

## **I UVODNE ODREDBE**

### **Opis sadržaja:**

#### **Član 1.**

Opštim uslovima elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: Opšti uslovi) „Naša Banka“, a.d. Bijeljina (u daljem tekstu: Banka), propisuje prava, obaveze i uslove za poslovanje i upotrebu elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: e-Bank).

#### **Član 2.**

**e-Bank** je elektronski način poslovanja koji Korisniku omogućava:

- ✓ Uvid u stanje računa
- ✓ Pregled i štampu izvoda
- ✓ Pregled kartice računa
- ✓ Pregled kartice prethodnih godina
- ✓ Formiranje elektronskih naloga za plaćanje
- ✓ Plaćanje obaveza putem platnih naloga sa tekućim datumom i datumom unaprijed
- ✓ Pregled statusa elektronskih naloga
- ✓ Štampanje dokaza o uplati (tzv. peti primjerak)
- ✓ Pregled obračunate provizije
- ✓ Preuzimanje podataka za potrebe informacionog sistema preduzeća
- ✓ Sigurnost od neovlašćenog upada u bazu podataka

#### **Definicija pojmova:**

- **Banka** - Naša Banka, a.d. Bijeljina;
- **Korisnik** - je komitent Banke, fizičko ili pravno lice, koji ima otvoren(e) račun(e) u Banci i kojem Banka omogućava izvršenje usluga elektronskim putem; Ukoliko je Korisnik pravno lice, tada mora odrediti lice koje je ovlašteno da ga zastupa.
- **Ovlaštena osoba** - je fizičko lice kojem je Korisnik dodjelio prava za korišćenje e-Bank
- **Transakcioni račun** - je račun koji je Korisnik otvorio u Banci za obavljanje platnog prometa, tj. tekući i žiro račun fizičkih lica kao i transakcioni račun pravnih lica u domaćoj valuti;
- **Platni nalog** - je obrazac putem kojeg se vrši plaćanje po nalogu Korisnika, pod uslovom da je isti pravilno ispunjen, digitalno potpisan i emitovan;
- **Sertifikat** - je sigurnosni instrument koji služi za provjeru identiteta, elektronsko potpisivanje i šifriranje podataka;
- **Digitalni sertifikat** - potvrda u elektronskom obliku koja povezuje podatke za provjeru elektronskog potpisa i upoređuje ih sa imaozem potvrde i tako potvrđuje njegov identitet.
- **Lični identifikacioni broj (PIN)** - je niz znakova, koji u kombinaciji sa korisničkim imenom i lozinkom, omogućava prepoznavanje Korisnika i ovlaštene osobe;
- **e-Bank** - sistem elektronskog bankarstva Banke, koji svojim komitentima omogućava brz i neposredan pristup do bankarskih usluga putem Interneta, odnosno jednostavno i sigurno izvođenje svakodnevnih finansijskih operacija, u bilo koje vrijeme dana ili noći, bilo iz kancelarije, kuće ili sa puta (24 časa, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini); e-Bank može biti u obliku: e-Bank i mBank.
- **Usluga „eBank“** - omogućava rad sa nalogima za plaćanje isključivo u „on-line“ režimu rada, direktno na sajtu Banke, dakle, sa bilo kojeg uređaja/računarske opreme a sve u skladu sa minimalnim uslovima propisanim od strane Banke; Namjenjena je i fizičkim i pravnim licima.
- **mBank** - usluga, kojom se omogućava obavljanje finansijskih transakcija kroz aplikaciju koja se preuzima (download) putem mobilnog Smart Phone-„pametnog

telefona", odnosno uređaja sa Android operativnim sistemom, potpuno sigurno (24 časa, 7 dana u sedmici, 365 dana u godini), namjenjena isključivo fizičkim licima.

- **mBank Aktivacioni kod** - je niz znakova, koji u kombinaciji sa korisničkim imenom, lozinkom i PIN kodom, omogućava pokretanje aplikacije mBank preko mobilnog telefona;
- **„E-mail adresa za logovanje“** – jeste email adresa korisnika sertifikata, koja se precizira u zahtjevu za izdavanje sertifikata (fizička i/ili pravna lica), a služi u svrhu logovanja u sistem kao korisničko ime, odnosno služi u svrhu dobijanja verifikacionog koda, za upotrebu e-Bank aplikacije.
- **„Mobilni telefon za verifikaciju naloga“** – jeste broj mobilnog telefona mrežne grupe +387 6\* \*\*\* \*\*\*, koji se precizira u zahtjevu za izdavanje sertifikata (fizička i/ili pravna lica), a služi u svrhu verifikacije elektronskih naloga, odnosno služi u svrhu dobijanja verifikacionog koda, prilikom logovanja i upotrebe e-Bank aplikacije.
- **„Verifikacioni kod“** – jeste niz znakova pomoću kojeg se omogućava logovanje u e-Bank aplikaciju „eBank“ i rad u istoj, prilikom potpisivanja naloga ili promjene aktivnih opcija u samoj aplikaciji.
- **„SMiS“** (Short Message Information System) – to je skraćenica za servis informisanja putem „sms“ poruka, koji omogućava korisnicima prijem obavještenja o stanju računa i svim promjenama na računu na njihov mobilni telefon (izvještaji o prilivu, o odlivu, na kraju dana i o stanju računa na zahtjev)
- **„e-Izvod“** (elektronski izvod) – to je servis za izvještavanje putem e-maila (elektronske pošte), koji omogućava korisnicima prijem izvoda o stanju računa i svim promjenama na računu, kako dnevnih tako i mjesečnih, u .pdf i/ili u .txt formatu.

## **II STICANJE PRAVA ZA KORIŠĆENJE USLUGA**

### **Uslovi za upotrebu e-Bank**

#### **Član 3.**

Banka odobrava upotrebu e-Bank Korisniku koji je:

- ✓ Podnio pravilno ispunjen i potpisan zahtjev za izdavanje sertifikata e-Bank;
- ✓ Ovlaštio jedno ili više lica za upotrebu e-Bank, ukoliko ne odluči da će lično upotrebljavati e-Bank;
- ✓ Ima u Banci otvoren račun preko kojeg korektno posluje;
- ✓ Ima adekvatnu računarsku opremu odnosno telefonski aparat;

Nakon odobravanja upotrebe e-Bank, Banka sa Korisnikom potpisuje Ugovor.

#### **Član 4.**

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

## **III OVLAŠTENJA ZA KORIŠĆENJE USLUGA**

### **Ovlaštena lica**

#### **Član 5.**

Za upotrebu e-Bank, Korisnik daje ovlaštenje jednom ili više lica. Svaka ovlaštena osoba ima za upotrebu e-Bank određenu vrstu ovlaštenja koje mu Korisnik dodjeli na zahtjevu. Ovlaštenje za slanje podataka i raspolaganje sredstvima na računu, može da ima samo osoba ovlaštena od lica koje je Rješenjem suda u registru suda upisano kao lice ovlašteno za zastupanje Korisnika i odgovorno je za sve postupke korisnika sertifikata, ukoliko to lice ne odluči da će lično biti Korisnik sertifikata (računi pravnih lica).

Ukoliko vlasnik tekućeg ili žiro račun građana ne želi lično biti korisnik sertifikata, već za to ovlastiti drugo fizičko lice, obavezan je to ovlaštenje uraditi u prostorijama Banke u skladu sa procedurom.

#### **Član 6.**

Korisnik može jednostavno poništiti ovlaštenje iz tačke 6. ovog Ugovora bez davanja obrazloženja. Poništenje ovlaštenja iz prethodnog stava, Banka je dužna ispoštovati ako Korisnik Banci saopšti: telefonom, faksom ili pismom. Kada je poništenje ovlaštenja učinjeno telefonom, korisnik mora najkasnije slijedeći dan poništenje potvrditi pismeno, putem preporučene pošiljke ili lično, u najbliži organizacioni dio „Naše Banke“ a.d. Bijeljina.

#### **IV POSTUPAK ZA PRIKLJUČENJE KORISNIKA**

##### **Tehnički postupak priključenja**

###### **Član 7.**

Nakon odobrenja zahtjeva Korisnik preuzima:

- eBank sertifikat u elektronskoj formi (na email adresu za logovanje),
- Uputstvo za aktivaciju eBank (putem emaila takodje), i/ili
- mBank aktivacioni kod za sa mBank Korisničkim Uputstvom (putem emaila);
- Ugovore o korištenju usluga elektronskog bankarstva (za pravna/fizička lica) i/ili
- Informacioni list (za fizička lica) u nekom od organizacionih dijelova Banke.

###### **Član 8.**

Za sigurnu razmjenu podataka između Banke i Korisnika upotrebljava se digitalni sertifikat, a koji predstavlja potvrdu u elektronskom obliku koja povezuje podatke za provjeru elektronskog potpisa i upoređuje ih sa imaozem potvrde i tako potvrđuje njegov identitet.

#### **V OBAVEZE KORISNIKA I OVLAŠĆENIH LICA**

##### **Odgovornosti**

###### **Član 9.**

Korisnik i ovlašteno lice se obavezuju da će:

- ✓ Čuvati parametre za pristup e-Bank i digitalni sertifikat, te da ih neće davati trećim licima na upotrebu i uvid, pri čemu snose punu odgovornost za svaku štetu, koju bi prouzrokovala treća neovlašćena lica.
- ✓ Odmah obavjestiti Banku o svim nepravilnostima iz prethodnog stava.
- ✓ Ispoštovati u svom poslovanju osim Opštih uslova i tehnička i ostala uputstva Banke.

#### **VI OBAVEZE BANKE**

##### **Garancija izvršenja i radno vrijeme**

###### **Član 10.**

Banka garantuje Korisniku izvršenje svih pravilno ispunjenih i emitovanih platnih naloga i drugih naloga po važećoj satnici predaje i obrade naloga.

###### **Član 11.**

Banka se obavezuje da će o svakoj promjeni u vezi izmjene/dopune Opštih uslova obavjestiti Korisnika. Ukoliko se Korisnik ne slaže sa promjenama/dopunama može jednostrano raskinuti ugovor o korišćenju usluga e-Bank.

#### **VII SIGURNOST PODATAKA**

##### **Posjedovanje podataka**

###### **Član 12.**

Banka upotrebljava lične podatke Korisnika i ovlaštenih lica isključivo u svrhu poslovanja e-Bank.

###### **Član 13.**

Podaci o poslovanju posredstvom e-Bank su poslovna tajna i Banka ih odaje samo u Zakonom predviđenim slučajevima.

**Član 14.**

Banka i Korisnik se obavezuju da će primjeniti visok stepen sigurnosnih mjera, koji omogućavaju minimiziranje neovlaštenog pristupa, izmjenu ili gubitak podataka.

**VIII BLOKIRANJE UPOTREBE PROGRAMA**  
**Privremeno isključenje korisnika**

**Član 15.**

Banka Korisniku automatski blokira upotrebu e-Bank ukoliko ustanovi gubljenje, krađu ili neovlašten pristup digitalnom sertifikatu. Ponovna upotreba se odobrava po zamjeni digitalnog sertifikata.

**IX REKLAMACIJE**  
**Način upućivanja reklamacija**

**Član 16.**

Reklamacije se upućuju putem pošte, faksom, elektronskom poštom ili telefonom. Korisnik reklamira ustanovljene nepravilnosti najkasnije u roku od 3 radna dana, po prijemu bančinog izvještaja, u kojem se vide promet i stanje na računu. Banka je dužna riješiti reklamaciju najkasnije u roku od 7 dana od prijema, i o tome obavjestiti korisnika.

**X NADOKNADE**  
**Osnove za određivanje tarife**

**Član 17.**

Banka Korisniku zaračunava naknadu za priključenje i upotrebu e-Bank po važećim tarifama, a Korisnik prihvata da se naknade i obračunati iznos naplaćuje nalogom Banke sa računa Korisnika.

**XI OBUSTAVA UPOTREBE e-Bank**  
**Trajni prestanak korišćenja e-Bank**

**Član 18.**

Banka obustavlja upotrebu e-Bank u slijedećim slučajevima:

- ✓ kada nisu ispoštovani Opšti uslovi i uputstva Banke,
- ✓ po ukidanju osnovnog računa,
- ✓ kada je račun Korisnika blokirana,
- ✓ u slučaju smrti Korisnika,
- ✓ gubitka poslovne sposobnosti Korisnika,
- ✓ vođenje stečajnog postupka i
- ✓ na pismeni zahtjev Korisnika

**XII KONAČNE ODREDBE**  
**Sporovi i punovažnost opštih uslova**

**Član 19.**

Ugovorom će se definisati nadležnost suda za sve moguće sporove u vezi e-Bank. Sve elektronske poruke između Banke i Korisnika, posredovane pomoću digitalnog sertifikata podrazumijevaju se za Banku i Korisnika kao vjerodostojne i neopozive.

Takođe, Ugovorom će se definisati međusobno priznavanje važnosti elektronskih poruka na sudu između Banke i Korisnika.