

**OPŠTI USLOVI**  
**ELEKTRONSKE BANKARSKE RADNJE**

**1. Uvodne odredbe**

Opis sadržaja; pojmovi

**Član 1.**

Ovim opštim uslovima za upotrebu elektronsko bankarske radnje (u nastavku: opšti uslovi) Komercijalno-investigaciona banka d.d. (u daljenjem tekstu: banka) definiira prava, obaveze i uslove za rad i upotrebu elektronske bankarske radnje (u nastavku: elektronska banka).

**Član 2.**

Termini, koji se koriste u ovim opštim uslovima i ostalim pravnim aktima, vezanim za upotrebu elektronske banke, imaju sljedeće značenje:

- **Banka:** Komercijalno-investigaciona d.d. sa sjedištem u Velikoj Kladuši, I. Mržljaka 3,
- **Narudžba:** postupak, kod koga korisnik preko elektronske banke poslije izvršene identifikacije šalje banci zahtjeve i podatke za izvršenje bankarske usluge; ako je narudžba pripremljena po uputama za upotrebu elektronske banke, narudžba je jedanko vrijedna vlastoručno potpisanom nalogu u pisanom obliku,
- **Platni nalog:** zahtjev, koji korisnik po postupku narudžbe šalje banci,
- **Korisnik:** komitent banke, kome banka omogućava obavljanje poslova u elektronskom obliku,
- **Zaštitna kartica:** sigurnosni instrument, koji se upotrebljava za provjeru identiteta, elektronsko potpisivanje i šifriranje podataka,
- **Lični broj:** (PIN) – redoslijed znakova, koje u kombinaciji sa brojem kartice omogućava jednolično prepoznavanje korisnika i pojedinačno ovlašteno lice,
- **Transakcijski račun:** račun, koji korisnik otvori u banci u svrhu obavljanja platnog prometa,
- **Elektronska banka:** ime paketa elektronske banke za pravna i fizička lica,
- **Ugovor:** ugovor o obavljanju radnji putem elektronske banke.

**Član 3.**

Elektronska banka je elektronski način radnje, koja korisniku omogućava:

- uvid u stanje na računima,
- pregled prometa na računima,
- pregled ispisa,
- plaćanje obaveza sa platnim nalogima sa tekućim datumom i datumom unaprijed,
- prijem i slanje ličnih i opštih obavještenja,
- sigurnost kod neovlaštenog pribavljanja podataka.

## **2. Sticanje prava do upotrebe usluga**

Uslovi za upotrebu usluga

### **Član 4.**

Za upotrebu elektronske banke korisnik mora da obezbjedi adekvatnu kompjutersku opremu. Banka predpisuje minimalne zahtjeve.

### **Član 5.**

Banka odobrava upotrebu elektronske banke korisniku, ako:

- banci preda adekvatno ispunjen i potpisan zahtjev za odobrenje upotrebe elektronske banke,
- ovlasti jedno ili više fizičkih lica za upotrebu elektronske banke ili odredi, da će elektronsku banku upotrebljavati sam,
- da ima u banci otvoren transakcijski račun i preko koga profesionalno radi,
- da sklopi ugovor o obavljanju radnji putem elektronske banke.

### **Član 6.**

Banka zadržava pravo, da zahtjev odbije bez navođenja razloga za odbijanje.

### **Član 7.**

Korisnik može za upotrebu elektronske banke ovlastiti jednu ili više fizičkih lica (u nastavku: ovlašteno lice).

Svako ovlašteno lice ima za upotrebu elektronske banke određenu vrstu ovlaštenja, koga mu odredi korisnik na zahtjevu. Kod dodjeljivanja ovlaštenja korisnik je dužan upotrebljavati upute, koje propisuje banka.

Elektronska banka ima pet rangova ovlaštenja:

- ovlaštenje za administriranje,
- ovlaštenje za unos podataka,
- ovlaštenje za pregled,
- ovlaštenje za suštinsko potpisivanje (verifikovanje),
- ovlaštenje za slanje podataka.

Ovlaštenje iz poslednje alineje prethodnog stava može imati samo osoba, koju korisnik ovlasti za razpolaganje sredstavima na račun.

### **Član 8.**

Korisnik može bilo kada opozvati ovlaštenje. Opoziv ovlaštenja banka prihvata, ako korisnik opoziv banci saopšti:

- telefonom,
- faxom,
- pismeno,
- putem elektronske pošte,
- na telefonski broj ili adresu kojega korisnik primi posebno.

Ako je opoziv ovlaštenja posredovan telefonom, korisnik mora najkasnije slijedeći dan potvrditi opoziv pismeno.

Banka odmah poslije prijema obavještenja blokira upotrebu elektronskog bankarstva ovlaštenom licu.

#### **4. Postupak priključenja korisnika**

Tehnički postupak priključenja

##### **Član 9.**

Po odobrenju zahtjeva i po potpisu ugovora korisnik prima:

- programski paket za upotrebu elektronske banke,
- priručnik za upotrebu elektronske banke,
- parametre pozivnog pristupa,
- raspored za prijem, obradu i posredovanje platnih naloga,
- sigurnosni paket (zaštitne kartice i personalni broj – PIN za ovlaštena lica),
- digitalne certifikate za ovlaštena lica.

##### **Član 10.**

Za sigurnu razmjenu podataka između banke i korisnika upotrebljava se digitalni certifikat. Digitalni certifikat je potvrda u elektronskom obliku, koja povezuje podatke za provjeru elektronskog potpisa sa vlasnikom potvrde, te potvrđuje njegov identitet.

Digitalni certifikat izdaje domaća ili strana neovisna (akreditirana) certificirna organizacija.

##### **Član 11.**

Digitalne certifikate ovlaštenim licima korisnika dodjeljuje banka.

Podaci o digitalnom certifikatu su prilog ugovoru.

##### **Član 12.**

Sve elektronske poruke između banke i korisnika, posredovane pomoću digitalnog certifikata, podrazumjevaju se između banke i korisnika, vjerodostojne i neopozive.

## **5. Obaveze korisnika i ovlaštenih lica**

Odgovornost

### **Član 13.**

Korisnik i njegova ovlaštena lica obavezuju se, da će:

- čuvati parametre pozivnog pristupa, programsku opremu banke sa pripadajućim podacima, sigurnosni paket i digitalne certifikate, koje neće davati trećim osobama na upotrebu niti na uviđaj, pri čemu snose punu odgovornost za svaku štetu, koju prouzroče posredno ili neposredno treće neovlaštene osobe,
- odmah obavjestiti banku o svim nepravilnostima iz prve alineje,
- pri poslovanju, uz sve opšte uslove, slijediti i sva tehnička i ostala uputstva banke.

## **6. Obaveze banke**

Jamstvo, raspored

### **Član 14.**

Banka jamči korisniku izvedbu svih pravilno ispunjenih i poslatih platnih naloga po valjanom rasporedu predaje i obrade naloga.

Banka pri tom koristi važeće zakonske i podzakonske propise, vezane za upravljanje platnog prometa, te opšte uslove banke o otvaranju i vođenju transakcijskog računa.

### **Član 15.**

Banka se obavezuje da će o svakoj izmjeni ili dopuni opštih uslova, obavijestiti korisnika. Ako korisnik nije zadovoljan izmjenom ili dopunom opštih uslova, može zahtijevati prekid upotrebe elektronskog bankarstva.

## **7. Čuvanje podataka**

Posredovanje podataka

### **Član 16.**

Banka upotrebljava lične podatke korisnika i ovlaštenih lica isključivo za namjenu poslovanja elektronskog bankarstva.

### **Član 17.**

Podaci o poslovanju preko elektronske banke su poslovna tajna banke, a trećim licima banka daje informacije isključivo na pismeni zahtjev nadležnog suda, te u slučajevima, koje određuju važeći propisi.

### **Član 18.**

Banka i korisnik se obavezuju da će obezbjediti visoki stepen sigurnosnih mjera, koji će smanjiti rizik neautoriziranog pristupa, promjene ili gubitka podataka.

### **8. Blokiranje upotrebe usluge**

Privremena zabrana korisnika

### **Član 19.**

Banka korisniku automatski blokira upotrebu elektronske banke, ako ustanovi gubitak, krađu ili neovlašten pristup do elemenata zaštitnog kompleta.

Ponovna upotreba elektronske banke primjenjuje se odmah poslije zamjene zaštitnog kompleta.

### **9. Reklamacije**

Način saopštavanja reklamacija

### **Član 20.**

Reklamacije se šalju banci preko elektronske banke ili pismeno poštom, faxom, elektronskom poštom ili telefonom.

Korisnik može pokrenuti reklamirati kada ustanovi nepravilnosti, a najkasnije u roku od 15 dana po prijemu bankovnog izvoda, iz kojeg se vidi promet i stanje na računu.

Banka je dužna riješiti ili odgovoriti na reklamaciju najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije.

### **10. Naknada**

Osnova za definiranje tarife

### **Član 21.**

Banka korisniku zaračunava naknadu za pristup i upotrebu elektronske banke po važećoj tarifi.

O svakoj promjeni tarife banke će prethodno obavijestiti korisnika.

**11. Zabrana korištenja usluga**

Konačni prekid korištenja usluga

**Član 22.**

Banka ukida korištenje elektronske banke, u sljedećim primjerima:

- kada nisu ispoštovani opšti uslovi i uputstva banke,
- ukidanjem transakcijskog računa,
- smrću fizičkog lica,
- kada se izgube poslovne sposobnosti,
- uvođenjem stečajnog postupka,
- na zahtjev korisnika.

**12. Završne odredbe**

Rješavanje sporova i valjanost opštih uslova

**Član 23.**

Moguće sporove vezane za elektronsko bankarstvo riješava sud, koji je stvarno i teritorijalno nadležan za banku.

Stranke u sporu su suglasne da će međusobno priznavati valjanost elektronskih poruka na sudu, ako valjanost tih poruka nije bila osporavana skladno sa postupcima, navedenima u opštim uslovima i uputama banke.

**Član 24.**

Ovi opšti uslovi važeći su od 20.03.2003.godine.

Komercijalno-investiciona banka d.d.  
Velika Kladaša