

**OPŠTI USLOVI
ZA KORIŠTENJE SMS INFO USLUGE ZA FIZIČKA LICA**

ASA Banka d.d. Sarajevo



Juli 2025.god.

SADRŽAJ:

1. UVOD	3
2. POJAM USLUGE	3
3. KORISNIK USLUGE	3
4. OBIM SMS INFO USLUGE	3
5. UGOVARANJE USLUGE SMS INFO	3
6. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA	4
7. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE	4
8. IZVRŠAVANJE SMS USLUGE	4
9. NAKNADE	4
10. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE SMS INFO	5
11. POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE LIČNIH PODATAKA	5
12. PRAVO NA PRIGOVOR	5
13. ZAVRŠNE ODREDBE	6

Na osnovu člana 55. Zakona o bankama FBiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 27/17 i 22/25), a u vezi sa članom 44. Statuta ASA Banka d.d. Sarajevo, Nadzorni odbor na prijedlog Uprave Banke dana 15.09.2025. godine usvaja:

OPŠTE USLOVE ZA KORIŠTENJE SMS INFO USLUGE ZA FIZIČKA LICA

1. UVOD

Opšti uslovi za korištenje SMS info usluge za fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu prava, obaveze i uslove korištenja SMS info usluge za klijente fizička lica (u daljem tekstu: SMS info usluga). Opšti uslovi regulišu poslovni odnos između ASA Banka d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) i klijenta fizičkog lica koji ugovara SMS info uslugu (u daljnjem tekstu: Korisnik).

2. POJAM USLUGE

SMS info usluga za fizička lica je informacijski servis Banke koji Korisniku omogućuje prijem informacija o obavljenim transakcijama sa računa, prijem informacija o raspoloživom stanju na računu, te promotivnih poruka Banke putem mobilnog telefona. SMS info usluga je dostupna 7 dana u sedmici, 24 sata dnevno.

3. KORISNIK USLUGE

Korisnikom SMS info usluge može biti svaki klijent Banke koji zadovoljava minimalne uslove:

- ✓ da je vlasnik jedne od debitnih kartica Banke i/ili da je vlasnik jedne od kreditnih kartica Banke,
- ✓ da posjeduje mobilni telefon i GSM karticu mobilnog operatera sa teritorije Bosne i Hercegovine,
- ✓ da prihvata Opšte uslove za korištenje SMS info usluge za fizička lica.

Banka može, po svojoj diskrecijskoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja, odbiti zahtjev za korištenje SMS info usluge.

4. OBIM SMS INFO USLUGE

U skladu sa popunjenom i potpisanom Pristupnicom (proces ugovaranja opisan kroi tačku 5 Ugovaranje usluge SMS info), Banka Korisniku omogućava prijem SMS info poruka sa informacijama o transakcijama i stanju računa te prijem promotivnih poruka Banke.

Korisnik je saglasan s prijemom dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade.

5. UGOVARANJE USLUGE SMS INFO

Korisnik ugovara SMS info uslugu popunjavanjem i potpisivanjem Pristupnice, odnosno Zahtjeva za korištenje SMS info usluge (u daljem tekstu: Pristupnica). Korištenje SMS info usluge ugovara se na neodređeno vrijeme.

Po prijemu Pristupnice, Korisniku se omogućava korištenje SMS info usluge, a najkasnije u roku od 24 sata od momenta potpisivanja Pristupnice.

Banka je u obavezi da u pregovaračkoj fazi za zasnivanje poslovnog odnosa sa Korisnikom o korištenju SMS info usluge informiše Korisnika o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi, na način da Korisniku uruči Informativni list

6. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

Korisnik je prije početka korištenja SMS info usluge dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup sistemu SMS info usluge, što podrazumijeva mobilni telefon i aktivni telefonski broj jednog od podržanih GSM operatera u zemlji.

Ukoliko Korisnik promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Pristupnice, dužan je odmah pisanim putem obavijestiti Banku. Kopije dokumenata o izmjeni podataka o Korisniku, Banka zadržava za svoju arhivu.

Gubitak ili krađu mobilnog telefona Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci, potpisom zahtjeva za blokadu. Banka će po prijavi onemogućiti korištenje SMS info usluge.

Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima SMS info poruke, te ne pridržavanja Opštih uslova.

7. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

U sklopu SMS info usluge Banka nudi Korisniku usluge koje se sastoje od slanja poruka određenog sadržaja. Banka ima pravo izmijeniti obim usluge o čemu je obavezna obavijestiti Korisnika putem različitih komunikacijskih kanala (pismenim, telefonskim, elektronskim putem) u roku od najmanje 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmjene. Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene i dopune ovih Opštih uslova, obavezan je da u roku od 15 (petnaest) dana, od dana prijema obavijesti pisanim putem obavijesti Banku o svom neslaganju. U slučaju neizjašnjavanja Banka će smatrati da je Korisnik saglasan sa izmjenama i dopunama Opštih uslova za korištenje SMS info usluge za fizička lica.

Banka zadržava pravo blokade korištenja SMS usluga u slučaju opravdane sumnje u zloupotrebu, uz obavijest Korisniku.

Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti SMS info uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može uticati, posebno u slučajevima više sile, te u slučajevima prestanka rada elektroenergetskog sistema Bosne i Hercegovine, odnosno pada telekomunikacijskih kanala.

Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja SMS usluge ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obaveza prema Banci.

Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog prijema na definirani mobilni telefon Korisnika, te nije odgovorna za zloupotrebe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo mobilnog telefona navedenog u Pristupnici.

8. IZVRŠAVANJE SMS USLUGE

Banka će izvršiti transakciju slanja SMS info poruke kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje.

U slučaju nemogućnosti provođenja SMS info usluge zbog trenutnog statusa računa, Banka neće izvršiti traženu uslugu.

Banka ne snosi odgovornost za posljedice nastale uslijed korištenja SMS info usluge protivno odredbama važećih Opštih uslova.

9. NAKNADE

Banka za ugovaranje i korištenje SMS info usluge obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen u važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima. Mjesečna naknada za

korištenje SMS usluge naplaćuje se sa tekućeg računa Korisnika. Naknada se ne naplaćuje za tekući mjesec ukoliko je Korisnik u tom mjesecu otkazao uslugu.

10. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE SMS INFO

Ukoliko Korisnik ne želi više koristiti SMS info uslugu, potrebno je popuniti obrazac „Zahtjev za otkaz korištenja SMS info usluge“.

Banka zadržava pravo otkaza korištenja SMS info usluge ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili se ne pridržava odredbi Opštih uslova.

11. POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE LIČNIH PODATAKA

Korisnik potpisom Pristupnice, odnosno Zahtjeva za korištenje SMS info usluge 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 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 ovlašćuje Banku da njegov matični broj koristi u svojim poslovnim evidencijama, da ih unosi i koristi u svoj dokumentaciji koja nastaje radi osnivanja i realizacije svih prava i obaveza iz ovih Opštih uslova. Na sve što ovim Opštim uslovima nije regulisano, a bitno je za poslovanje sa SMS info uslugom, primijeniće se pozitivni zakonski propisi i interni akti Banke.

Klijent svojim potpisom Ugovora i/ili Saglasnosti za obradu ličnih podataka, daje izričitu saglasnost i pristaje da Banka sve lične podatke i druge podatke kojima raspolaže i koje prikuplja u skladu sa ugovornim odnosom, prenosi dalje na obradu i korištenje grupaciji i članicama grupacije kojoj Banka pripada u zemlji i inostranstvu, kao i na treća lica u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

Klijent svojim potpisom Ugovora i/ili Saglasnosti za obradu ličnih podataka, potvrđuje da je upoznat/a sa svim informacijama vezanim za obradu ličnih podataka, kao i sa postojanjem prava u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka, kao što su pravo da zahtijeva uvid, ispravku ili brisanje ličnih podataka, odnosno pravo na ograničenje obrade, pravo na opoziv saglasnosti za obradu ličnih podataka, kao i pravo da podnese prigovor Agenciji za zaštitu ličnih/osobnih podataka u Bosni i Hercegovini.

12. PRAVO NA PRIGOVOR

Korisnik ili drugo lice koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Korisnika (u daljem tekstu: podnosilac prigovora) ima pravo prigovora u usmenoj ili u pisanoj formi Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, obaveza iz ovog Ugovora, Opštih uslova poslovanja i dobre poslovne prakse.

Usmene prigovore, podnosilac prigovora može uputiti Banci u njenoj podružnici direktno zaposleniku Banke ili putem telefona.

Ako podnosilac prigovora uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke, Banka je obavezna da podnosioca prigovora uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskoj formi.

Pismene prigovore klijenti mogu podnijeti:

- popunjavanjem Obrasca „Prigovor na postupanje Banke“ te predajom istog OJ;
- putem E-mail-a na adrese: prigovori@asabanka.ba ili info@asabanka.ba;
- putem redovne pošte na adresu sjedišta Banke ili ličnom dostavom na protokol Banke, kao i na

adresu ili protokol bilo koje organizacione jedinice Banke;

- putem obrasca koji je dostupan na web stranici Banke.

Prigovor klijenta mogu primiti sve organizacione jedinice Banke, uključujući i OJ u Centrali Banke, čije nadležnosti i aktivnosti poslovanja utječu na klijenta Banke.

Banka je dužna na pisani prigovor iz prethodnog stava ovog člana, podnosiocu prigovora dostaviti pisani odgovor najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja pisanog prigovora.

Ukoliko Banka klijentu ne dostavi odgovor u roku od 30 dana, ili je klijent nezadovoljan odgovorom Banke, klijent može u pisanoj formi uložiti prigovor Agenciji za bankarstvo FBiH da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru, u roku od 3 mjeseca od dana isticanja roka za dostavljanje odgovora, odnosno od dana dostavljanja odgovora Banke.

Korisnik/jemac ili drugo lice koje lično obezbijeduje ispunjenje obaveza korisnika ima pravo na prigovor i ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanju, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora, može uputiti usmeni prigovor, pisani prigovor Banci/Odjelu za upravljanje kvalitetom usluge i zadovoljstvom klijenata, na adresu: Trg međunarodnog prijateljstva broj 25, 71000 Sarajevo, na adresu svih organizacionih dijelova Banke van sjedišta čije se adrese nalaze na web stranici Banke, putem fax-a ili putem elektronske pošte na adresu: info@asabanka.ba. Ako Korisnik uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor u roku od 15 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi, u istoj formi u kojoj je prigovor i podnesen. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Korisnik nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vladike Platona 1/A, Banja Luka, u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru. U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Korisnik ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe na vidnom mjestu, u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Banka je dužna na zahtjev Korisnika, u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti mu ove Opšte uslove.

Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene i dopune ovih Opštih uslova, obavezan je da u roku od 15 (petnaest) dana, od datuma prijema obavijesti, pisanim putem obavijesti Banku o svom neslaganju. U slučaju neizjašnjavanja Banka će smatrati da je Korisnik saglasan sa izmjenama i dopunama Opštih uslova za korištenje SMS usluge za fizička lica.

Banka zadržava pravo da izmijeni i dopuni Opšte uslove u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluga SMS info usluge.

U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova budu izmijenjene novim zakonskim/podzakonskim propisima primjenjivat će se ti propisi do izmjene i dopune ovih Opštih uslova tj. usklađivanja istih sa zakonskim/podzakonskim propisima.

Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja, a primjenjuju se po isteku 15 dana od dana njihove objave u svim poslovnim prostorijama Banke i službenoj web stranici Banke www.asabanka.ba.

Primjenom u poslovanju ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za korištenje SMS info usluge za fizička lica, br. 01/2-15969-11.7-1/24 od 26.12.2024. godine.

Broj: 01/2-9663-3-1/25

Sarajevo, 15.09.2025. godine