

**OPŠTI USLOVI
ZA KORIŠTENJE DIGITALNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA**

ASA Banka d.d. Sarajevo

SADRŽAJ :

1. OPŠTE ODREDBE	2
2. POJAM USLUGE	3
3. OBIM USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA	3
4. UGOVARANJE USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA	4
5. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA	5
6. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANK	5
7. IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJA	6
8. NAKNADE	6
9. OBAVJEŠTAVANJE	7
10. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA	7
11. PRAVO NA PRIGOVOR I POKRETANJE POSTUPKA POSREDOVAN	7
12. ZAVRŠNE ODREDBE	8

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:

OPŠTI USLOVI ZA KORIŠTENJE DIGITALNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

1. OPŠTE ODREDBE

Opštim uslovima za korištenje digitalnog bankarstva za fizička lica (dalje u tekstu: Uslovi) uređuju se osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i Klijenta.

Digitalno bankarstvo sastoji se od 2 (dva) osnovna aplikacijska rješenja:

- **Mobilno Bankarstvo** – pristup putem mobilnog uređaja ili tablet-a preko globalne računarske mreže, Interneta.
- **Internet bankarstvo** - pristup putem globalne računarske mreže, Internet

Ovim Uslovima ASA Banka d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) određuje jedinstvene uslove korištenja Digitalnog bankarstva, naplatu naknada za usluge Banke, obavještanje i prestanak pružanja usluge Digitalnog bankarstva Klijentu.

Klijent Digitalnog bankarstva je fizičko lice kojem je Banka odobrila korištenje istog.

Klijent može biti svaki klijent Banke koji zadovoljava minimalne uslove:

- da je vlasnik tekućeg računa u KM valuti;
- da posjeduje minimalne tehničke uslove za korištenje Internet bankarstva: Operativni sistem (WinXP SP3 ili noviji), Internet pristup sa jednim od četiri preglednika: Internet Explorer (verzija 7 ili novija), GoogleChrome (verzija 5 ili novija), Mozilla Firefox (verzija 3.6 ili novija), Opera (verzija 10 ili novija), instaliran Adobe Flash Player (verzija 11.2 ili novija), PDF reader, mobilni telefon;
- da posjeduje minimalne tehničke uslove za korištenje Mobilnog bankarstva: mobilni telefon ili tablet uređaj sa android ili iOS operativnim sistemom, Internet pristup i PDF reader (opcionarno)
- da prihvata ove Uslove.

Povjerljivost i korištenje ličnih podataka

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.

Klijent potpisom Zahtjeva/Pristupnice za korištenje Digitalnog bankarstva 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 njegov 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 Uslova.

Na sve što ovim Uslovima nije regulisano, a bitno je za poslovanje sa digitalnim bankarstvom, primjenit će se pozitivni zakonski i/ili podzakonski propisi i interni akti Banke.

Klijent je u obavezi da Banku, pisanim putem, obavijesti o svakoj promjeni mjesta prebivališta, boravišta, poslodavca, kao i ostalih ličnih podataka i to u roku od 8 (osam) dana od dana nastale promjene. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama. Kopije dokumenata o izmjeni podataka o Klijentu, Banka zadržava za svoju evidenciju.

Banka je u obavezi da u fazi zasnivanja poslovnog odnosa sa Klijentom o korištenju digitalnog bankarstva informiše Klijenta o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi, na način da Klijentu uruči Informacioni list u štampanoj ili elektronskoj formi.

Banka Klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Pristupnicu o korištenju digitalnog bankarstva. Potpisivanjem Pristupnice odnosno Zahtjeva, Klijent je saglasan sa ovim Uslovima i visinom naknade na način utvrđen Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima. Mjesečna naknada za korištenje digitalnog bankarstva naplaćuje se sa tekućeg računa Klijenta. Ukoliko Klijent otkaže uslugu nije dužan platiti naknadu za digitalno bankarstvo za tekući mjesec.

Uslovi izrađeni u štampanom ili elektronskom obliku dostupni su u prostorijama Banke i putem drugih komunikacijskih kanala.

2. POJAM USLUGE

Digitalno bankarstvo je usluga Banke koja Klijentu omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa putem globalne računarske mreže – Interneta i mobilnog telefona.

Za pristup korištenju usluge digitalnog bankarstva neophodno je da budući Klijent popuni i potpiše Pristupnicu za korištenje usluge digitalnog bankarstva, odnosno odgovarajući Zahtjev.

3. OBIM USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

U skladu sa popunjenom i potpisanom Pristupnicom, odnosno Zahtjevom, Banka Klijentu omogućava korištenje usluge digitalnog bankarstva sa sljedećim mogućnostima:

- obavljanje plaćanja u zemlji – plaćanje svih vrsta računa;
- obavljanje plaćanja u inostranstvo;

- obavljanje konverzija valuta (da bi se konverzija obavila neophodno je da Klijent ima otvoren devizni račun);
- uvid u stanje po računima;
- pregled prometa po računima;
- plaćanje računa putem usluge ClickPay;
- korištenje usluge Top-up za prepaid račune BH Telecoma;
- druge usluge shodno mogućnostima sistema.

Za svaku obavljanu transakciju putem Internet bankarstva Klijent dobije i elektronsku potvrdu o izvršenoj transakciji. Banka ima pravo izmijeniti obim digitalnog bankarstva, o čemu će obavjestiti Klijenta, putem različitih komunikacijskih kanala (pismom, telefonom, elektronskim putem) u roku od najmanje 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmjene.

Klijent se o istim može informisati u prostorijama Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima, putem službene web stranice Banke, ili putem drugih komunikacijskih kanala.

4. UGOVARANJE USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

Klijent ugovara uslugu digitalnog bankarstva popunjavanjem i potpisom Pristupnice odnosno Zahtjeva. Digitalno bankarstvo se ugovara na neodređeno vrijeme.

Nakon što se prihvati Pristupnica odnosno Zahtjev i dodjele prava za pristup, Klijent će od Banke dobiti korisničko ime na način koji je Klijent odabrao na Pristupnici ili na preferirani način slanja SMS-om na broj mobilnog telefona iz Pristupnice, dok se inicijalna lozinka dostavlja SMS-om na broj mobilnog telefona iz Pristupnice, za pristup sistemu.

Klijent putem Internet stranice Banke pristupa korištenju usluge Internet bankarstva.

Za uslugu Mobilnog bankarstva Banka Klijentu uručuje Korisničko uputstvo u kojem je opisan način instaliranja aplikacije na mobilni uređaj. Klijent može putem aplikacija App Store (iOS) ili Play Store/App Gallery (Android) uraditi preuzimanje aplikacije ASA Banka d.d. Mobilnog Bankarstva. Za korištenje aplikacije, Klijentu je potreban aktivacijski kod za svaki mobilni uređaj na kojem želi koristiti aplikaciju mobilnog bankarstva Banke. Nakon jednokratnog unosa aktivacijskog koda u mobilni uređaj, Klijent je aktivirao aplikaciju na tom mobilnom uređaju i time dobio pristup računima koje je zahtjevao. Aktivacijski ključ traje 7 (sedam) dana. To znači da Klijent po primitku aktivacijskog ključa putem SMS-a ima 7 (sedam) dana da iskoristi isti za 1(jedan) mobilni uređaj. Klijent može koristiti aplikaciju na maksimalno 10 (deset) različitih mobilnih uređaja. Ukoliko Klijent koristi aplikaciju Internet bankarstva, Klijenta se može instruirati da sam generiše aktivacijski kod čije je trajanje 15 (petnaest) minuta, jer se podrazumijeva da će Klijent odmah i upisati kod u mobilni uređaj.

Bankazadržava pravo odbiti Pristupnicu, odnosno odlučuje 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.

5. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA

Klijent je prije početka korištenja usluge digitalnog bankarstva dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup sistemu koje propisuje Banka i predočava ih Klijentu prije potpisivanja Pristupnice odnosno Zahtjeva.

Minimalni tehnički uslovi za korištenje usluge digitalnog bankarstva koje Klijent treba da ispuni su:

- da je vlasnik tekućeg računa u KM valuti;
- da posjeduje minimalne tehničke uslove za korištenje digitalnog bankarstva (Internet pristup, mobilni telefon, operativni sistem Android i iOS);
- da prihvata Opšte uslove za korištenje digitalnog bankarstva za fizička lica.

Banka ima pravo bez prethodne najave izmjeniti tehničke uslove potrebne za pristup sistemu kao i obim usluge o čemu će Klijent biti obavješten putem jednog od komunikacionih kanala Banke (putem izvoda po tekućem računu, pisanom porukom, e-mail obaviješću, putem Web stranice ili drugim vidom komunikacije).

Klijent je dužan koristiti digitalno bankarstvo na način propisan Procedurom za rad sa uslugama digitalnog bankarstva za fizička lica.

Ukoliko Klijent promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Pristupnice odnosno Zahtjeva, dužan je odmah pisanim putem izvijestiti Banku, putem Zahtjeva za promjenu podataka iz Pristupnice odnosno Zahtjeva, koji mu je dostupan na web stranici Banke.

Klijent snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima poruke za korištenje digitalnog bankarstva, te nepridržavanja Uslova.

Klijent je odgovoran za tačnost svih podataka unesenih u platni nalog, te snosi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe u vlastitom okruženju. Klijent se obavezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima. Unošenjem jednokratne lozinke (za Internet bankarstvo), Klijent potvrđuje (potpisuje) da je saglasan da se plaćanje ili prenos izvrši.

Klijent je obavezan da za transakciju plaćanja prema inostranstvu po osnovu izdate fakture, istu dostavi Banci, najkasnije 24 (dvadesetčetiri) sata nakon kreiranja naloga putem maila na VPPSKENIRANI@ASABANKA.BA ili lično u najbližoj podružnici Banke.

Klijent je dužan čuvati tajnost korisničkog imena (username), korisničke lozinke (password-a) i jednokratnih lozinki (OTP – One Time Password-a) sa kojima se koristi u radu sa digitalnim bankarstvom. Klijent snosi svu eventualnu štetu, koja može nastati nepridržavanjem ove odredbe ili ako treća osoba zloupotrebi pristup sredstvima za identifikaciju i ovjeru.

6. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka omogućava Klijentu raspolaganje sredstvima na računima, transparentno na temelju sklopljenog ugovora s Bankom, u skladu sa interno definisanim limitima plaćanja putem digitalnog bankarstva.

Banka zadržava pravo izmjene vrste i obima usluga koje nudi, o čemu će obavjestiti Klijenta. Klijent je saglasan s primanjem dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade.

Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Klijent ne može koristiti uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može uticati, posebno u

slučajevima više sile, te u slučajevima prekida elektroenergetskog sistema u Bosni i Hercegovini odnosno pada telekomunikacijskih kanala.

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

Banka zadržava pravo blokade korištenja usluge u slučaju opravdane sumnje za zloupotrebu, uz obavezu obavještenja Klijenta o izvršenoj aktivnosti.

Banka nije odgovorna za povjerljivost informacija primljenih na Klijentov mobilni telefon, te nije odgovorna za zloupotrebe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo mobilnog telefona navedenog u Pristupnici.

Banka nije odgovorna za zaštitu podataka klijenta, (lični podaci i računi), u slučaju da Klijent izgubi svoje korisničko ime i korisničku lozinku.

7. IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJA

Klijent se obavezuje da će sve naloge uredno popuniti, u skladu sa važećim propisima, relevantnim aktima o platnom prometu i Uslovima. Pri popunjavanju naloga Klijent mora voditi računa o raspoloživim sredstvima na računu u Banci na dan izvršenja zadanih naloga.

U slučaju nemogućnosti provođenja naloga zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravnog unosa platnog naloga od strane Klijenta, Banka neće izvršiti platni nalog.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prenos putem digitalnog bankarstva, nastalo netačnim unesenim podacima od strane Klijenta. Banka će izvršiti transakciju kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje u skladu s Uslovima.

Nalozi domaćeg platnog prometa (žirokliring transakcije) unijeti od strane Klijenta do 14 (četrnaest) sati i 45 (četrdesetpet) minuta će se izvršiti isti dan. Hitni nalozi (RTGS) uneseni od strane Klijenta do 15 (petnaest) sati i 30 (trideset) minuta će biti izvršeni istog dana.

Banka ima pravo, iz razloga poduzimanja zakonom propisanih radnji i mjera za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, odložiti ili odbiti pružanje usluga i/ili proizvoda i izvršenje transakcije po nalogu ili za račun Klijenta.

8. NAKNADE

Naknade za korištenje digitalnog bankarstva naplaćuju se putem računa Klijenta bez dodatnog odobrenja od strane Klijenta i pisanog obavještanja Klijenta. Visina naknade definisana je Tarifom naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima.

Izmjene i dopune ovih Uslova, kao i naknada za korištenje usluga digitalnog bankarstva, Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama, na vidnom mjestu dostupnom Korisniku i na službenoj web stranici www.asabanka.ba najmanje 15 (petnaest) dana prije primjene istih. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjenjene Uslove ako u roku od 15 (petnaest) dana od kako su izmijenjeni Uslovi poslovanja postali dostupni, ne otkaže ugovor.

9. OBAVJEŠTAVANJE

Naplaćene naknade Banka evidentira 1 (jedan) put mjesečno na Klijentovom izvodu tekućeg računa. Klijent ovlašćuje Banku da svoja dospjela i nenaplaćena potraživanja po ovoj usluzi, pod uslovima utvrđenim ovim Uslovima može naplatiti kompenzacijom (prebijanjem) iz KM ili deviznih sredstava sa svih njegovih računa otvorenih kod Banke - a vista/štednih 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 proizađu prilikom korištenja ove usluge dostavlja na adresu naznačenu u Pristupnici odnosno na 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.

10. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

Ukoliko Klijent ne želi više koristiti uslugu digitalnog bankarstva, popunjava obrazac Zahtjev za izmjenu usluge.

Banka zadržava pravo otkaza korištenja usluge ukoliko Klijent prekorači svoja prava ili se ne pridržava odredbi ovih Uslova.

U slučaju otkaza digitalnog bankarstva, Klijent je dužan odmah izmiriti sve dospjele, a neizmirene naknade za korištenje digitalnog bankarstva.

11. PRAVO NA PRIGOVOR I POKRETANJE POSTUPKA POSREDOVANJ

Klijent prigovor može uputiti usmeno ili pisanim putem ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, Općih uslova poslovanja i dobre poslovne prakse.

Usmeni prigovor, Klijent može uputiti Banci u njenoj podružnici direktno zaposleniku Banke ili putem telefona.

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

Klijent ima pravo prigovora u pisanoj formi Banci i isti se podnosi na adresu Banke u Ulici Trg Međunarodnog Prijateljstva broj 25, 71000 Sarajevo.

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

Ukoliko je Klijent nezadovoljan odgovorom ili ne prihvati prijedlog Banke za rješenje spornog odnosa iz prethodnog stava ovog člana ili ukoliko Banka nije blagovremeno dostavila isti, Klijent može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH (u daljem tekstu: Agencija) da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka u kojem je Banka bila obavezna dostaviti odgovor Klijentu, ako Banka nije dostavila odgovor Klijentu.

Klijent može u pisanoj formi dostaviti prijedlog za posredovanje Agenciji radi vansudskog rješavanja spornog pitanja, a sve u skladu sa zakonom i propisima kojima se uređuje posredovanje.

Korisnik/jemac ili drugo lice koje lično obezbijeduje ispunjenje obaveza korisnika ima pravo na prigovor 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 pisani odgovor klijentu 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.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

Banka može izmijeniti i dopuniti Uslove u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke. Sve dodatne informacije o digitalnom bankarstvu možete dobiti u najbližoj podružnici Banke ili putem e-maila INFO@ASA-BANKA.BA.

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

Primjenom u poslovanju ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi za korištenje digitalnog bankarstva za fizička lica broj 01/2-15969-11.5-1/24 od 26.12.2024.

U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.

Broj: 01/2-9663-3-1/25
Sarajevo, 15.09.2025. godine