

**OPŠTI I POSLOVNI USLOVI ZA KORIŠTENJA USLUGE  
ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA PRAVNA LICA**

ASA Banka d.d. Sarajevo

A solid blue horizontal bar.

Novembar, 2017

**SADRŽAJ:**

1. OPŠTI USLOVI.....	3
2. DEFINICIJE .....	3
3. VRSTE USLUGA.....	4
4. POSEBNE POGODNOSTI .....	4
5. MINIMALNI TEHNIČKI USLOVI KOJE TRAŽILAC USLUGE TREBA ISPUNITI.....	4
6. POSLOVNI USLOVI.....	4
6.1. Obaveze i odgovornosti Klijenta/Korisnika .....	4
6.2. Dužnosti Banke .....	5
6.3. Naknada.....	6
6.4. Reklamacije .....	6
6.5. Otkaz usluge.....	6
6.5.1. Otkaz ugovornog odnosa od strane Klijenta .....	6
6.5.2. Otkaz ugovornog odnosa od strane Banke .....	6
7. SIGURNOST .....	7
8. OSTALE/ZAVRŠNE ODREDBE .....	7

## 1. OPŠTI USLOVI

Elektronsko bankarstvo za pravna lica (u daljem tekstu : EB) je usluga ASA Banka d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) namijenjena domaćim i stranim pravnim licima, te samostalnim poduzetnicima (u daljem tekstu : Klijent), koji imaju otvorene transakcijske i devizne račune u statusu Aktivan u Banci i koji žele poslovati putem usluge EB.

Klijent može koristiti uslugu EB nakon što mu Banka odobri Zahtjev, te uruči elemente prepoznavanja.

## 2. DEFINICIJE

Zakonski zastupnik Klijenta je fizičko lice koje je prema registraciji (sudskoj ili drugog nadležnog organa) ovlašteno za zastupanje i predstavljanje Klijenta.

Transakcijski račun je račun preko kojeg Klijent vrši plaćanje unutar zemlje do visine pokrića na računu.

Devizni račun je račun preko kojeg Klijent vrši plaćanje prema inostranstvu, a do visine pokrića na računu.

Pod pokrićem na računu se podrazumijeva stanje sredstava na računu prethodnog bankovnog dana, uvećano za sve evidentirane uplate na račun tekućeg dana, a umanjeno za sva izvršena plaćanja sa računa i predviđenu naknadu Banke do momenta utvrđivanja pokrića.

Kontakt osoba je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za preuzimanje elemenata prepoznavanja za sve korisnike, a istovremeno je i potpisnik.

Korisnik je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za upotrebu usluge EB. Moguće je da korisnik bude potpisnik i/ili unositelj.

Potpisnik je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za raspolaganje sredstvima na računu i potpisivanje platnih naloga u elektronskoj formi.

Unositelj je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za pripremu platnih naloga u elektronskoj formi.

Pošiljalac je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za slanje platnih naloga u elektronskoj formi.

Osoba zadužena za pregled podataka je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za pregled prometa, izvoda, arhive elektronskih naloga i stanja na računima.

Administrator je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za osvježavanje programa iz servera Hal E-Bank, brisanje lokalne baze podataka, itd.

Programski paket je software-ska oprema koja Klijentima omogućava upotrebu usluge EB.

Elementi prepoznavanja su uređaji koji omogućavaju prijavu korisnika u sistem i autorizaciju plaćanja.

Banka izdaje uređaj za identifikaciju:

- ActivCard čitač + identifikacijska kartica
- USB stick ( USB Ključ )

Identifikacijska kartica i USB stick su sigurnosni mehanizmi na kojoj je zapisan digitalni certifikat za svakog korisnika sistema.

Digitalni certifikat je skup podataka, koji identifikira neki entitet i koji je izdat i digitalno potpisan od strane nekog autoriteta za certificiranje. Digitalni certifikat kojeg vam je izdala Banka, je pohranjen na pametnu karticu ili USB stick zaštićen samo vama poznatim PIN-om.

Čitač kartice je uređaj koji se priključuje na računar, pomoću kojeg računar komunicira sa identifikacijskom karticom.

Lična šifra (PIN) je kombinacija znakova kojom se štiti pristup do digitalnog certifikata na kartici.

Platni nalozi su obrasci putem kojih se vrši plaćanje po nalogu Klijenta.

Paket je skup platnih naloga tretiranih kao cjelina.

### 3. VRSTE USLUGA

EB nudi sljedeće usluge:

1. Platni promet u zemlji i platni promet s inostranstvom
2. Pregled stanja računa,
3. Pregled platnih naloga, uz mogućnost valutiranja unaprijed,
4. Pregled prometa na računima po različitim vremenskim periodima,
5. Razmjena elektronskih poruka s Bankom,
6. Priprema naloga i povezivanje s imenikom korisnika i njihovih računa,
7. Čuvanje stalnih platnih naloga za višekratnu upotrebu (npr. redovna mjesečna plaćanja),
8. Štampanje podataka iz upisanih plaćanja, prometnih stavki i slično.

### 4. POSEBNE POGODNOSTI

- dostupnost podataka o stanju i prometu računa 24 sata dnevno,
- uvid u stanje na računima kod više banaka članica Hal E-Bank sistema,
- obavljanje finansijskih transakcija bez dolaska u Banku,
- ušteda u vremenu,
- konstantan nadzor nad stanjima računa daje Vam mogućnost bržeg obrta sredstava,
- niži troškovi transakcija,
- najviši stepen sigurnosti (podatke koje razmjenjujete sa Bankom potpisujete digitalno i u potpunosti se onemogućuje bilo kakva zloupotreba),
- provjera naloga i printanje potvrde o izvršenom plaćanju putem Interneta na adresi <http://ebb.ba/provjera.html>

### 5. MINIMALNI TEHNIČKI USLOVI KOJE TRAZILAC USLUGE TREBA ISPUNITI

- PC sa Windows 95, 98, ME, NT, 2000, XP, Windows 7 i Windows 8
- Procesor najmanje 133 MHz
- RAM 32 MB (preporučuje se 64 MB),
- 300 MB slobodnog prostora na HD,
- CD jedinica
- slobodan USB port.
- u slučaju povezivanja preko pozivnih linija, PC mora biti opremljen i odgovarajućim modemom.
- pametna kartica ili USB „kartica“

#### Sredstvo identifikacije

Banka korisnicima dodjeljuje pametnu karticu ili USB radi autorizacije i sigurnosti pri korištenju usluge EB. Korisnik je obavezan da prilikom prvog logovanja na sistem izvrši promjenu PIN koda.

Banka garantuje da PIN nije u njenoj dokumentaciji.

ID oprema koju je Banka izdala Klijentu bez naplate naknade je vlasništvo Banke, a Klijent je dužan da je na zahtjev Banke vrati.

### 6. POSLOVNI USLOVI

#### 6.1. Obaveze i odgovornosti Klijenta/Korisnika

Klijent se obavezuje da će:

- Strogo se pridržavati svih propisa koji regulišu unutrašnji platni promet i platni promet sa inostranstvom u skladu sa odgovarajućim zakonskim i podzakonskim aktima koji važe na području entiteta, odnosno Distrikta Brčko BiH,
- poslovati u visini pokrića na svom računu,
- prije instaliranja programskog paketa ispuniti minimalne tehničke zahtjeve,
- ovlastiti kontakt osobu za preuzimanje sredstava identifikacije za sve korisnike i pobrinuti se za osiguranje istih,
- odmah originalnim dokumentom obavijestiti Banku u slučaju promjene statusa korisnika, odnosno opoziva ovlaštenja datog korisniku, nakon čega Banka Korisniku dodjeljuje novi status, odnosno blokira pristup usluzi,
- snositi odgovornost za pravilno i u skladu sa zakonskim ovlaštenjima postupanje korisnika pri korištenju elemenata prepoznavanja i na osnovu toga emitovanih platnih naloga,
- snositi odgovornost za štetu nastalu neodgovornom upotrebom elemenata prepoznavanja i na osnovu toga emitovanih platnih naloga, kao i štetu nastalu njegovom krivicom.

Klijent/Korisnik je dužan čuvati elemente prepoznavanja i PIN kojim je zaštićeno sredstvo identifikacije i brinuti da ne dođe u posjed treće osobe.

U slučaju gubitka/krađe elemenata prepoznavanja Klijent/Korisnik je dužan prijaviti bez odgađanja na broj telefona +387 033 586 846, odnosno e-mail adresu : [ebb@asabanka.ba](mailto:ebb@asabanka.ba).

Gubitak/krađu Klijent je obavezan i pismeno potvrditi najkasnije u roku od 1 (jednog) radnog dana od telefonske obavijesti.

Odmah po prijemu obavijesti Banka blokira elemente prepoznavanja. Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave.

U slučaju pronalaska elementa prepoznavanja koji je prijavljen kao izgubljen/ukraden potrebno je u poslovnici Banke u kojoj se vodi njegov račun dostaviti pismenu saglasnost kojom se zahtijeva deblokada elemenata prepoznavanja i nastavak korištenja usluge EB.

Za upotrebu usluge EB Klijent može ovlastiti jednu ili više osoba.

## **6.2. Dužnosti Banke**

Banka obrađuje Zahtjev za upotrebu usluge EB u skladu sa Opštim i poslovnim uslovima korištenja usluge EB, u skladu sa svim važećim ugovorima i opštim uslovima poslovanja koje je Klijent zaključio sa Bankom, kao i u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Upotreba usluge EB se odobrava Klijentu najkasnije u roku 15 (petnaest) radnih dana od dana podnošenja Zahtjeva ukoliko su ispunjeni uslovi navedeni u tački 1. i tački 4. ovih Uslova.

Banka ima pravo da odbije zahtjev za upotrebu usluge EB bez obrazloženja.

Za korisnike programskog paketa Corporate, čiju instalaciju vrši firma HALCOM d.o.o. Sarajevo, instalacija opreme i software-a kao i edukacija se naplaćuje u skladu sa ispostavljeno fakturom firme Electronic Banking Bureau.

Banka će izvršavati naloge u skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa i u skladu sa Opštim uslovima Banke za poslovanje sa transakcijskim i deviznim računima.

Nalog je primljen u Banku kada mu Banka dodijeli status »u obradi«. Od tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke.

Nalog će biti izvršen u rokovima i na način koji je propisala Centralna Banka BiH vezano za plaćanja u unutrašnjem platnom prometu, odnosno u skladu sa bančnim uslovima o načinu i rokovima potrebnim za izvršenje plaćanja prema inostranstvu, te u skladu sa važećim zakonskim propisima i ustaljenom bankovnom praksom.

U slučaju da nalog nije moguće izvršiti prema važećim propisima, Banka će obavijestiti Klijenta o razlozima neizvršenja predmetnog naloga.

Klijent je upoznat sa činjenicom da se iznosi transakcija putem EB ne mogu ograničiti, tako da je potpisnik ovlašten za transakciju ukupne sume novca koju klijent ima na računu. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za transakcije koje potpisnik obavi protivno bilo kakvim Klijentovim uputstvima, internim pravilima, izričitim zabranama i sl.

Svi postupci korisnika se računarski evidentiraju. Računarski zapis postupaka Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Banka zadržava pravo izmjene vrste i opsega usluga i sadržaja EB koje nudi bez prethodne najave. O navedenoj izmjeni Banka će obavijestiti Klijenta. Klijent nema pravo naknade štete u slučaju pomenute izmjene.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid usluge u slučaju neophodnog unaprijeđenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će Banka obavijestiti korisnika najmanje 2 (dva) radna dana ranije. Izuzetak su urgentni slučajevi ili kada razlozi bezbjednosti to ne dozvoljavaju.

Banka nije odgovorna za hardware i software kojim Klijent koristi uslugu EB.

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) do usluge EB, kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog.

Ako se ustanovi da postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe Banka će blokirati upotrebu usluge EB i o tome obavijestiti Klijenta.

### **6.3. Naknada**

Za korištenje usluge EB, korisnik plaća naknadu u skladu sa važećom Odlukom o Tarifi usluga u poslovanju sa pravnim licima i samostalnim poduzetnicima, na dan obračuna naknade.

### **6.4. Reklamacije**

Sve reklamacije po poslovima platnog prometa Klijent podnosi poslovnici Banke u kojoj se vodi račun za koji se podnosi reklamacija.

U toku dnevne obrade platnog prometa Klijent može podnijeti reklamaciju Banci samo za naloge koji su prihvaćeni u Banku i imaju status "u obradi". Za naloge plaćanja koji nisu prihvaćeni u Banku reklamacije se podnose firmi HALCOM d.o.o. Sarajevo.

### **6.5. Otkaz usluge**

Prekid ugovornog odnosa Klijent- Banka može biti iniciran od strane Klijenta ili od strane Banke u slučaju kršenja pravila definisanih Opštim i poslovnim uslovima korištenja usluge EB koje je Klijent prihvatio potpisom Ugovora o korištenju usluge EB.

#### **6.5.1. Otkaz ugovornog odnosa od strane Klijenta**

Zahtjev za otkaz ugovornog odnosa mora biti podnešen u pismenoj formi, potpisan i ovjeren od strane zakonskog zastupnika Klijenta i predat poslovnici Banke u kojoj se vodi njegov račun. Klijent je obavezan izvršiti povrat identifikacijske opreme koju mu je Banka izdala bez naplate naknade i izmiriti sve obaveze po osnovu obračunate, a neplaćene naknade za korištenje usluge EB u momentu podnošenja zahtjeva za otkaz usluge EB.

#### **6.5.2. Otkaz ugovornog odnosa od strane Banke**

Banka zadržava pravo otkaza ugovornog odnosa za korištenje usluge EB, uz pismeno obavještenje Klijenta, u sljedećim slučajevima :

- ako Klijent prekorači svoja prava kršenjem odredbi Opštih i poslovnih uslova korištenja usluge EB,
- ako ne izmiri svoja dugovanja po osnovu korištenja usluge EB roku od 60 (šezdeset) dana od dana zaduženja po tom osnovu.

Ukoliko Klijent u roku od 60 (šezdeset) dana od dana preuzimanja software-a i identifikacijske opreme ne realizuje niti jednu transakciju platnog prometa korištenjem usluge EB, Banka će kontaktirati Klijenta sa ciljem utvrđivanja razloga. U slučaju da se utvrdi da su razlozi neosnovani, Banka će Klijentu otkazati korištenje usluge EB i jednostrano otkazati Ugovor, a o tome pismeno obavjestiti Klijenta min 15 dana prije otkaza korištenja usluge EB i zatražiti povrat izdate opreme koja je Klijentu besplatno data na korištenje.

Klijent kojem je Banka otkazala upotrebu usluge EB, obavezan je Banci vratiti identifikacijsku opremu koja je Klijentu besplatno data na korištenje u roku od 2 (dva) radna dana od dana prijema obavjesti i ne može ponovno uložiti Zajtjeva za odobrenje korištenja usluge EB. Ukoliko Klijent ne izvrši povrat opreme koja mu je besplatno data na korištenje u roku predhodno navedenom, saglasan je da Banka ima pravo da naplati troškove izdate identifikacijske oprema terećenjem Klijentovih računa u Banci.

## **7. SIGURNOST**

### Savjeti klijentima za sprečavanje zloupotreba prilikom korištenja elektronskog bankarstva

Elektronsko bankarstvo podrazumeva napredne tehničke metode identifikacije korisnika, sigurnosti podataka i transakcija, ali je potrebno znati da je efikasnost tehničke sigurnosti takođe zavisna i od ponašanja samog korisnika i poštovanja sigurnosnih pravila:

- Karticu (USB stick) za pristup do elektronske banke stavite u računar (čitač) samo tada kada upotrebljavate elektronsku banku (prilikom pristupa programu, kada šalžete naloge za plaćanje u banku ili preuzimate promet i stanja).
- Po završetku korištenja elektronske banke program zatvorite, izvadite karticu (USB stock) iz računara i odložite je na sigurno mesto.
- Računar, na kome radite sa elektronskom bankom - ugashite, ako ga ne upotrebljavate (van radnog vremena, u vrijeme odmora i slično).
- PIN kod za pristup elektronskoj banci treba da zna samo korisnik kartice (USB sticka).
- Karticu (USB stick) i PIN kod nikada ne čuvajte zajedno.
- Poželjno je da korisnik kartice (USB sticka) mijenja PIN kod jednom mesečno.

### Dodatna opšta upozorenja korisnicima elektronskog bankarstva:

- Banke ne upotrebljavaju elektronsku poštu za distribuciju programske opreme, zahtijeva za promjenu lozinke i slično, već takvu vrstu obavještenja korisnicima šalju kroz elektronsko bankarstvo, kao kanal obavještanja.
- Pobrinite se da su na vašem računaru instalirani posljednji ažurni sigurnosni update-i kao i antivirus program.
- Ne otvarajte elektronsku poštu ili priloge od nepoznatih pošiljalaca.
- Ne instalirajte programe iz nepoznatih (neprovjerenih) izvora.
- Svaku sumnju na zloupotrebu računara ili elektronskog bankarstva odmah prijavite nadležnim organima.

## **8. OSTALE/ZAVRŠNE ODREDBE**

Banka zadržava pravo izmjena i dopuna Opštih i poslovnih uslova korištenja usluge EB, a u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke o čemu je u obavezi obavjestiti Klijenta u roku od 15 (petnaest) dana prije početka primjene istih objavljivanjem izmjena i dopuna Opštih i poslovnih uslova korištenja usluge EB na web stranici Banke.

Opšti i poslovni uslovi korištenja usluge EB stupaju na snagu danom usvajanja od strane Uprave Banke sa primjenom u poslovanju od 06.12.2017. godine.

Stupanjem na snagu ovih Opštih i poslovnih uslova korištenja usluge EB stavljaju se van snage Opšti i poslovni uslovi korištenja usluge EB broj: 01/3-12080-5/16 od 22.11.2016. godine.

**Broj : 01-12075-8-1/17**  
**Sarajevo, 22.11.2017**