

Opći uslovi digitalno bankarstvo - fizička lica

Sadržaj

UVODNE ODREDBE	3
1. OBAVEZE BANKE U PREGOVARAČKOJ FAZI	3
2. POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE LIČNIH PODATAKA	3
3. POJAM USLUGE	3
4. OBIM USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA	3
5. UGOVARANJE USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA	4
6. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA	4
7. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE	5
8. IZVRŠAVANJE NALOGA	5
9. NAKNADE ZA KORIŠTENJE DIGITALNIH USLUGA	5
10. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA	6
11. PRAVO NA PRIGOVOR	6
12. ZAVRŠNE ODREDBE.....	6

UVODNE ODREDBE

Digitalno bankarstvo predstavlja alternativni kanal distribucije za Banku i time pruža mogućnost obavljanja bankarskih transakcija, bez odlaska u poslovniciu.

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

Mobilno bankarstvo (mBBI) – pristup putem mobilnog uređaja, tableta preko Interneta

Internet bankarstvo (eBBI) – pristup putem računara, preko interneta

Korisnici usluge digitalnog bankarstva mogu biti svi klijenti koji imaju poslovni odnos s Bankom i otvoren tekući račun u Banci.

1. OBAVEZE BANKE U PREGOVARAČKOJ FAZI

Banka klijentu, u pregovaračkoj fazi, pruža informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge digitalnog bankarstva, u obliku Informacionog lista, a isti sadrži sve potrebne elemente za informisanje klijenta.

Klijent na zahtjev ima pravo da dobije besplatnu kopiju nacрта Pristupnice, Informacioni list za digitalno bankarstvo za fizička lica.

Tarife korištenja usluge Digitalnog bankarstva klijent može preuzeti u poslovnicama Banke, kao i na službenoj web stranici www.bbi.ba najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana prije početka primjene navedene Tarife. Banka je na istoj lokaciji dužna istaknuti nove tarife.

2. POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE LIČNIH PODATAKA

Klijent potpisom Zahtjeva za BBI paket ili 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.

Klijent je u obavezi da Banku, pisanim putem, obavijesti o svakoj promjeni mjesta prebivališta, boravišta, poslodavca, kao i ostalih ličnih podataka. 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.

3. POJAM USLUGE

Digitalno bankarstvo je usluga Banke koja Klijentu omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa – 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 Zahtjev za aktiviranje proizvoda i usluga.

4. OBIM USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

Digitalno bankarstvo eBBI i mBBI omogućava:

- Pregled stanja po računima (tekući račun, a vista, oročeni depozit, finansiranje, kartice);
- Cardguard postavke – upravljanje karticama (mobilno bankarstvo- mBBI)
- Pregled finansijskih obaveza koje dospjevaju uz mogućnost uplate, te kreiranje podsjetnika u kalendaru mobitela;
- Prenos sredstava (transferi) između vlastitih računa;
- P2P Instant transfer – prenos sredstava na osobe iz telefonskog imenika - mBBI;
- Push notifikacije – obavijest o promjeni po račun;
- Shopping limit – mogućnost podjele na rate putem aplikacije
- Plaćanje unutar Banke i plaćanje u drugu banku;

- Ugovaranje eRežija/ plaćanje režijskih računa;
- Platni promet sa inostranstvom;
- Bezgotovinska mjenjačnica – kupovina i prodaja deviza;
- Ugovaranje trajnog naloga
- Kalkulator – simulacija za izračun uslova po finansiranjima i depozitima (mBBI);
- Lokator za poslovnice Banke i poslovnice drugih banaka;
- Lokator za bankomate Banke i bankomate drugih banaka;
- Prikaz novih pogodnosti;
- Ostale usluge.

Banka ima pravo bez prethodne najave izmijeniti obim usluge eBBI/mBBI o čemu će Korisnici biti obaviješteni putem web stranice Banke, obavještenjem na aplikaciji eBBI/mBBI ili putem drugih distributivnih kanala Banke.

Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene obima i sadržaja elektronske usluge, s čim je Korisnik saglasan i isto u potpunosti prihvata. Korisnik ima pravo raskinuti ugovor ukoliko nije zadovoljan izmjenom obima i sadržajem elektronske usluge u kom slučaju je dužan da izmiri sve, eventualno, nastale obaveze prema Banci.

Klijent potpisivanjem Informacionog lista za digitalne usluge istovremeno je i saglasan sa svim uslovima propisanim ovim Općim uslovima i Tarifom naknada. Banka zadržava pravo izmjene Općih uslova i Tarifa. Izmijenjeni Opći uslovi i Tarife bit će dostupni Klijentu u pisanom obliku u poslovnim prostorijama Banke i na web stranici Banke najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

Na web stranici Banke su dostupna korisnička uputstva za korištenje eBBI i mBBI.

5. UGOVARANJE USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

Za klijente koji nemaju tekući račun, a žele uslugu Digitalnog bankarstva, Banka prvo otvara tekući račun, na način i pod uslovima kako su definisani „Općim uslovima za poslovanje po tekućem računu“.

Usluga digitalnog bankarstva se može ugovoriti i u sklopu paketa proizvoda i usluga, na način i pod uslovima kako su definisani „Općim uslovima za poslovanje po tekućem računu“.

Banka zadržava pravo odbijanja zahtjeva za otvaranje računa i dodjelu usluge Digitalnog bankarstva bez daljnjeg obrazloženja klijentu.

Ukoliko klijent već ima otvoren tekući račun, potrebno je popuniti obrazac „Pristupnica za korištenje eBBI mBBI Kviklo usluge (fizička lica).“

Ukoliko klijent već ima račun, a želi da aktivira paket i digitalne usluge, popunjava obrazac Zahtjev za BBI paket. Pristupnica mora biti popunjena i potpisana od strane klijenta ispravnim i ažurnim podacima.

6. 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 za aktiviranje proizvoda i usluga, odnosno Zahtjeva za BBI paket.

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 ili iOS);
- da prihvata Opće uslove za korištenje Digitalnog bankarstva za fizička lica.

Banka ima pravo bez prethodne najave izmijeniti 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 obavješću, putem Web stranice ili drugim vidom komunikacije).

Ukoliko Klijent promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Pristupnice odnosno Zahtjeva, dužan je odmah o tome obavijestiti Banku, i izvršiti ažuriranje podataka.

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 Općih uslova.

Unutar mobilnog mBBI bankarstva, klijent ima mogućnost da upravlja postavkama kartica koje koristi uz funkcionalnost CardGuard. Klijent može sam definisati na koji način će koristiti svoje kartice na ATM-u, POS terminalu i eCommerce usluzi, odnosno prilagoditi ovlaštenja transakcija shodno svojim preferencijama. Klijent preuzima odgovornost za korištenje ovlaštenja u sklopu postavke transakcija.

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. Klijent verifikaciju naloga za plaćanje vrši unosom PIN, face ID ili otisak prsta ukoliko plaćanje vrši putem mobilnog bankarstva. Ukoliko plaćanje vrši putem internet bankarstva verifikaciju naloga vrši unosom jednokratnog tokena.

Klijent je dužan čuvati tajnost korisničkog imena (username), korisničke lozinke (password-a) i jednokratnih lozinke, 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.

7. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

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

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 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.

8. IZVRŠAVANJE NALOGA

Nalozi koji se provode između računa unutar Banke, izvršavaju se isti dan (ukoliko nema smetnji u radu sistema, nalozi se izvršavaju u roku od najviše dvije minute). Nalozi koji se provode žiro kliringom – prijenos na račune u drugim bankama i koji se pošalju do 14:00 h, izvršavaju se isti dan, u slučajevima gdje je iznos manji od 10.000,00KM, a nisu označena kao hitna plaćanja. U suprotnom, plaćanja će se procesuirati naredni radni dan. Nalozi koji se provode do 15:30 h, a čiji je iznos veći od 10.000,00 KM ili su označena kao hitna, a koja se vrše prema računima van banke biće procesuirana isti dan. U suprotnom, plaćanja će čekati da budu realizovana naredni radni dan.

Ino nalozi koji su uneseni i potvrđeni do 15:00 sati u toku radnog dana izvršavaju se isti dan, a ukoliko su uneseni i potvrđeni poslije 15:00 sati procesuiraju se slijedeći radni dan.

Radni dani su: ponedjeljak, utorak, srijeda, četvrtak, petak. Subota i nedjelja su neradni dani.

Na web stranici Banke su dostupna korisnička uputstva za korištenje eBBI i mBBI.

9. NAKNADE ZA KORIŠTENJE DIGITALNIH USLUGA

Visine naknada za korištenje digitalnih usluga su definisane u skladu s važećom Odlukom o tarifi naknada za usluge u poslovanju s fizičkim licima.

Naknada za mjesečno korištenje usluge se naplaćuje za sve usluge koje nisu zatvorene, odnosno za sve aktivne i blokirane usluge, osim onih koje su aktivirane kroz akcije ili kroz pakete.

Naknada za zatvaranje usluge neće se naplatiti, u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge u poslovanju s fizičkim osobama, klijentima Banke koji:

- imaju neuređan poslovni odnos s Bankom (klijenti koji se nalaze u E kategoriji)
- nisu u mogućnosti koristiti uslugu nakon ugovaranja (zbog pogreške Banke nastale prilikom ugovaranja usluge).

10. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

Ukoliko korisnik želi da zatvori digitalne usluge, potrebno je da se obrati u poslovnici Banke i popuniti obrazac Zahtjev za zatvaranje proizvoda/usluga (tekući račun, debitna kartica/kreditna kartica/BBI paket/elektronske usluge/trajni nalog) Pored zatvaranja elektronskih usluga na lični zahtjev klijenta, prema Proceduri o postupanju sa neaktivnim računima fizičkih lica, gase se i usluge internet ili mobilnog bankarstva, ukoliko su iste bile aktivne.

Naknada za zatvaranje digitalnih usluge naplaćuje se prema važećoj Tarifi usluga za fizička lica.

11. PRAVO NA PRIGOVOR

Reklamacije se mogu zaprimiti putem različitih kanala: telefonski pozivi, email, poslovnice, društvene mreže, aplikacije eBBI i mBBI, saradnici za poslovanje sa pravnim licima, pošta. Usmeni prigovor, Klijent može uputiti Banci u njenoj poslovnici direktno zaposleniku Banke ili putem besplatne info linije.

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 Djece Sarajeva, 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, ili ukoliko Banka nije blagovremeno dostavila isti, Klijent može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH adresa: Zmaja od Bosne 47, Sarajevo 71000, ili Agenciju za bankarstvo RS, adresa: Vladike Platona 1/A, 78000 Banja Luka 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 prema Agenciji za bankarstvo FBiH, ili u roku od 6 (šest) mjeseci, prema Agenciji za bankarstvo RS-a, od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka u kojem je Banka bila obavezna dostaviti odgovor Klijentu, ako Banka nije dostavila odgovor Klijentu.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uslovi za korištenje usluge digitalnog bankarstva primjenjuju se u Banci. Banka može izmijeniti i dopuniti Opće uslove za korištenje usluge Digitalnog bankarstva za fizička lica u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke. Sve dodatne informacije o Digitalnom bankarstvu možete dobiti u najbližoj poslovnici Banke ili putem e-maila info@bbi.ba.

Ovi Opći uslovi stupaju na snagu danom usvajanja, a primjenjuju se po isteku 15 dana od dana objavljanja u svim poslovnim prostorijama i službenoj web stranici Banke

www.bbi.ba

Za sve što nije izričito regulisano ovim Općim uslovima primjenjivati će se važeći propisi i ostali akti Banke koji regulišu Poslovanje sa stanovništvom.

U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.