

## **OPŠTI USLOVI ZA UPOTREBU ELEKTRONSKE BANKE**

### **1. Uvodne odredbe**

#### **Član 1.**

Opštim uslovima za upotrebu elektronske banke (u nastavku: opšti uslovi) Komercijalno-investiciona banka d.d. (u daljenjem tekstu: Banka) definira prava, obaveze i uslove za rad i upotrebu elektronske banke.

#### **Član 2.**

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

- **Banka:** Komercijalno-investiciona banka d.d.,
- **Narudžba:** postupak kojim 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 kojem banka omogućava obavljanje poslova putem elektronske banke,
- **Zaštitna kartica ili USB ključ:** sigurnosni instrument koji se upotrebljava za provjeru identiteta, elektronsko potpisivanje i šifriranje podataka,
- **Lični broj:** (PIN) – redoslijed znakova koji u kombinaciji sa brojem kartice ili USB ključa omogućava jednolično prepoznavanje korisnika i pojedinačno ovlašteno lice,
- **Transakcijski račun:** račun koji korisnik otvori u banci u svrhu obavljanja platnog prometa,
- **Elektronska banka:** naziv softverskog paketa koji omogućuje pravnim i fizičkim licima obavljanje platnog prometa u zemlji elektronskim putem,
- **Ugovor:** ugovor o obavljanju radnji putem elektronske banke.

#### **Član 3.**

Elektronska banka korisniku omogućava:

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

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

#### **Član 4.**

Za upotrebu elektronske banke korisnik mora da obezbjedi adekvatnu kompjutersku opremu. Banka određuje 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,
- da sklopi ugovor o obavljanju plaćanja u zemlji 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 jedno ili više fizičkih lica (u nastavku: ovlašteno lice). Svako ovlašteno lice za upotrebu elektronske banke ima određenu vrstu ovlaštenja koja mu odredi korisnik na zahtjevu. Kod dodjeljivanja ovlaštenja korisnik je dužan koristiti 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.

#### **Član 8.**

Korisnik može bilo kada opozvati ovlaštenje. Opoziv ovlaštenja Banka prihvata ako korisnik opoziv podnese:

- telefonom,
- faxom,
- pismeno,
- putem elektronske pošte.

Ako je opoziv ovlaštenja upućen telefonom, korisnik mora najkasnije sljedeći dan potvrditi opoziv pismeno. Banka odmah po prijemu obavještenja blokira upotrebu elektronskog bankarstva ovlaštenom licu.

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

#### **Član 9.**

Nakon odobrenja zahtjeva i potpisivanja ugovora korisnik dobija:

- programski paket za upotrebu elektronske banke,
- parametre pozivnog pristupa,

- raspored za prijem, obradu i posredovanje platnih naloga,
- sigurnosni paket (zaštitna kartica ili USB ključ 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) certificirana organizacija.

#### **Član 11.**

Digitalne certifikate ovlaštenim licima korisnika dodjeljuje Banka. Podaci o digitalnom certifikatu su prilog ugovora.

#### **Član 12.**

Sve elektronske poruke između Banke i korisnika, posredovane pomoću digitalnog certifikata, su vjerodostojne i neopozive.

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

#### **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 obavijestiti Banku o svim nepravilnostima iz prve alineje,
- pri poslovanju, uz sve opšte uslove, slijediti i sva tehnička i ostala uputstva Banke.

### **6. Obaveze banke**

#### **Član 14.**

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

Banka pri tome koristi važeće zakonske i podzakonske propise vezane za obavljanje platnog prometa, te opšte uslove Banke o obavljanju platnog prometa.

#### **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 zahtjevati prekid upotrebe elektronskog bankarstva.

## **7. Čuvanje 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 informacije su dostupne 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 koje će smanjiti rizik neautoriziranog pristupa, promjene ili gubitka podataka.

## **8. Blokiranje upotrebe usluge**

### **Član 19.**

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

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

Banka korisniku blokira upotrebu elektronske banke i u drugim slučajevima (npr. nisu ispoštovani uslovi Banke) dok se ne otklone okolnosti koje su uvjetovale ovakav postupak Banke.

## **9. Reklamacije**

### **Član 20.**

Reklamacije se šalju Banci preko elektronske banke, pismeno (poštom, faxom, elektronskom poštom) ili telefonom. Korisnik može reklamirati nepravilnosti najkasnije u roku od 15 dana od prijema bankovnog izvoda. Banka je dužna riješiti ili odgovoriti na reklamaciju u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije.

## **10. Naknada**

### **Član 21.**

Banka korisniku zaračunava naknadu za pristup i upotrebu elektronske banke po važećoj Tarifi banke. O svakoj promjeni Tarife Banka će prethodno obavijestiti korisnika.

Naknada za digitalnu potvrdu (pametna kartica ili USB ključ) i čitač pametne kartice se naplaćuje prema važećem cjenovniku proizvoda Halcom d.o.o. Sarajevo dostupnih na web stranici pružatelja usluga <https://www.halcom.com/ba/cjenovnici/>.

## **11. Zabrana korištenja usluga**

### **Član 22.**

Banka ukida korištenje elektronske banke u sljedećim slučajevima:

- nepridržavanje uslova i uputstava Banke,
- zatvaranje transakcijskog računa,

- smrt fizičkog lica,
- gubitak poslovne sposobnosti,
- uvođenje stečajnog postupka,
- na zahtjev korisnika.

## **12. Završne odredbe**

### **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 osporavana sukladno s postupcima navedenim u opštim uslovima i uputama Banke.

### **Član 24.**

Opšti uslovi stupaju na snagu danom usvajanja od strane Nadzornog odbora, a primjenjuju se od 15.08.2022. godine. Stupanjem na snagu ovih Opštih uvjeta stavljaju se van snage Opšti uvjeti br. 02-331/20 od 29.09.2020. godine.