

Sadržaj

1. Objašnjenje pojmova	2
2. Zahtjev za pristup elektronskom bankarstvu	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 elektronskog bankarstva.....	4
8. Naknada	4
9. Tajnost podataka	4
10. Reklamacije	4
11. Sigurno korištenje elektronskog bankarstva.....	4
12. Završne odredbe	5

OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

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.
- **Elektronsko bankarstvo** – usluge WEB E-BANK/SMS E-BANK/M-BANK koje omogućavaju korisniku korištenje bankarskih usluga uz najsavremenije metode zaštite podataka
- **Ovlašteno lice** - fizičko lice kojem je korisnik dodijelio pravo za korištenje elektronskog bankarstva.
- **Korisničko ime** - ime koje dodjeljuje certificirano lice korisniku za pristup elektronskom bankarstvu.
- **Lozinka** - niz znakova (šifra) koju dodjeljuje certificirano lice korisniku za pristup elektronskom bankarstvu.
- **Elektronski nalog** - postupak kada korisnik, nakon uspješno izvršene identifikacije, preko elektronskog bankarstva, šalje Banci zahtjeve i podatke za izvršenje bankarske usluge. Ako je nalog pripremljen po uputstvima za upotrebu elektronskog bankarstva, 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 elektronskog bankarstva, uključujući i naknade.
- **Sigurnosni elementi** – lozinke i drugi sigurnosni elementi (npr. otisak prsta ili prepoznavanje lica) namijenjeni za pristup mobilnom bankarstvu.

2. Zahtjev za pristup elektronskom bankarstvu

Zahtjev za pristup servisima elektronskog bankarstva 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 imaju karakter Ugovora. Za korištenje M Bank fizičko lice podnosi zahtjev za mOTP token.

Potpisom Zahtjeva za pristup servisima elektronskog bankarstva, korisnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima korištenja elektronskog bankarstva i da ih prihvata.

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

Korištenje elektronskog bankarstva se može odobriti svakom punoljetnom licu, rezidentu ili nerezidentu Bosne i Hercegovine, sa stalnim prebivalištem ili boravištem u Bosni i Hercegovini.

Podnosilac zahtjeva mora imati otvoren tekući / transakcijski račun u Banci. Ispunjen zahtjev za odobrenje korištenja elektronskog bankarstva predaje se u poslovnici Banke u kojem podnosilac zahtjeva ima otvoren tekući / transakcijski račun.

Pravno lice kao podnosilac zahtjeva može ovlastiti jedno ili više fizičkih lica za upotrebu elektronske banke.

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

Ispunjeni zahtjevi za korištenje elektronskog bankarstva se predaju u poslovnici 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. Korisnicima M-Bank i WEB E-Bank registracijski kod se šalje e-mailom, a aktivacijski kod se šalje SMS-om.

Obavezno je da Korisnik koristi odgovarajući nivo zaštite na svojim uređajima. Za pristup aplikaciji mobilnog bankarstva se može koristiti PIN, otisak prsta ili prepoznavanje lica i osigurati pristup svom uređaju sigurnosnim elementom i ne smije ostaviti uređaj bez nadzora,

Radi sigurnosti korištenja usluga elektronskog bankarstva, Banka pravnim licima dodjeljuje pametnu karticu i čitač za Personal i Corporate E-Bank, odnosno korisničko ime i lozinku za Web E-Bank / M-Bank.

Korisnička uputstva za korištenje elektronskog bankarstva se nalaze na web stranici Banke.

Korisnik se obavezuje da će čuvati parametre pristupa elektronskom bankarstvu 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 elektronskog bankarstva.

5. Vrste usluga

Elektronsko bankarstvo 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 elektronskog bankarstva, 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.

Elektronska banka za fizička lica omogućava rad sa sljedećim servisima:

- Web E-Bank
- SMS E-Bank i
- M-Bank.

Elektronsko bankarstvo za pravna lica korisniku omogućava poslovanje u unutrašnjem i / ili platnom prometu sa inostranstvom.

Usluge elektronskog bankarstva obuhvataju uvid u stanje na računima, pregled prometa na računima, pregled izvoda, plaćanje obaveza platnim nalogima sa tekućim datumom ili datumom unaprijed, prijem i slanje poruka, obavještenja, te razmjenu datoteka. Elektronska banka za pravna lica omogućava rad sa sljedećim servisima:

- Personal E-Bank (jednokorisnička verzija, namijenjena za rad na jednom računaru)
- Corporate E-Bank (više-korisnička verzija programa namijenjena istovremenom radu na više računara povezanih u lokalnu mrežu)
- Web E-Bank (omogućava pregled stanja i prometa transakcijskog računa kao i udaljeno potpisivanje preko interneta)
- SMS E-Bank (klijentu se šalju informacije o promjenama transakcijskog računa) i
- M-Bank (usluga koja ima iste funkcionalnosti kao i Web E-Bank)

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 elektronskog bankarstva 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 poslanih 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.

Korisnik može ugovoriti i Trajni nalog putem mobilnog i elektronskog bankarstva. Trajni nalog podrazumijeva unaprijed zakazane transakcije i može se u bilo kojem trenutku obustaviti.

7. Otkaz korištenja elektronskog bankarstva

Korisnik može otkazati korištenje elektronskog bankarstva uz podnošenje pismenog zahtjeva za prestanak korištenja istog. Pored toga, Banka može otkazati korištenje elektronskog bankarstva korisniku ako utvrdi upotrebu istog suprotno Zakonu o sprečavanju pranja novca, ako korisnik ugasi račun ili smrću korisnika. Otkazivanje korištenja elektronskog bankarstva se prihvata ako korisnik Banku obavijesti pismenim zahtjevom za prestanak korištenja istog.

U slučaju otkazivanja korištenja elektronskog bankarstva telefonom ili elektronskim putem, korisnik mora najkasnije sljedeći radni dan potvrditi otkazivanje pismeno. Banka odmah poslije prijema obavještenja blokira upotrebu elektronskog bankarstva ovlaštenom licu.

Banka korisniku automatski blokira upotrebu elektronskog bankarstva ako ustanovi gubitak, krađu ili neovlašten pristup istom. Svi nalozi poslati prije blokade upotrebe elektronskog bankarstva bit će obrađeni.

Elektronsko bankarstvo se automatski blokira ako se tri puta uzastopno unese pogrešno korisničko ime i lozinka. Ponovna upotreba elektronskog bankarstva 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 elektronskog bankarstva. U suprotnom, Banka zadržava pravo da korisniku trajno uskrati pravo daljnjeg korištenja elektronskog bankarstva.

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

8. Naknada

Korisnik je saglasan da za korištenje usluga elektronskog bankarstva, Banci plati naknadu u skladu sa Odlukom o tarifi Banke. Banka za visinu naknade tereti korisnikov tekući / transakcijski račun, a naplata naknade se vrši automatski sa računa klijenta u Banci.

9. Tajnost podataka

Podaci o poslovanju preko elektronskog bankarstva 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 elektronskog bankarstva. Obrada ličnih podataka će se vršiti isključivo u svrhu upotrebe elektronskog bankarstva. Klijent daje saglasnost Banci na neodređeno vrijeme, a saglasnost može biti povučena bilo kada pismenim putem.

10. Reklamacije

Sve reklamacije vezane za usluge elektronskog bankarstva korisnik pismeno prijavljuje u poslovnici 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 elektronskog bankarstva

Korisniku servisa elektronskog bankarstva se u cilju zaštite od zlopotreba predlaže sljedeće:

- Čuvati na sigurnom mjestu parametre pristupa elektronskom bankarstvu 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 elektronskog bankarstva.
- 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).

Korisniku se omogućava upravljanje karticama u mobilnom bankarstvu:

Omogućiti ili onemogućiti koištenje kartice na određenom mjestu: POS uređajima, bankomatu te online plaćanje u zemlji i inostranstvu.

12. Završne odredbe

Banka zadržava pravo izmjene Opštih uslova korištenja elektronskog bankarstva 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 F BiH.

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.

Opšti uslovi korištenja elektronskog bankarstva, treće izdanje stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 08.05.2024. godine.

Danom početka primjene ovih Opštih uslova, prestaju da važe Opšti uslovi korištenja elektronskog bankarstva, treće izdanje broj I-500-1-8.1/23 od 27.02.2023. godine.