjerodostojnosti potpisanog elektronskog dokumenta.
- **Izvod** - obavijest kroz koju Banka korisnika informiše o raznim bitnim činjenicama koje su potrebne za nesmetan rad WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa, uključujući i naknade.

2. Zahtjev za pristup WEB E-Bank/SMS E-Bank/M Bank servisima

Zahtjev za pristup servisima WEB E Bank/SMS E-Bank/M Bank je obrazac koji korisnik predaje Banci, pravilno popunjen i potpisan, na kojem se opredijelio za vrstu servisa elektronskog bankarstva i koji zajedno sa ovim Opštim uslovima korištenja elektronskog bankarstva za fizička lica imaju karakter Ugovora.

Potpisom Zahtjeva za pristup servisima WEB E Bank/SMS E-Bank/M Bank, korisnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima korištenja elektronskog bankarstva za fizička lica i da ih prihvata.

3. Izdavanje odobrenja za korištenje WEB E Bank/SMS E-Bank/M Bank servisa

WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servis se može izdati svakom punoljetnom licu, rezidentu ili nerezidentu Bosne i Hercegovine, sa stalnim prebivalištem ili boravištem u Bosni i Hercegovini. Podnosilac zahtjeva mora imati otvoren tekući račun u Banci. Ispunjen zahtjev za odobrenje korištenja elektronskog bankarstva (*Zahtjev za pristup servisima WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank*) predaje se u organizacionom dijelu Banke u kojem podnosilac zahtjeva ima otvoren tekući račun.

Podnosilac zahtjeva dopušta Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, te da prikupi potrebne dodatne podatke. Banka nema obavezu da podnosiocu zahtjeva obrazloži svoju odluku o prihvatanju ili odbijanju zahtjeva za izdavanje odobrenja.

4. Izdavanje korisničkog imena i lozinke za identifikaciju korisnika

Ispunjen *Zahtjev fizičkog lica za izdavanje lične digitalne potvrde na pametnoj kartici i/ili identifikaciju korisnika elektronskog bankarstva* se predaje u organizacionom dijelu Banke, gdje nakon provjere podataka sa Zahtjeva, Banka donosi odluku o odobrenju, te uručuje klijentu korisničko ime, a lozinka se distribuira putem pošte ili na drugi način prihvatljiv za Banku. Korisnička uputstva za korištenje WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa se nalaze na web stranici Banke - www.nlb.ba.

Korisnik se obavezuje da će čuvati parametre pristupa WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisu i da ih neće davati trećim osobama na upotrebu niti na uvid, pri čemu snosi punu odgovornost za svaku štetu, koju posredno ili neposredno uzrokuju neovlaštene osobe. Korisnik je dužan da slijedi sva tehnička i ostala uputstva Banke te da odmah obavijesti Banku o svim nepravilnostima u upotrebi WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa.

5. Vrste usluga

WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servis za fizička lica je elektronski način rada koji korisniku sa dodjeljenim korisničkim imenom i lozinkom omogućava, uz sigurnost od neovlaštenog korištenja podataka, uvid u stanje na računima, pregled prometa na računima, pripremu platnih naloga sa tekućim datumom i datumom unaprijed, plaćanje, u zavisnosti od načina korištenja WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa, sa unaprijed registrovanim korisnicima putem korisničkog imena i lozinke, slanje i primanje ličnih i opštih obavještenja. U slučaju spora, ugovorne strane su saglasne da će međusobno priznavati valjanost elektronskih poruka na sudu.

6. Nalozi za plaćanje i raspolaganje sredstvima

Korisnik može raspolagati sredstvima – davati naloge do visine sredstava na računu. U slučaju da na računu nema dovoljno sredstava nalog se stavlja u red čekanja do osiguranja pokrića na računu, u skladu sa uslovima propisanim za unutrašnji i vanjski platni promet. Korisnik se obavezuje da putem WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa neće obavljati transakcije koje su u suprotnosti sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i ostalim zakonskim propisima iz ove oblasti. Sve elektronske poruke između Banke i korisnika podrazumijevaju se za Banku i korisnika kao vjerodostojne i neopozive. Banka garantuje korisniku izvršenje svih pravilno ispunjenih i poslatih platnih naloga po rasporedu predaje i obrade naloga. Banka pri tom koristi važeće zakonske i podzakonske propise vezane za vođenje platnog prometa, te opšte uslove Banke o otvaranju i vođenju transakcijskog računa.

7. Otkaz korištenja WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa

Korisnik može otkazati korištenje WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa uz podnošenje pismenog zahtjeva za prestanak korištenja istog. Pored toga, Banka može otkazati korištenje WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa korisniku ako utvrdi upotrebu istog suprotno Zakonu o sprečavanju pranja novca, ako korisnik ugasi račun ili smrću korisnika. Otkazivanje korištenja WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa se prihvata ako korisnik Banku obavijesti elektronskom poštom, telefonom, faxom ili pismenim zahtjevom za prestanak korištenja istog.

U slučaju otkazivanja korištenja WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa telefonom ili elektronskim putem, korisnik mora najkasnije slijedeći radni dan potvrditi otkazivanje pismeno. Banka odmah poslije prijema obavještenja blokira upotrebu WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa ovlaštenom licu.

Banka korisniku automatski blokira upotrebu WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa, ako ustanovi gubitak, krađu ili neovlašten pristup istom. Svi nalozi poslani prije blokade upotrebe WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa bit će obrađeni.

WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servis se automatski blokira ako fizičko lice tri puta uzastopno unese pogrešno korisničko ime i lozinku. Ponovna upotreba WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa dozvoljava se poslije generisanja novog korisničkog imena i lozinke.

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/SMS E-Bank/M-Bank servisa. U suprotnom, Banka zadržava pravo da korisniku trajno uskrati pravo daljnjeg korištenja WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa.

U slučaju zatvaranja tekućeg računa izdata identifikacija za odnosni račun prestaje biti važeća.

8. Naknada

Korisnik je saglasan da za korištenja usluga WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa, Banci plati naknadu u skladu sa Odlukom o tarifi Banke. Banka za visinu naknade tereti korisnikov transakcijski račun.

9. Tajnost podataka

Podaci o poslovanju preko WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa su poslovna tajna Banke, a trećim licima Banka daje informacije isključivo na pismeni zahtjev nadležnog suda, te u slučajevima, koje određuju važeći propisi. Klijent svojim potpisom daje saglasnost da Banka može vršiti obradu njegovih ličnih podataka navedenih u Zahtjevu za odobrenje korištenja WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa. Obrada ličnih podataka će se vršiti isključivo u svrhu upotrebe WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa. Klijent daje saglasnost Banci na neodređeno vrijeme, a saglasnost može biti povučena bilo kada pismenim putem.

10. Reklamacije

Sve reklamacije vezane za usluge WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa korisnik pismeno prijavljuje Banci ili najbližem organizacionom dijelu Banke uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima. Rok za podnošenje reklamacije je 10 dana od prijema mjesečnog izvoda.

Bez obzira na reklamaciju korisnik je dužan izmiriti dugovanje Banci, ali ima pravo na povrat sredstava, ukoliko se utvrdi da je reklamacija bila opravdana.

11. Sigurno korištenje WEB E-Bank/M-Bank servisa

Korisniku servisa WEB E-Bank/M-Bank se u cilju zaštite od zlopotreba predlaže sljedeće:

- Čuvati na sigurnom mjestu parametre pristupa servisu WEB E-Bank/M-Bank/SMS E-Bank kako bi pristupili aplikaciji za elektronsko bankarstvo (korisnik na čije ime glasi identifikacija isključivi je korisnik identifikacije koja nije prenosiva na drugu osobu);
- Lozinku treba zapamtiti, a ne zapisivati niti ostaviti na lako dostupno mjesto;
- Lozinku ne treba otkrivati nikome, čak ni službenicima Banke;
- Redovno raditi promjenu lozinke;
- Ne otkrivati lične podatke korisničko ime ili lozinku nikome, a posebno ne putem Interneta, telefonom ili poštom;
- Slijediti sva uputstva Banke, te odmah obavijestiti Banku o svim nepravilnostima u upotrebi WEB E-Bank/SMS E-Bank/M-Bank servisa.
- Redovno provjeravati transakcije na izvodima;
- Pravovremeno obavijestiti Banku o promjeni adrese i/ili matičnih podataka;
- Preporučuje se da se na računar instalira najnoviji antivirusni software;
- Voditi računa da je aplikacija u internet pretraživaču pokrenuta u sigurnosnom modulu (<https://> - konekcija koja se često koristi za novčane transakcije preko Interneta i za prenos osjetljivih informacija, a ujedno obezbjeđuje zaštitu od napada).

12. Završne odredbe

Banka zadržava pravo izmjene Opštih uslova korištenja elektronskog bankarstva za fizička lica o čemu će korisniku podaci biti dostupni na šalterima Banke i internet stranici Banke.

Svi eventualni sporovi se rješavaju sporazumno. U slučaju primjedbi na postupanje Banke, korisnik ima pravo da Banci podnese usmenu reklamaciju. Ukoliko nije zadovoljan odgovorom Banke, može podnijeti pisani prigovor Banci, a Banka je u obavezi dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora. Ukoliko korisnik i dalje smatra da se Banka ne pridržava Opštih uslova korištenja elektronskog bankarstva za fizička lica ili nije zadovoljan odgovorom koji mu je poslala Banka, o tome može u roku od 15 dana od dana prijema odgovora, odnosno isticanja roka za odgovor, u pisanoj formi obavijestiti Ombudsmena za bankarski sistem pri Agenciji za bankarstvo FBiH.

U nemogućnosti mirnog rješenja spora iz prethodnih stavova, ugovorne strane ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u mjestu sjedišta, odnosno prebivališta tužene strane. Za rješavanje sporova nadležan je stvarno nadležni sud u Sarajevu.

Bez obzira na odredbu iz prethodnog stava Banka može svoja prava zahtijevati kod drugog, za korisnika nadležnog suda.