

## **OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE**

### **Uvodne odredbe**

Opšti uslovi korištenja usluga elektronskog bankarstva za poslovne subjekte (u daljem tekstu: Opšti uslovi) stupaju na snagu i primjenjuju se od 03.10.2016.godine. Opšti uslovi regulišu prava i obaveze korisnika usluga elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: Korisnik), kao i prava i obaveze ASA Banka Naša i snažna d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banke) u pružanju usluga elektronskog bankarstva. Primjenjuju se na sve Korisnike.

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju slijedeće značenje:

**Banka** – izdavalac Opštih uslova je ASA Banka Naša i snažna d.d. Sarajevo, pružalac usluga elektronskog bankarstva.

**Poslovni subjekti** – pravna lica i dijelovi pravnih lica, odnosno privredna društva, javna preduzeća, banke i druge finansijske organizacije, udruženja, javne institucije, organi uprave, organi jedinica lokalne samouprave, te ostali oblici organizovanja čije je osnivanje registrovano kod nadležnog organa ili osnovano zakonom, kao i fizička lica koja samostalno obavljaju registrovanu poslovnu djelatnost.

### **Usluge elektronskog bankarstva:**

- ELBA
- Hal E-Bank
- mBanking

**ELBA usluga** - Web korisnička aplikacija koja Korisniku omogućava uvid u stanje i promet po računima, obavljanje finansijskih transakcija, izvod po računima, kao i komunikaciju sa Bankom. Autorizacija korisnika vrši se Korisničkim imenom, Lozinkom (PIN kod) i Tokenom.

**Hal E-Bank usluga** - Desktop korisnička aplikacija koja Korisniku omogućava uvid u stanje i promet po računima, obavljanje finansijskih transakcija, izvod po računima, kao i slanje i prijem poruka i obavještenja. Autorizacija korisnika vrši se Pametnom

karticom i Čitačem, USB stikom i Lozinkom (PIN kodom).

**mBanking usluga** – usluga mobilnog bankarstva koja Korisniku omogućava uvid u stanje i promet po računima, obavljanje finansijskih transakcija putem mobilnog aparata ili tableta sa omogućenim pristupom Internetu.

**Korisnik usluge** – poslovni subjekt koji u Banci ima otvoren transakcijski račun (u daljem tekstu: Korisnik), te koji Banci dostavi pravilno ispunjenu i potpisanu Pristupnicu i prapatnu dokumentaciju za odobrenje korištenja usluga elektronskog bankarstva.

**Ovlašteni korisnik** – fizičko lice koje je ovlašteno od strane zakonskog zastupnika poslovnog subjekta da koristi usluge elektronskog bankarstva, u skladu sa datim ovlaštenjima.

**Pametna kartica** – sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski certifikat i kriptografski ključevi neophodni za korištenje usluge elektronskog bankarstva. Pametna kartica služi za elektronsku identifikaciju u roku važnosti kartice.

**Čitač pametne kartice** – uređaj koji omogućava čitanje podataka sa pametne kartice.

**Token** – identifikacijski uređaj koji omogućava identifikaciju korisnika i siguran pristup korištenju ELBA usluge.

**PIN** – lični identifikacijski broj – šifra pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja usluga elektronskog bankarstva.

**Nalog za plaćanje** - elektronski nalog Banci, pri kojem Korisnik nakon uspješne identifikacije nalaže Banci izvršenje bankarske usluge.

Elektronski platni nalog ima snagu svojeručno potpisanog platnog naloga.

### **Ugovaranje usluga elektronskog bankarstva**

Banka odobrava upotrebu elektronskog bankarstva Korisniku, pod uslovom da je Korisnik dostavio pravilno ispunjenu i potpisanu Pristupnicu i prapatnu dokumentaciju za korištenje usluga elektronskog bankarstva, da u Banci ima otvoren transakcijski račun, te da je ovlastio jedno ili više fizičkih lica za korištenje elektronskog bankarstva.

Korisnik ugovara usluge elektronskog bankarstva potpisivanjem Pristupnice. Potpisivanjem Pristupnice smatra se da je Korisnik upoznat i da prihvata Opšte uslove za korištenje usluga elektronskog bankarstva za poslovne subjekte.

### **Korištenje usluga elektronskog bankarstva**

ELBA - Nakon odobrenja pristupnice od strane Banke, Banka Korisniku dostavlja korisničko ime i lozinku, te uručuje token uređaj koji je neophodan za identifikaciju i korištenje usluga elektronskog bankarstva (u daljnjem tekstu: korisnička identifikacija). Korisnik započinje korištenje ELBA usluge nakon primanja korisničke identifikacije.

Hal E-Bank - Nakon odobrenja pristupnice od strane Banke, Banka Korisniku dostavlja čitač pametne kartice, pametnu karticu i lični identifikacioni broj (PIN) i dobija instrukcije za preuzimanje instalacionog paketa i Priručnika za korištenje putem linka.

Za odobrenje korištenja Hal E-Bank usluge, Korisnik pored Pristupnice popunjava i potpisuje slijedeća dokumenta:

1. U slučaju da Korisnik ne posjeduje izdat elektronski certifikat za pojedinačnog korisnika, Korisnik dostavlja Banci i slijedeća dokumenta:
  - Generalnu narudžbenicu za izdavanje kvalifikovanih ličnih digitalnih potvrda za pravno lice i
  - Zahtjev za dobijanje digitalne potvrde ovlaštenog lica (za svakog individualnog korisnika za koje se traži izdavanje pametne kartice).
2. Ukoliko Korisnik već posjeduje gore navedeno, Banka će mu omogućiti upotrebu postojeće pametne kartice nakon što podnijeta dokumentacija bude odobrena od strane Banke.

Korisnik može započeti korištenje Hal E-Bank usluge nakon što izvrši instalaciju programa u skladu sa primljenim uputstvima.

Pametna kartica se izdaje sa rokom važnosti elektronskog certifikata od tri godine, a nakon isteka tog roka važnost elektronskog certifikata se mora obnoviti.

mBanking – Nakon odobrenja pristupnice od strane Banke, Banka Korisniku dostavlja aktivacijski kod, korisničko ime i lozinku (u daljnjem tekstu: korisnička identifikacija). Korisnik započinje korištenje mBanking usluge nakon primanja korisničke identifikacije.

### **Obaveze Korisnika**

Korisnik je odgovoran i snosi štetu:

- ako nalog za plaćanje ne sadrži sve propisane podatke,
- ako nalog za plaćanje ne sadrži ispravne podatke,
- ako je nalog za plaćanje, zbog nepostojanja računa navedenog u nalogu, odbijen,
- ako nalog za plaćanje nije izvršen na dan valute zbog nedostatka sredstava na njegovim računima,
- ako nalog za plaćanje nije izvršen na dan valute radi podnošenja banci nakon isteka propisanog roka.

Korisnik se obavezuje:

- da će Banci dostaviti ispravne i ažurne informacije i kopije ličnog dokumenta i/ili ostalu dokumentaciju koje je obavezna prilikom aktivacije i administracije pojedinačnih usluga Banke,
- da će pravovremeno dostaviti Banci sve promjene koje su od važnosti za korištenje usluge, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati posljednji podaci o kojima je Korisnik obavijestio Banku. 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,

- da će usluge elektronskog bankarstva koristiti na način i u skladu sa njihovom namjenom i uputstvom dobijenim od vlasnika sistema, ASA Banka Naša i snažna d.d. Sarajevo
- da će za korištenje usluga elektronskog bankarstva osigurati odgovarajuću računarsku i komunikacijsku opremu, koja je u skladu sa tehničkim zahtjevima i propisanim uputama za usluge elektronskog bankarstva,
- da će svu računarsku i komunikacijsku opremu čuvati i štiti od zlonamjernih programa, da je svjestan opasnosti od istih, te je saglasan da u slučaju da dođe do inficiranja računarske opreme kojom se pristupa elektronskom bankarstvu u cilju zloupotrebe usluge elektronskog bankarstva, Banka neće snositi bilo kakvu odgovornost za zloupotrebu i neće biti u obavezi nadoknaditi bilo kakvu štetu koju je Korisnik pretrpio,
- da će Banku odmah obavijestiti o gubitku, krađi, zloupotrebi ili neovlaštenom korištenju pametne kartice i/ili sumnji na neovlašteno korištenje usluga elektronskog bankarstva, te da će odmah uputiti Banci zahtjev za blokadu korištenja iste,
- da će čuvati tajnost korisničke identifikacije (korisničko ime, lozinku) i pametnu karticu i prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije odnosno pametne kartice. Korisnik je dužan, odmah po prijemu korisničke identifikacije da preduzme sve razumne i odgovarajuće mjere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata korisničke identifikacije.
- da preuzima odgovornost za slučajevne zloupotrebe pametne kartice ukoliko ista nije na siguran način uklonjena iz čitača nakon korištenja. Navedeni uslov vrijedi za sve periode kada klijent nije aktivan u Hal E-Bank aplikaciji za elektronsko bankarstvo.

U slučaju nepridržavanja obaveza iz prethodnog stava Korisnik odgovara za svu eventualnu odnosno nastalu štetu.

### **Obaveze Banke**

Banka zadržava pravo izmjene vrste i obima usluga koje nudi, o čemu će obavijestiti Korisnika. Korisnik je saglasan sa primanjem dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade.

Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost usluga elektronskog bankarstva koja je nastupila kao posljedica tehničkih problema na računarskoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posljedica više sile, niti preuzima odgovornost za štetu nastalu zbog eventualnog gubitka ili uništenja bilo kojih podataka i opreme Korisnika zbog instalacije i korištenja usluga elektronskog bankarstva.

Banka ima pravo da blokira korištenje usluga elektronskog bankarstva i onemogući njihovo dalje korištenje ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, ako postoji sumnja o neodobrenom korištenju platnog instrumenta ili njegovom korištenju radi prevare, kao i u drugim slučajevima koji nalažu razlozi bezbjednosti. Banka je dužna da obavijesti Korisnika o izvršenoj aktivnosti.

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

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

### **Naknade za izvršene usluge**

Naknade za korištenje usluga elektronskog bankarstva naplaćuju se preko poslovnog računa Korisnika i to zaduženjem računa Korisnika jednom mjesečno. Visina naknada definisana je Odlukom o tarifi naknada za

bankarske usluge u ASA Banka Naša i snažna d.d. Sarajevo .

Banka zadržava pravo izmjene visine naknada za korištenje usluga elektronskog bankarstva. Obaveza je Banke da blagovremeno informiše Korisnika o izmjenama istih. Navedene informacije Banka može da istakne u prodajnim jedinicama Banke i/ili na internet stranici Banke i/ili na drugi za banku Banci podoban način, minimalno 15 dana prije primjene.

### **Obavješćavanje i reklamacije**

Banka obavješćava Korisnika o promjenama na računu putem izvoda. Banka dostavlja izvod prema dinamici i na način dogovoren sa Korisnikom. Izvod sadrži podatke o obavljenim plaćanjima i služi kao dokaz u slučaju prigovora Korisnika.

Korisnik je dužan da vodi računa o izvještajima dobijenim od Banke, da ih pregleda i da o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u izvještaju koji mu je dostavljen podnese pismenu reklamaciju Banci. Rok u kome Korisnik može da reklamira transakcije ističe 15 (petnaest) dana od dana dostavljanja izvještaja o stanju i promjenama na računu.

Banka će razmatrati reklamacije po prijemu a o ishodu reklamacije, u slučaju da Korisnik nije imao osnova za reklamaciju, obavijestiti Korisnika najkasnije narednog radnog dana.

Troškove neopravdane reklamacije, u potpunosti snosi Korisnik.

### **Otkaz usluge**

Ukoliko Korisnik želi da prekine korištenje usluga elektronskog bankarstva, dužan je podnijeti Zahtjev za otkaz korištenja usluge na propisanom obrascu Banke.

U slučaju otkazivanja usluga Korisnik je dužan odmah izmiriti sve dospjele a neizmirene troškove i naknade za korištenje usluga elektronskog bankarstva, te izvršiti povrat identifikacijskog uređaja – tokena, koji je vlasništvo Banke.

Banka zadržava pravo otkaza korištenja usluga elektronskog bankarstva ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili se ne pridržava odredbi ovih Opštih uslova.

### **Povjerljivost i korištenje ličnih podataka**

Korisnik ugovara korištenje usluge elektronskog bankarstva potpisom Pristupnice na unaprijed propisanom obrascu Banke. Klijent potpisom Pristupnice 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 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.

### **Završne odredbe**

Opšti uslovi za korištenje elektronskog bankarstva su sastavni dio Pristupnice, imaju karakter Ugovora i stupaju na snagu danom potpisivanja Pristupnice.

Opšti uslovi za korištenje usluga elektronskog bankarstva primjenjuju se zajedno sa Opštim uslovima poslovanja ASA Banka Naša i snažna d.d. Sarajevo te Opštim uslovima korištenja usluga platnog prometa ASA Banka Naša i snažna d.d. Sarajevo za poslovne subjekte.

Banka može izmijeniti i dopuniti Opšte uslove za korištenje usluga elektronskog bankarstva za poslovne subjekte u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke, a o čemu će Korisnik biti blagovremeno obaviješten.

Za sve što nije definisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se relevantni zakonski propisi.

U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.