

OPĆI USLOVI ZA
DIGITALNO BANKARSTVO
- FIZIČKA LICA

U primjeni od 10.05.2025. godine

SADRŽAJ

I.	OPĆE ODREDBE	3
1.	Opseg	3
II.	OBAVEZE BANKE U PREGOVARAČKOJ FAZI	3
III.	POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE LIČNIH PODATAKA	3
IV.	POJAM USLUGE	3
V.	OBIM USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA	4
VI.	UGOVARANJE USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA	5
VII.	AKTIVIRANJE USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA	5
VIII.	AKTIVIRANJE USLUGE INTERNET BANKARSTVA	6
IX.	OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA	7
X.	OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE	8
XI.	BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA	8
XII.	IZVRŠAVANJE NALOGA	9
XIII.	NAKNADE ZA KORIŠTENJE DIGITALNIH USLUGA	11
XIV.	OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA	11
XV.	PRAVO NA PRIGOVOR	12

I. OPĆE 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. Opseg

Ovaj akt definiše opće uslove korištenja digitalnog bankarstva za fizička lica. Dokument reguliše prava i obaveze banke i klijenata, uslove pristupa i korištenja digitalnih usluga (mobilno i internet bankarstvo), sigurnosne mjere, naknade, izvršavanje naloga, raskid usluge i postupak podnošenja prigovora.

II. 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 sadrži sve potrebne elemente za informisanje klijenta.

Klijent na zahtjev ima pravo da dobije besplatnu kopiju nacrtu Pristupnice, te 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.

III. POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE LIČNIH PODATAKA

Klijent potpisom Zahtjeva za BBI paket ili Pristupnice za korištenje Digitalnog bankarstva izjavljuje da dobrovoljno stavlja Banci na raspolaganje kopiju njegovog važećeg ličnog identifikacionog dokumenta kao i njegove lične podatke date na Pristupnici, u svrhu identifikacije i uspostavljanja poslovnog odnosa.

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.

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.

IV. 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.

V. 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 računu;
- 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;
- ATM – mCash
- mDopuna
- Ostale usluge.

Push notifikacije predstavljaju obavijest o promjeni stanja po računima, za korisnike mobilnog bankarstva. Isporuka push notifikacije je postavljena na sve račune koje imaju promet. Ukoliko klijent prilikom postavki u mBBI aplikaciji odabere push notifikacije kao način obavijesti, Banka zadržava pravo da obustavi SMS uslugu za prilive i odlive.

eRežija se odnosi na dodatnu opciju unutar elektronskih usluga Banke koja pruža mogućnost korisniku da prima ispunjen nalog za plaćanje mjesečnih računa izdatih od strane pravnih lica koji ispostavljaju račune (telekomunikacijskih i komunalnih usluga, osiguravajuće kuće i slično).

Naknada za plaćanje računa putem eRežija naplaćuje se prema Tarifi usluga za fizička lica. Ugovaranjem eRežije korisnik nije obavezan na plaćanje naloga u čije informacije dobiva uvid putem eRežija niti tu obavezu preuzima Banka, što znači da primljenu eRežija može platiti i/ili ne platiti.

Instant transfer omogućava prenos/plaćanje sredstava jednim klikom na račun osoba iz telefonskog imenika korisnika, koji također koriste uslugu mobilnog bankarstva BBI Banke. Uslov za prenos sredstava putem navedene opcije, jeste da su oba korisnika klijenti BBI Banke, da je broj telefona u telefonskom imeniku registrovan u formatu +38761*****.

ATM mCash - funkcionalnost koja omogućava transfer novčanih sredstava putem mobilnog telefona između klijenta Banke (u daljem tekstu: Korisnik) i primaoca, 24 sata na dan, koristeći samo broj mobitela pošiljaoca novčanih sredstava. Korisnik mBBI aplikacije treba imati otvoren račun u BBI Banci, te biti registrovan korisnik KVIKO usluge. Korisnik mBBI aplikacije generiše jedinstveni kod kroz aplikaciju za primaoca novčanih sredstava. Primalac novčanih

sredstava ne mora biti registrovani korisnik BBI Banke i ne mora imati otvoren tekući račun, niti je potrebno da ima bankovnu karticu. Jedinstveni kod služi za jednokratno podizanje novčanih sredstava na bankomatima BBI Banke. Kod ima vremenski rok trajanja u okviru kojeg ga je moguće iskoristiti.

mDopuna je usluga koja omogućava realizaciju naloga plaćanja za e-dopune ili vaučere različitih davaoca usluga.

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 Opštim uslovima za digitalno bankarstvo i Tarifom naknada. Banka zadržava pravo izmjene Općih uslova za digitalno bankarstvo i Tarifa. Izmijenjeni Opći uslovi za digitalno bankarstvo 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.

VI. 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.

VII. AKTIVIRANJE USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA

Korisniku je usluga aktivna onog momenta kada se korisnik prijavi sa aktivacijskim kodom poslanim SMS porukom u roku od 24h od prijema poruke. U slučaju da korisnik u navedenom periodu ne aktivira uslugu sa dodijeljenim aktivacijskim kodom poslanim od strane Banke, korisnik može posjetiti poslovnicu BBI Banke da zatraži ponovno slanje aktivacijskog koda neophodnog za aktiviranje usluge uz zahtjev za blokadu/reaktivaciju usluga (mBBI/eBBI)

Kako bi korisnik instalirao i koristio aplikaciju mobilnog bankarstva potreban mu je pristup Internetu s ličnog mobilnog telefona. Instalacija aplikacije vrši se preko GooglePlay za mobilne uređaja sa ugrađenim android operativnim sistemom ili AppStore trgovine za mobilne uređaje sa IOS operativni sistemom. Nakon što je izvršeno instaliranje aplikacije, otvara se ekran za unos aktivacijskog ključa (prethodno poslan SMS porukom prilikom ugovaranja usluge mBBI). Korisnik aktivacijski ključ unosi samo kod prvog pokretanja aplikacije.

Uspješnom aktivacijom otvorit će se ekran za odabir korisničkog PIN koda.

- Korisnički PIN mBBI aplikacije je četverocifreni broj poznat samo korisniku.

Nakon prijave na aplikaciju, korisnik može uključiti prijavu putem biometrije (otisak prsta ili prepoznavanje lica/face ID), prijavu bez unosa PIN-a.

Korisnik treba imati u vidu sljedeće informacije:

- da je usluga dostupna isključivo korisnicima koji imaju otvoren tekući račun u banci, to jeste tekući račun je mandatoran da bi se usluga aktivirala
- da će prilikom prvog prijavljivanja od korisnika biti zatraženo da odabere novi PIN (četverocifreni broj) koji će ubuduće koristiti za prijavu u aplikaciju, koji će također koristiti za autorizaciju svakog naloga/plaćanja/transfera;
- da je LOZINKA (četverocifrena lozinka) poznata samo njemu, da nije nigdje zapisana u Banci, te da istu mora čuvati u tajnosti;
- da će Banka kontinuirano raditi na daljnjem razvoju i usavršavanju korisničke aplikacije
- na naknade za korištenje usluge mBBI u skladu s Tarifom usluga za fizička lica, te istaknuti prednosti provođenja transakcija putem ove usluge (jednostavno, sigurno, brzo, jeftino, mogućnost stalnog uvida u otplate rata finansiranja po kojima je korisnik sudužnik ili jamac...)
- na prednosti korištenja usluge za korisnike BBI paketa
- pozivom na besplatan INFO broj (0800 200 200 ili za pozive iz inostranstva +387 33 257 340) korisnik može zatražiti dodatne informacije ili blokadu usluge u slučaju gubitka/krađe mobitela. Broj treba zapisati i čuvati na sigurnom mjestu.
- da korisnik odgovara za ispravnost unesenih podataka (iznos, broj računa, referenca...) prilikom puštanja naloga u obradu. U slučaju pogrešno unesenih podataka (npr. pogrešan iznos ili sredstva proslijeđena na pogrešan broj računa primatelja) korisnik sam dogovara s primateljem povrat sredstava, a Banka mu pruža sve raspoložive informacije kako bi se povrat odradio.
- ukoliko korisnik usluge ima potrebu da nalog plaćen elektronskim putem ovjeri, ovjeru može zatražiti u najbližoj poslovnici Banke. Ovlaštena osoba u poslovnici prije ovjere vrši provjeru statusa naloga kroz bančin informacioni sistem, te nakon izvršene provjere, a u slučajevima gdje je nalog proveden isti ovjerava.
- da će se usluga nakon tri pogrešna unosa PIN-a blokirati. U slučaju blokiranja usluge uslijed tri pogrešna unosa PIN-a, korisnik je obavezan podnijeti zahtjev za reaktivaciju usluge. Zahtjev za reaktivaciju korisnik može podnijeti lično u poslovnici BBI Banke, online putem forme na web stranice banke ili pozivom na besplatan INFO broj (0800 200 200).

VIII. AKTIVIRANJE USLUGE INTERNET BANKARSTVA

Korisniku je usluga aktivna onog momenta kad se korisnik prijavi sa šifrom poslanom SMS porukom u roku od 24h nakon primitka iste. U slučaju da korisnik u periodu od 24h ne aktivira uslugu sa dodjeljenom šifrom, poslanom od strane Banke, korisniku treba ponovo isporučiti novu šifru. Zahtjev za reaktivaciju nove šifre korisnik može podnijeti lično u poslovnici BBI Banke neophodne za aktiviranje usluge uz zahtjev za blokadu/reaktivaciju usluga (mBBI/eBBI).

Korisnik eBBI pristupa usluzi putem link-a <http://e.bbi.ba>. Username korisniku izdaje Saradnik za odnose sa fizičkim licima/blagajnik u poslovnici Banke, koji je izvršio aktiviranje usluge. Inicijalna lozinka se prosljeđuje putem SMS poruke, koju korisnik nakon prijave na aplikaciju mora izmijeniti (kreirati vlastitu).

Kao tip autentifikacije korisnik može koristiti:

- SMS token (token se isporučuje putem SMS poruke)
- BBI soft token (token se generiše na aplikaciji Google authenticator).

Korisnik treba imati u vidu sljedeće informacije:

- da je usluga dostupna isključivo korisnicima koji imaju otvoren tekući račun u banci, to jeste tekući račun je mandatoran da bi se usluga aktivirala.

- da je LOZINKA poznata samo njemu, da nije nigdje zapisana u Banci, te da istu mora čuvati u tajnosti
- da će prilikom prvog prijavljivanja od korisnika biti zatraženo da promijeni inicijalno dodijeljenu lozinku, poslanu putem SMS poruke
- da će Banka kontinuirano raditi na daljnjem razvoju i usavršavanju korisničke aplikacije
- na naknade za korištenje usluge eBBI u skladu s Tarifom usluge za fizička lica, te istaknuti prednosti provođenja transakcija putem ove usluge (jednostavno, sigurno, brzo, jeftino, mogućnost stalnog uvida u otplate rata finansiranja po kojima je korisnik sudužnik ili jamac...)
- na prednosti korištenja usluge za korisnike BBI paketa
- pozivom na besplatan INFO broj (0800 200 200 ili za pozive iz inostranstva +387 33 257 340) korisnik može zatražiti dodatne informacije ili blokadu usluge u slučaju gubitka/krađe mobitela koji je prijavljen u informacionom sistemu Banke. Broj treba zapisati i čuvati na sigurnom mjestu.
- da korisnik odgovara za ispravnost unesenih podataka (iznos, broj računa, referenca...) prilikom puštanja naloga u obradu. U slučaju pogrešno unesenih podataka (npr. pogrešan iznos ili sredstva doznačena na pogrešan broj računa primatelja), korisnik sam dogovara s primateljem povrat sredstava, a Banka mu pruža sve raspoložive informacije kako bi se povrat odradio
- ukoliko korisnik usluge ima potrebu da nalog plaćen elektronskim putem ovjeri, ovjeru može zatražiti u najbližoj poslovnici Banke. Ovlaštena osoba u poslovnici prije ovjere vrši provjeru statusa naloga kroz bančin informacioni sistem, te nakon izvršene provjere, a u slučajevim gdje je nalog proveden, isti ovjerava pečatom Banke
- da će se aplikacija blokirati u slučaju tri pogrešna unosa. U slučaju blokiranja usluge uslijed tri pogrešna unosa PIN-a, klijent je obavezan podnijeti zahtjev za reaktivaciju usluge. Zahtjev za reaktivaciju korisnik može podnijeti lično u poslovnici BBI Banke, online putem forme na web stranice banke ili pozivom na besplatan INFO broj (0800 200 200).

IX. 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 Opće 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 izmjeniti 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 obaviješću, 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 za digitalno bankarstvo.

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacionih sredstava za prijavu na uslugu (korisničko ime, PIN kod, SMS ili soft tofen) ili mobilnog uređaja, korisnik je obavezan obavijestiti Banku putem besplatnog info broja 080 020 020, koji je Korisniku dostupan od 08:00h do 18:00h ili ličnim dolaskom u najbližu poslovnici Banke.

Nakon prijave, Banka je obavezna blokirati identifikaciono sredstvo i onemogućiti pristup aplikaciji korisnika radi sprječavanja potencijalnih zloupotreba. Blokada se vrši na osnovu telefonskog zahtjeva Korisnika ili na osnovu ličnog zahtjeva podnesenog u poslovnici Banke.

Za ponovno aktiviranje usluge, Korisnik je dužan lično posjetiti poslovnicu Banke i podnijeti zahtjev za deblokadu putem propisanog obrasca. Nakon uspješne verifikacije i obrade zahtjeva, usluga će biti ponovno dostupna Korisniku.

U slučaju promjene broja mobilnog uređaja, promjene mobilnog uređaja ili bilo kojeg drugog podatka navedenog u ugovoru, Korisnik je obavezan obavijestiti Banku ličnim dolaskom u najbližu poslovnicu Banke i podnijeti zahtjev za ažuriranje podataka u sistemu.

Banka se obavezuje postupiti po zaprimljenom zahtjevu i izvršiti traženu promjenu u sistemu .

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 lozinki, 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.

Klijent se obavezuje da korištenjem digitalnog bankarstva (mBBI/eBBI) novčana sredstva neće usmjeriti za igre na sreću, pornografiju, prostituciju, nabavku alkohola i alkoholnih proizvoda, svinjskog mesa i preradevina od svinjskog mesa, duhana i duhanskih proizvoda, kao i za namjene koje su u suprotnosti sa Islamskim principima i koje su internim aktima Banke označene kao nedopuštene. U slučaju kršenja navedenog, Banka ima pravo Klijentu uskratiti daljnje pružanje proizvoda/usluge.

X. 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.

Svi postupci Korisnika se računarski evidentiraju. Računarski zapis postupaka Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.

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.

Klijent je odgovoran za povjerljivost i čuvanje podataka koji se nalaze kod njega. Klijent snosi odgovornost za gubitak podataka ili štetu nastalu usljed dijeljenja ili gubitka tih podataka.

XI. BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA

Bankarska tajna je poslovna tajna.

Bankarskom tajnom smatra se podatak, činjenica ili saznanje do kojih su došli dioničari, članovi organa Banke i zaposleni u Banci obavljajući poslove i izvršavajući dužnosti iz svoje nadležnosti, kao i lica društava koje vrše reviziju

Banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup tim podacima, a čije bi otkrivanje neovlaštenom licu nanijelo ili moglo da nanese štetne posljedice za Banku i njene klijente. Bankarska tajna predstavlja poslovnu tajnu.

Bankarskom tajnom smatraju se naročito:

- Podaci koji su poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze klijenata Banke ili druge banke;
- Podaci o stanju i prometu na pojedinačnim računima klijenata otvorenih u Banci.

Bankarskom tajnom ne smatraju se:

- Javni podaci;
- Zbirni podaci;
- Podaci o dioničarima.

Podaci o klijentu koji čine bankarsku tajnu ne smiju se otkrivati neovlaštenim trećim licima osim ukoliko drugačije nije predviđeno pozitivnim propisima ili ukoliko klijent za takvo postupane nije dao posebnu saglasnost, ukoliko je ista potrebna.

Izuzev u slučajevima koji predstavljaju izuzeće u smislu primjenjivih propisa, za dostavu ili saopštavanje trećim licima podataka koji čine bankarsku tajnu Banka je dužna u formi posebnog dokumenta obezbijediti pisanu saglasnost lica koja sa Bankom zaključuju ugovor o pružanju bankarskih usluga.

Saglasnost za dostavu, korištenje i obradu podataka vrijedi do okončanja poslovnog odnosa klijenta sa Bankom, osim ukoliko nije data Saglasnost koja se primjenjuje na duži period ili pozitivnim propisima ili na drugi način predviđena obaveza dužeg korištenja, obrade i dostave podataka.

Banka također prikuplja i obrađuje lične i druge podatke fizičkih lica – zakonskih zastupnika i punomoćnika klijenata. Banka ove podatke prikuplja i obrađuje u svrhu obavljanja svojih djelatnosti i radi vršenja ugovorenih ili drugih prava i obaveza koji proizilaze ili su vezani za poslovni odnos klijenta i Banke.

U cilju redovnog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa i poštivanja pozitivno-pravnih propisa iz oblasti zaštite podataka, klijent je obavezan obavijestiti Banku o svakoj promjeni podataka koje su od važnosti za korištenje bankarskih usluga:

- ličnih podataka (npr. promjena imena ili prezimena, adrese prebivališta ili boravišta), i/ili
- statusnih promjena (npr. stajanje, pripajanje, promjena djelatnosti, promjena ovlaštenih lica).

Klijent odgovara za sve propuste ili štete koje bi nastale uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama.

U skladu sa naprijed navedenim, Banka je dužna da osigura zaštitu podataka od gubitka, uništenja, neovlaštenog pristupa ili neovlaštene izmjene i svake druge zloupotrebe podataka u svojim bazama podataka. Način na koji Banka prikuplja, obrađuje i štiti lične podatke detaljnije je opisan u Informaciji o obradi i zaštiti ličnih podataka od strane Banke, a koja je dostupna na internet stranici Banke www.BBI.BA.

XII. IZVRŠAVANJE NALOGA

Banka će izvršavati naloge u skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa.

Nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status „potpisan“ ili „u obradi“. Od tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke.

Elektronski nalog je izvršen kada mu Banka dodijeli status obrađen.

Nalog će biti izvršen u rokovima i na način koji je propisala Centralna Banka BiH, te u skladu sa poslovnom politikom Banke i ustaljenom bankovnom praksom. Potvrda za realizovani nalog se preuzima na aplikaciji elektronskog/mobilnog bankarstva i ista je validna bez pečata i potpisa. Nalozi unutar Banke se realizuju u realnom vremenu svaki dan, 24h dnevno.

Nalozi unutrašnjeg platnog prometa će se realizovati na osnovu definisanog Terminskog plan obrade i izvršenja naloga, a koji je sastavni dio Općih uslova pružanja usluga unutrašnjeg platnog promet.¹

Ispostavljanje naloga putem	Eksterni/interni	Vrsta platnog naloga	Prijem naloga	Obrada naloga	Izvršenje naloga
eBBI/mBBI	eksterni nalog ²	GC ³	do 15:00h	isti bankarski dan	isti bankarski dan
eBBI/mBBI	eksterni nalog	RTGS ⁴	do 15:30h	isti bankarski dan	isti bankarski dan
eBBI/mBBI	interni nalog ⁵	plaćanje u BBI ⁶	do 00:00h	isti bankarski dan	isti bankarski dan
eBBI/mBBI	eksterni nalog	GC	nakon 15:00h	isti bankarski dan	naredni bankarski dan
eBBI/mBBI	eksterni nalog	RTGS	nakon 15:30h	isti bankarski dan	naredni bankarski dan

U slučaju da nalog nije moguće izvršiti prema važećim propisima, Banka će mu dodijeliti status odbijen.

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga u sljedećim slučajevima:

- Ukoliko je račun korisnika blokiran po osnovima prinudne naplate ili drugim osnovama;
- Nedostaju podaci nužni za ispravno izvršenje naloga ili su isti netačni;
- Nema raspoloživih sredstava-pokrića po računu/ima Korisnika u Banci duže od 5 (pet) radnih dana;
- Važeći propisi onemogućavaju izvršenje naloga;

Isplata neto plate prema važećim propisima u FBiH treba da se obavlja sa glavnog računa, te su klijenti u obavezi kod realizacije ovakvih plaćanja označiti u predviđeno polje da se radi o isplati neto plate te evidentirati period za koji se vrši navedena isplata.

Klijent je upoznat i u cijelosti unaprijed saglasan sa činjenicom da se iznosi transakcija putem eBBI/mBBI ne mogu ograničiti, tako da je potpisnik ovlašten za transakciju ukupne sume novca koju klijent ima na računu, u skladu sa nivoom ovlaštenja.

Za plaćanje u inostranstvo, u skladu sa važećim zakonom, Klijent je u obavezi uraditi upload prateće dokumentacije koja opravdava svrhu plaćanja, u predviđena polja kod unosa naloga ili istu dostaviti putem e-mail adrese platni@bbi.ba ili putem fax-a 033/211-419.

Kod prvog plaćanja prema novom dobavljaču, klijent je u obavezi potvrditi vjerodostojnost podataka o korisniku sredstava.

¹ Zbog zaštite korisnika eBBI/mBBI usluge, Banka je uspostavila sigurnosne kontrole kod realizacije naloga u većim iznosima, o čemu će korisnici usluge biti detaljnije obavješteni putem platforme eBBI/mBBI.

² Bankarski dan za eksterne naloge je od 08.00h do 16.00h od ponedjeljka do petka (radno vrijeme CBBIH), isključujući praznike ili neradne dane po nekom drugom osnovu, a za koje će BBI pravovremeno istaći obavijest na svojim poslovnim jedincima

³ Nalozi GC su svi nalozi koji su jednaki ili manji od 10.000,00 KM a da prethodno isti nisu označeni kao "hitni", uz dodatni uslov da račun primaoca nije u BBI.

⁴ RTGS nalozi su svi nalozi koji su veći od 10.000,00 KM kao i nalozi koje je nalagodavac/platilac na samom nalogu označio kao „hitne“, uz dodatni uslov da račun primaoca nije u BBI.

⁵ Bankarski dan za plaćanje u BBI putem aplikacija eBBI/mBBI je 24h svih 7 dana u sedmici od ponedjeljka do petka

⁶ Nalozi kod kojih je račun platioca i primaoca u BBI, bez obzira na iznos naloga.

Izvršavanje naloga obrađenih putem eBBI/mBBI će se vršiti na osnovu Terminskog plana prijema i izvršenja deviznih naloga objavljenog u Općim uslovima pružanja usluga platnog prometa sa inostranstvom.

Datum valute za plaćanje naveden na nalogu 1450	Vrijeme dostave naloga za plaćanje u BBI i/ili putem eBBI/mBBI	Valuta plaćanja	Datum izvršenja u BBI
T+0; T+1	samo do 10:00	SEK, NOK, DKK, GBP... (osim EUR)	Datum zaprimanja naloga
T+0	samo do 12:00	EUR	Datum zaprimanja naloga
T+1	samo do 13:00	EUR	Datum zaprimanja naloga
T+2	samo do 15:00	EUR, SEK, NOK, DKK, GBP...	Datum zaprimanja naloga
T+2	od 15:00 do 16:30	EUR, SEK, NOK, DKK, GBP...	Sljedeći radni dan po zaprimanja naloga
GC sa Srbijom	do 13:00	EUR	Datum zaprimanja naloga
GC sa Srbijom	od 13:00 do 16:30	EUR	Sljedeći radni dan po zaprimanja naloga

Banka ne snosi odgovornost za transakcije koje potpisnik obavi protivno bilo kakvim uputstvima, internim pravilima, izričitim zabranama i sl.

Banka također, ne snosi odgovornost za rad osoba koje obavljaju poslove u ime Klijenta i za bilo koju radnju koju ta osoba obavi protivno bilo kakvim internim uputstvima, pravilima, izričitim zabranama Klijenta.

Klijent je odgovoran za tačnost svih podataka u nalogu, te snosi rizik unosa netačnih podataka.

XIII. NAKNADE ZA KORIŠTENJE DIGITALNIH USLUGA

Visine naknada za korištenje digitalnih usluga su definisane u skladu s važećom Tarifom usluge za fizička lica.

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 Tarifom usluge za fizička lica,, klijentima Banke koji:

- imaju neuredan 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).

XIV. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

Ukoliko korisnik želi da zatvori digitalne usluge, potrebno je da se obrati u poslovnicu 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 usluga naplaćuje se prema važećoj Tarifi usluga FBIH, BD i RS za fizička lica.

Važeći dokument „Tarifa usluga za fizička lica za FBIH i BD i Tarifa usluga za fizička lica za RS“ dostupan je na službenoj web stranici BBI Banke (www.bbi.ba) ili u poslovnici Banke.

XV. 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 (za područje FBiH) ili u roku od 15 (petnaest) dana (za područje RS) 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.