

## **OPŠTI USLOVI ZA KORIŠTENJE USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA/SMS**

Juli, 2016.

**SADRŽAJ :**

<b>OPŠTE ODREDBE .....</b>	<b>2</b>
<b>POJAM USLUGE .....</b>	<b>2</b>
<b>OBIM USLUGE .....</b>	<b>2</b>
<b>KORISNICI USLUGE .....</b>	<b>3</b>
<b>PREGOVARAČKA FAZA .....</b>	<b>3</b>
<b>UGOVARANJE USLUGE .....</b>	<b>3</b>
<b>NAKNADA .....</b>	<b>4</b>
<b>SIGURNOST .....</b>	<b>5</b>
<b>NALOZI ZA PLAĆANJE .....</b>	<b>5</b>
<b>RASPOLAGANJE SREDSTVIMA .....</b>	<b>5</b>
<b>BLOKADA USLUGE .....</b>	<b>5</b>
<b>OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA USLUGE .....</b>	<b>4</b>
<b>OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE .....</b>	<b>6</b>
<b>OTKAZ USLUGE .....</b>	<b>7</b>
<b>OBAVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE .....</b>	<b>7</b>
<b>PRAVO NA PRIGOVOR .....</b>	<b>7</b>
<b>ZAŠTITA TAJNOSTI PODATAKA O RAČUNU .....</b>	<b>7</b>
<b>ZAVRŠNE ODREDBE .....</b>	<b>8</b>

## OPŠTE ODREDBE

Opštim uslovima za korištenje usluge mobilnog bankarstva/SMS (dalje u tekstu: Opšti uslovi) Banka određuje osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i klijenata - fizičkih lica (dalje u tekstu: vlasnik računa, korisnik usluge, fizička lica) kojima trajno ili povremeno pruža uslugu mobilnog bankarstva/SMS.

Opšti uslovi primjenjuju se na odnose zasnovane Ugovorom o korištenju usluge mobilno bankarstvo za fizička lica (Ugovor) i SMS za fizička lica (Ugovor), između Banke i Korisnika usluge mobilnog bankarstva/SMS (Usluge). Opšti uslovi primjenjuju se zajedno s odredbama internih akata Banke koji regulišu poslovanje po računima uključenim u uslugu mobilnog bankarstva/SMS za fizička lica, te obavljanje platnog prometa.

Opšti uslovi zasnovani su na zakonskim propisima i pravičnom odnosu prema korisniku, te su bazirani na sljedećim načelima:

- savjesnosti i poštenja;
- postupanja sa pažnjom dobrog stručnjaka u izvršavanju svojih obaveza;
- ravnopravnog odnosa korisnika sa Bankom;
- zaštite od diskriminacije;
- transparentnog poslovanja i informisanja;
- ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive;
- prava korisnika na prigovor i obeštećenje.

Pored Opštih uslova za određene proizvode, Banka može sačiniti i posebne uslove za konkretan proizvod, tj. uslugu Banke, a koji također predstavljaju sastavni dio ugovornog odnosa Banke i Klijenta.

U slučaju nesaglasnosti jedne ili više odredbi ugovora koji Banka zaključuje sa Klijentom i ovih Opštih uslova poslovanja, kao i posebnih uslova za konkretan proizvod, primjenjuju se odredbe Ugovora.

## POJAM USLUGE

SMS usluga je informacijska usluga Banke koja Korisniku omogućava primanje informacija o stanju i promjenama na računu putem mobilnog telefona. Sve informacije o računu Korisnika stižu direktno na mobilni telefon.

Usluga mobilnog bankarstva je usluga Banke koja Korisniku omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa putem mobilnog uređaja (mobitel).

Da bi se pristupilo korištenju usluge mobilnog bankarstva, neophodno je da Korisnik usluge potpiše Ugovor o korištenju usluge mobilno bankarstvo za fizička lica.

## OBIM USLUGE

Banka nudi određen obim usluga, koje Korisnik usluga prihvata potpisom Ugovora.

Banka ima pravo bez prethodne najave proširiti obim usluga, o čemu izvještava Korisnika usluga pisanim putem i preko sadržaja svojih web stranica kao i putem distribucijskih kanala Banke (poslovne prostorije Banke itd.). Korisnik pristaje na takve izmjene, te ih u cijelosti prihvata.

SMS usluga u skladu sa potpisanim Ugovorom, Korisniku omogućava obavljanje sljedećih usluga:

- ⇒ Obavijest o promjena stanja računa nakon svake obavljene transakcija,
- ⇒ Obavijest o stanju računa nazahtjev Korisnika,
- ⇒ Promotivne/ Informativne I ostale poruke Banke.

Mobilno bankarstvo, u skladu sa potpisanim Ugovorom, Korisniku omogućava obavljanje sljedećih usluga:

- ⇒ Uvid u stanje i pregled promjena po tekućem računu
- ⇒ Uvid u stanje i pregled promjena po štednim a'vista računima
- ⇒ Uvid u stanje i pregled promjena po žiro računima
- ⇒ Uvid u stanje oročenih depozita u Banci

- ⇒ Uvid u stanja i promete po kreditnim partijama
- ⇒ Uvid u stanja i promete po platnim karticama
- ⇒ Pregled izvršenih naloga i njihove strukture
- ⇒ Davanje i izvršenje naloga platnog prometa u korist primaoca unutar Banke
- ⇒ Davanje i izvršenje naloga platnog prometa u korist primaoca čiji se račun nalazi van Banke
- ⇒ Davanje naloga ranije ili na datum izvršenja
- ⇒ Pregled izvoda po računima u periodu koji god želite
- ⇒ Pregled kursne/tečajne liste
- ⇒ Kupovina, prodaja i konverzija deviza po povoljnijem kursu
- ⇒ Ostale korisne informacije o Banci (brojevi telefona, e-mail adrese, web stranice)
- ⇒ Uvid u stanje i promjene po štednim računima
- ⇒ Pregled ATM aparata i poslovnica Banke na mapama

Maksimalan dnevni limit na mBanking-u iznosi KM=10.000,00. Za iznose transakcija koje prelaze dnevni limit potrebno je dodatno odobrenje, dok je za iznose transakcija od KM=30.000,00 potrebna verifikacija transakcije i dokumentovanost iste/porijeklo transakcije u cilju utvrđivanja svrhe i izvora sredstava.

Banka omogućava Korisniku usluga uvid u informacije i obavljanje transakcija u obimu i na način naveden u Uputstvu za korištenje usluge mobilnog bankarstva.

#### **KORISNICI USLUGE**

Korisnici Usluge mogu biti fizičke osobe, građani Bosne i Hercegovine, koji u Banci imaju otvoren tekući račun.

Osnovni tehnički preduslovi za korištenje usluge mobilnog bankarstva/SMS su mobilni telefon koji odgovara zahtjevima za korištenje aplikacije mobilnog bankarstva/SMS na način kako je to definisano Uputstvom za korištenje usluge mobilnog bankarstva/SMS, sa mogućnošću pristupa Internetu.

#### **PREGOVARAČKA FAZA**

Banka u pregovaračkoj fazi putem informacionog lista, informiše potencijalnog korisnika o svim bitnim karakteristikama usluge koju nudi.

Pružene informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima proizvoda omogućavaju potencijalnom korisniku da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li Ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji.

Obaveza Banke je i da na zahtjev Klijenta, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja istog izvan prostorija Banke, a u periodu koji je određen u standardnom informacionom listu, izuzev ako Banka u vrijeme podnošenja zahtjeva Korisnika ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa sa Korisnikom u konkretnom pravnom poslu.

#### **UGOVARANJE USLUGE**

SMS usluga se Ugovara dostavljanjem potrebne dokumentacije i potpisivanjem Ugovora o korištenju sms usluge.

Usluga mobilnog bankarstva se ugovara potpisom Ugovora.

Korištenje Usluge ugovara se na neodređeno vrijeme.

Svaki ugovaratelj, odnosno Korisnik usluge pristaje na primjenu Opštih uslova za korištenje usluge mobilnog bankarstva/SMS i ostalih akata, koji se na shodan način primjenjuju na ovu uslugu.

Da bi mogao ugovoriti korištenje Usluge, Korisnik je dužan popuniti Zahtjev za otvaranje usluge/Pristupnicu, uz podnošenje Banci važećeg ličnog identifikacijskog dokumenta (ličnu kartu/pasoš), odnosno kopije pasoša i prevod identifikacionog dokumenta (na jednom od službenih jezika u BiH) ovjerenog od strane stalnog sudskog tumača u slučaju da je klijent nerezident i da mu pasoš ne glasi na jednom od službenih jezika u BiH.

Bez prevoda se može prihvatiti ovjerena kopija pasoša nerezidenta pod uvjetom da rubrike i podaci, pored jezika zemlje izdavaoca budu i na engleskom jeziku.

Za fizička lica / nerezidente sa diplomatsko/konzularnim statusom kao validna prihvata se i kopija dokumenta koja će biti ovjerena od strane tog diplomatsko – konzularnog predstavništva bez prevoda, pod uvjetom da rubrike i podaci, pored jezika zemlje izdavaoca budu i na engleskom jeziku.

Prilikom ugovaranja Usluge Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Korisnika. Nakon odobrenja Usluge, Korisniku se automatski dodjeljuju prava za korištenje SMS usluge.

Nakon odobrenja Usluge, Korisniku se automatski dodjeljuju prava za korištenje mobilnog bankarstva. Korisnik usluge preuzima i instalira aplikaciju na svoj mobilni uređaj (mobitel) sa odgovarajućeg marketa (npr. „Google Play”) i prilikom prve prijave upiše aktivacijski kod. Unosom aktivacijskog koda identifikuju se uređaj i Korisnik, te se inicijalizira interni token uređaj u aplikaciju. Aktivacijski kod je povjerljiva informacija koja se jednom unosi i to prilikom aktivacije usluge mobilnog bankarstva. Nakon što Korisnik unese korisničko ime i lozinku, pristupa usluzi mobilnog bankarstva.

Po odobrenju Usluge, Korisniku se omogućava korištenje svih segmenata usluge mobilnog bankarstva koji su navedeni u podtački „Obim usluge“ ovih Opštih uslova.

Također, smatrat će se da je Korisnik ugovorio Uslugu ako sa Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa koja automatski uključuje uslugu mobilnog bankarstva sa ili bez prodajne akcije ili ako ugovori korištenje druge usluge Banke koja automatski uključuje i ovu uslugu.

Banka, u skladu sa uslovima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Ugovor odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge, bez obaveze da Podnositelju Usluge obrazloži svoju odluku.

Usluga je vezana uz jedinstveni matični broj fizičkih lica ili drugu jedinstvenu identifikaciju Korisnika.

Datum otvaranja usluge je datum potpisa Ugovora od strane Korisnika i Banke.

## **NAKNADA**

Za korištenje usluge, Banka će Korisniku usluge zaračunavati mjesečnu naknadu u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima.

Također, za obavljanje platnog prometa putem Usluge, naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljena plaćanja u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima, važećom u vrijeme plaćanja. Banka će zaračunavati i naknade za otkazivanje usluge i troškove izdavanja novog aktivacijskog koda, na zahtjev Korisnika usluge.

Svojim potpisom na Ugovoru, Korisnik potvrđuje da je sa navedenim naknadama upoznat, te da pristaje na njihovu primjenu.

Korisnik ovlašćuje Banku, da bez ikakvog dodatnog odobrenja ili saglasnosti, naknade za korištenje

Usluge mobilnog bankarstva, naplati iz sredstava sa svih njegovih računa otvorenih u Banci.

Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima kao svojevrsan cjenovnik uslužnih poslova su, s obzirom na prethodno navedeno, promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, uslovljene ekonomskom opravdanošću poslovanja.

Tako promijenjene tarife će se primjenjivati na zaključeni Ugovor uz prethodno obavješćavanje Korisnika usluge, prije stupanja izmijenjenih tarifa na snagu, bez obaveze zaključivanja aneksa na Ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za primjenu od strane Korisnika.

Smatra se da je Korisnik prihvatio promijenjenu naknadu ako ne otkáže uslugu u roku od 15 dana od prve naplate po novoj tarifi.

Pisana obavijest Korisnika usluge o neslaganju i neprihvatanju izmijenjenih tarifa po ovom Ugovoru, smatra se ujedno otkazom, nakon čega Banka ima pravo da proglasi dospelim sva eventualna potraživanja prema Korisniku usluge, a Korisnik usluge ima obavezu da izvrši ukupan povrat svih eventualnih preostalih dugovanja po Ugovoru.

Tarife su dostupne na svim šalterima Banke i na web stranici Banke: [www.ikbze.ba](http://www.ikbze.ba) i sa istim se Korisnik može upoznati i komparirati sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno biti zaključen ugovor o računu, o čemu odluku Korisnik usluge donosi potpuno neovisno i samostalno.

### **SIGURNOST**

Radi sigurnosti obavljanja transakcija, Banka Korisniku usluge dodjeljuje jednokratni kod za aktivaciju softverskog tokena koji je otvaranjem usluge instaliran na korisnikov mobilni uređaj.

Korisnik usluge je dužan koristiti sigurnosni uređaj (mobilni uređaj) na način propisan bančnim uputstvima, te ga čuvati od oštećenja i neovlaštenog korištenja. Korisnik usluge je dužan čuvati tajnost svih lozinki koje koristi u radu sa Uslugom koja mu se dodjeljuje nakon otvaranja Usluge. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik usluge.

### **NALOZI ZA PLAĆANJE**

Kod Usluge, nalozi se izvršavaju na način propisan aktima o platnom prometu, važećim u trenutku obavljanja plaćanja ili prenosa. Uvidom u promete po računu, Korisnik usluge je dužan pratiti ishod finansijskih transakcija obavljenih putem Usluge. Banka ne snosi odgovornost u slučaju kad je nalog odbijen u sistemu platnog prometa, a zbog greške Korisnika usluge.

U slučaju nemogućnosti provođenja usluge zbog trenutnog statusa računa ili neispravnog unosa SMS upita od strane Korisnika, Banka neće izvršiti traženu uslugu.

### **RASPOLAGANJE SREDSTVIMA**

Korisnik raspolaže sredstvima na svim računima do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje.

Korisnik usluge snosi svu štetu koja može nastati nepridržavanjem Opštih uslova ili ako treća osoba zloupotrijebi pristup sigurnosnom uređaju i/ili poznavanje Korisnikovih lozinki. Banka garantuje za izvršenje naloga u skladu sa Opštim uslovima i aktima navedenim Opštim uslovima. Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada Korisnik usluge ne može koristiti Uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima, te zbog drugih okolnosti koje su izvan kontrole Banke.

### **BLOKADA USLUGE**

Banka će, ako posumnja da postoji zloupotreba, privremeno blokirati obavljanje Usluge i o tome obavijestiti Korisnika usluge. Banka će privremeno blokirati obavljanje Usluge ili će raskinuti ugovor ako se Korisnik usluge ne pridržava ugovornih odredbi odnosno Opštih uslova i akata navedenih u „Opštim odredbama“ Opštih uslova. Korisnik usluge može zatražiti privremenu blokadu obavljanja Usluge predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu Banke. Smatra se da je tim momentom Korisnik usluge obavijestio Banku o svom zahtjevu.

### **OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA USLUGE**

Prilikom korištenja usluge mobilnog bankarstva/SMS, Korisnik usluge je dužan da poštuje Opšte uslove i da se pridržava uputstava za korištenje usluge, kao i zakonskih propisa.

Korisnik je prije početka korištenja Usluge dužan osigurati minimalne potrebne uslove za korištenje mobilnog bankarstva/SMS, što podrazumijeva mobilni uređaj (mobitel) i pristup internetu. Pristup internetu za korištenje usluge obezbjeđuje Korisnik o svom trošku.

Broj telefona koji Korisnik mora navesti u Ugovoru je Korisnikov broj mobilnog telefona na koji se šalju SMS poruke. U slučaju promjene broja mobilnog telefona ili bilo kojeg drugog podatka iz Ugovora, Korisnik se mora odmah javiti u Poslovnici Banke, a Banka se obavezuje pristupiti po zatraženoj promjeni u roku od 3 ( tri ) radna dana od Korisnikove obavijesti.

Korisnik je dužan preuzeti aplikaciju mobilnog bankarstva sa odgovarajućeg marketa (npr. „Google Play“) i istu instalirati na mobilni uređaj (mobitel). Banka je jedini ovlašteni izvor koji obezbeđuje aplikaciju mobilnog bankarstva i najnoviju verziju iste. Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju aplikacije mobilnog bankarstva.

Korisnik je dužan prilikom prve prijave upisati aktivacijski kod, koji služi za verifikaciju identiteta Korisnika i uređaja.

Korisnik je dužan u aplikaciji unijeti korisničko ime i lozinku za prijavu na Uslugu.

Korisnik usluge dužan je čuvati tajnost korisničke identifikacije. Korisnik prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze i štetu nastalu povredom tajnosti njegove korisničke identifikacije. Korisnik snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacionih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe identifikacionih sredstava i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa od strane Korisnika.

Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti (pisanim putem) Banku o neautoriziranoj upotrebi njegove korisničke identifikacije i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti sa kojom bude upoznat. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlašćenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima SMS poruke, te ne pridržavanja ovih opštih uslova.

Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je sa njegovom lozinkom upoznata neka druga osoba, istu može sam promijeniti u bilo kojem trenutku na način opisan u Uputstvu za korištenje mobilnog bankarstva.

Korisnik je dužan koristiti Uslugu na način propisan Uputstvom za korištenje usluge mobilnog bankarstva. Dokument je dostupan svim korisnicima usluge, u poslovnicama Banke i na zvaničnoj web stranici [www.ikbze.ba](http://www.ikbze.ba)

Korisnik se obavezuje da će poslovati u visini pokrića na svom računu, u skladu sa važećim ugovorom sklopljenim sa Bankom, kao i važećim zakonskim propisima.

Obaveza i odgovornost Korisnika je pravilan i potpun unos podataka. Banka ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i emitovanih elektronskih naloga od strane Korisnika.

Korisnik je dužan pravovremeno (u najkraćem roku) dostaviti Banci sve promjene koje su od važnosti za korištenje usluge, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati posljednji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što Korisnik Banku nije pravovremeno obavijestio o promjeni podataka.

## **OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE**

Banka obrađuje Zahtjev za otvaranje usluge mobilnog bankarstva/SMS u skladu sa Opštim uslovima, kao i u skladu sa važećim zakonskim propisima. Svi postupci Korisnika se računarski evidentiraju.

Računarski zapis postupaka, Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.

U sklopu SMS usluge, Banka Korisniku nudi usluge koje se sastoje od slanja poruka određenog sadržaja, te poruka na upit Korisnika. Banka zadržava pravo izmjene vrste i obima usluga koje nudi bez predhodne najave. Korisnik je saglasan sa primanjem dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade. Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog primanja na defenirani mobilni telefon Korisnika, te nije odgovorna za zloupotrebe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo mobilnog telefona navedenog u Ugovoru.

Preduslov realizacije elektronskih naloga jeste da je Korisnik dostavio ispravno popunjen nalog, te da je za realizaciju istog obezbijedio dovoljno sredstava na računu sa kojeg vrši plaćanje, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva minimalno iznos za plaćanje unesen na elektronski nalog, uvećan za iznos naknada Banke.

Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa.

Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja usluge ako postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacionih sredstava ili mobilnog telefona.

Banka će troškove izdavanja novog identifikacionog sredstva (aktivacijskog koda) naplatiti od Korisnika prema Tarifi naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršavanja elektronskog naloga, nastalog zbog greške Korisnika usluge.

Banka ne odgovara za smetnje i prekide na telekomunikacionim mrežama, za greške koje nastanu pri prenosu podataka putem telekomunikacione mreže, za onemogućen pristup (zbog različitih uzroka) usluzi, kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog.

### **OTKAZ USLUGE**

Korisnik može bilo kada otkazati Uslugu. Otkaz Usluge moguće je obaviti u bilo kojoj poslovnici Banke uz prezentovanje identifikacionog dokumenta. Za otkaz Usluge, potrebno je popuniti pisani zahtjev.

Banka zadržava pravo odmah jednostrano otkazati korištenje usluga ukoliko Korisnik prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih uslova, te zakonske propise, kao i zbog osnovane sumnje na zloupotrebu.

Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge i ukoliko Korisnik u periodu od 3 (tri) obračunska ciklusa zaredom na tekućem računu ne obezbijedi sredstva za naplatu naknade za korištenje usluge.

U slučaju otkaza korištenja usluge od strane Banke ili Korisnika, Korisnik je obavezan izmiriti sve do tada nastale obaveze, troškove i naknade u skladu sa važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima.

U slučaju da Korisnik ne izvrši istovremeno izmirenje svih do tada nastalih obaveza, troškova i naknada, Banka zadržava pravo naplate u skladu sa Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima sa bilo kojeg računa Korisnika otvorenog u Banci.

### **OBAVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE**

Banka izvodom po tekućem računu ili drugom vrstom obavijesti obavještava Korisnika o izvršenim prijenosima sredstava ili plaćanjima. Banka može putem različitih kanala distribucije obavještavati Korisnika o novim proizvodima i uslugama iz poslovne domene. Izvod Banka dostavlja prema dinamici i na način ugovoren s Korisnikom. Izvod sadrži podatke o obavljenom plaćanju, te služi kao dokaz o plaćanju u slučaju Korisnikova prigovora. Korisnik je obavezan voditi vlastitu evidenciju o prometima po računima, a izvod po računu i potvrda o obavljenom plaćanju, koja se izdaje na zahtjev Korisnika, jedini su pravovaljani dokumenti o provedenim poslovnim promjenama.

Vlasnik računa za sve reklamacije vezane uz korištenje računa, kontaktira lično ili obavještava pisanim putem Poslovnici u kojoj je isti otvoren, uz predocjenje dokumentacije o nastalim troškovim. Vlasnik računa je dužan da reklamaciju uputi najkasnije u roku od 15 dana od datuma izdavanja izvoda.

Banka je dužna u roku od 30 dana od dana podnošenja reklamacije dostaviti Vlasniku računa izjašnjenje po istoj.

### **PRAVO NA PRIGOVOR**

Korisnici imaju pravo da, u skladu sa zakonskim, podzakonskim propisima i internim aktima Banke, upute usmeni ili pisani prigovor kada smatraju da se Banka ne pridržava odredaba ugovora, dobrih poslovnih običaja i Opštih uslova za korištenje usluge mobilnog bankarstva/SMS.

Banka je dužna postupati po podnesenom prigovoru u skladu sa zakonom i podzakonskim propisima, te dostaviti odgovor na podneseni prigovor u roku od najkasnije 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku navedenom u prethodnom stavu ove tačke, odnosno ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom na prigovor, podnosilac prigovora ima pravo da o tome pismeno obavijesti Ombudsmena za bankarski sistem pri Agenciji za bankarstvo FBiH, Zmaja od Bosne 47/b, 71000 Sarajevo, u skladu sa važećim propisima i uloži prigovor.



## **ZAŠTITA TAJNOSTI PODATAKA O RAČUNU**

Podatke o Korisniku usluge, Banka je dužna čuvati kao poslovnu tajnu, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, izuzev kada je zakonskim i podzakonskim propisima dužna dati informacije nadležnim organima.

Korisnik usluge i eventualni drugi učesnici u ugovornom odnosu, daju Banci neopozivu pisanu saglasnost da ima pravo da bitne informacije i njegove/njihove zaštićene podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka do kojih dođe, dostavlja članicama ASA-Prevent grupacije, te društvima koja se bave provjerom kreditnih historijata, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu važećih propisa obavezna iste dostaviti.

Banka će obradu ličnih podataka klijenata vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

Korisnik usluge i eventualni drugi učesnici u ugovornom odnosu, obavezni su bez odlaganja pisanim putem obavijestiti Banku o svakoj promjeni adrese svog prebivališta ili boravišta, poslodavca ili njegovog sjedišta. Do prijema pisane obavijesti o novoj adresi, sve dostave koje su izvršene od strane Banke na do tada poznatu adresu - vrijede.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

Banka zadržava pravo izmjene ovih Opštih uslova poslovanja. Ukoliko Banka izmijeni ove Opšte uslove poslovanja, tako izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja bit će dostupni u pisanom obliku u poslovnicama Banke i na službenoj web stranici Banke [www.ikbze.ba](http://www.ikbze.ba), a 15 dana prije stupanja na snagu istih. Banka je dužna, na zahtjev Korisnika, u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti mu Opšte uslove poslovanja.

Smatrat će se da je Korisnik usluge prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni, ne otkáže Ugovor o korištenju usluge mobilnog bankarstva.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima poslovanja primjenjuju se odredbe zakona o obligacionim odnosima, zakonskih i podzakonskih akata kojima je regulisana ova oblast.

U slučaju izmjene zakonskih i podzakonskih akata na kojima se bazira donošenje ovih Opštih uslova, sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja primjenjivaće se važeće zakonske i podzakonske odredbe.

Na svaki ugovor koji za predmet ima korištenje usluge mobilnog bankarstva/SMS, primjenjuju se ovi Opšti uslovi.

Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja od strane Uprave Banke sa primjenom u poslovanju od 01.08.2016. godine.

**Broj: 01/3-8394-2.5/16**  
**Zenica, 14.07.2016. godine**



**Direktor**  
**Mirza Hurem**