

## **NAŠ Mbank**

### **OPŠTE ODREDBE**

Ovim opštim uslovima za korišćenje mobilnog bankarstva za fizička lica (dalje u tekstu: Uslovi) Naša banka a.d Banja Luka (u dalje u tekstu: Banka) uređuje osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i Klijenta (dalje u tekstu: Korisnik). Ovim Opštim uslovima regulišu se prava, obveze i uslovi korišćenja usluge mobilnog bankarstva koje Banka pruža.

Ovi Uslovi primjenjuju se u Banci zajedno sa Opštim uslovima poslovanja Naša banka a.d Banja Luka. Banka može izmijeniti i dopuniti Opšte uslove u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke.

Korisnik mobilnog bankarstva je fizičko lice kojem je Banka omogućila korišćenje usluge mobilnog bankarstva. Korisnik mobilnog bankarstva može biti svaki klijent Banke koji zadovoljava minimalne uslove:

- da je vlasnik tekućeg računa u KM valuti;
- da posjeduje minimalne tehničke uslove za korišćenje mobilnog bankarstva: mobilni telefon ili tablet uređaj sa android ili IOS operativnim sistemom, Internet pristup i PDF reader (opcionarno)
- da prihvata Opšte uslove za korišćenje mobilnog bankarstva za fizička lica.

### **UGOVARANJE USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA**

Korisnik ugovara uslugu mobilnog bankarstva, te nakon potpisa Zahtjeva za korišćenje aplikacije mobilno bankarstvo- NAŠ Mbank, zaključuje Ugovor o korišćenju.

Usluga mobilnog bankarstva se ugovara na neodređeno vrijeme.

Klijet putem aplikacija platforme App Store (iOS) ili Play Store (Android) ili HUAWEI Store, vrši preuzimanje aplikacije odnosno download aplikacije Naša banka a.d. Banja Luka Mobilnog Bankarstva.

Nakon preuzimanja/instaliranja, aktiviranje aplikacije se vrši na način da se u određena polja unosi mail adresa (navedena u Zahtjevu) kao korisničko ime, zatim lozinka, nakon čega, korisnik putem SMS (na broj telefona koji je naveden u Zahtjevu) dobija jednokratni aktivacioni kod. Nakon unosa aktivacionog koda korisnik kreira PIN kod po ličnom izboru, na osnovu kojeg svaki sledeći put aktivira aplikaciju, odnosno vrši ulaz u aplikaciju mobilnog bankarstva.

Korisnik može deaktivirati svoj mobilni uređaj ukoliko mu je isti ukraden ili izgubljen ili ukoliko ne želi više na tom uređaju koristiti aplikaciju mobilnog bankarstva. Ukoliko klijent/korisnik želi deaktivirati aplikaciju, potrebno je da popuni obrazac: Zahtjev za deaktiviranje aplikacije mobilno bankarstvo- NAŠ Mbank.

Banka, u skladu sa uslovima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti zahtjev, odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge, bez obaveze da korisniku obrazloži svoju odluku, kao i da od korisnika zatraži dodatnu potrebnu dokumentaciju za njegovu identifikaciju.

### **OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA**

korisnik je prije početka korišćenja usluge mobilnog bankarstva dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup aplikaciji koju propisuje Banka i predočava ih korisniku prije potpisivanja Zahtjeva. Minimalni tehnički uslovi za korišćenje usluge mobilnog bankarstva koje korisnik treba da ispuni su:

- da je vlasnik tekućeg računa u KM valuti;

- da posjeduje minimalne tehničke uslove za korištenje usluge mobilnog bankarstva (Internet pristup, mobilni telefon, operativni sistem Android i iOS);
- da prihvata Opšte uslove za korištenje mobilnog bankarstva za fizička lica.

Banka ima pravo bez prethodne najave izmjeniti tehničke uslove potrebne za pristup sistemu kao i obim usluge o čemu će korisnik biti obavještem putem jednog od komunikacionih kanala Banke (putem izvoda po tekućem računu, pisanom porukom, e-mail obaviješću, putem WEB stranice ili drugim vidom komunikacije).

Korisnik je dužan koristiti mobilno bankarstvo na način propisan Uputstvom za korištenje mobilnog bankarstva. Ukoliko korisnik promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Zahtjeva, dužan je odmah pismeno izvijestiti Banku, putem Zahtjeva za promjenu podataka iz Zahtjeva za ugovaranje usluge mobilnog bankarstva.

Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima poruke za korištenje mobilnog bankarstva, te nepridržavanja Opštih uslova ili ukoliko treća osoba zloupotrebi pristup sigurnosnom uređaju i/ili poznavanje Korisnikovih lozinki.

Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka unesenih u platni nalog te snosi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe u vlastitom okruženju.

Korisnik se obavezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima. Uvidom u promete po računu, Korisnik je dužan pratiti ishod finansijskih transakcija obavljenih putem usluge mobilnog bankarstva.

U slučaju da korisnik u aplikaciji kreira, aktivira funkcionalnost koja se odnosi na trajni nalog:

- Korisnik je dužan obezbjediti sredstava na računu za izvršenje naloga.
- Banka izvršava trajni nalog samo ukoliko je Korisnik osigurao poktiće na računu i naplatu ugovorene naknade.
- Banka je obavezna izvršiti trajni nalog u ime i za račun Korisnika, pod uslovima koji su definisani, kreirani u aplikaciji za mobilno bankarstvo.
- Trajni nalog se izvršava u periodu navedenom, odnosno definanom u aplikaciji za mobilno bankarstvo.
- Za vrijeme eventualne blokade računa trajni nalog se neće izvršavati.
- Banka ne odgovara za tačnost podataka navedenih, definisanih u aplikaciji za mobilno bankarstvo.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kad je nalog odbijen u sistemu platnog prometa, a zbog greške korisnika. Banka ne snosi odgovornost u slučaju da korisnik ne može koristiti uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima te zbog drugih okolnosti koje su izvan kontrole Banke.

Korisnik je dužan čuvati tajnost korisničkog imena (username) i korisničke lozinke (passworda) sa kojima se koristi u radu sa mobilnim bankarstvom. Korisnik snosi svu eventualnu štetu, koja može nastati nepridržavanjem ove odredbe ili ako treća osoba zloupotrebi pristup sredstvima za identifikaciju i ovjeru.

**BLOKADA USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA** Banka će, ukoliko posumnja da postoji zloupotreba, privremeno blokirati obavljanje transakcija putem usluge mobilnog bankarstva. Korisnik može zatražiti privremenu blokadu korištenja usluge mobilnog bankarstva predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnici Banke.

**POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE LIČNIH PODATAKA** Korisnik ugovara korištenje usluge mobilnog bankarstva potpisom Zahtjeva na unaprijed propisanom obrascu Banke. Korisnik potpisom Zahtjeva 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 dotični 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 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. Na sve što ovim Uslovima nije regulisano, a bitno je za poslovanje sa mobilnim bankarstvom, primjenjuje se zakonski propisi i akta poslovne politike Banke. Banka je u obavezi da u fazi zasnivanja poslovnog odnosa sa korisnikom o korištenju mobilnog bankarstva informiše korisnika o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi. Banka korisniku pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na korištenje mobilnog bankarstva. Potpisivanjem Zahtjeva za ugovaranje mobilnog bankarstva, korisnik je saglasan sa ovim Uslovima te da ih u cijelosti prihvata, zajedno sa svim izmjenama i dopunama kao i visinom naknade na način utvrđen Odlukom o tarifama naknada za bankarske usluge.

**NAKNADA ZA KORIŠTENJE USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA** Naknade za korištenje usluge Mobilnog bankarstva naplaćuju se putem tekućeg KM računa korisnika. Visina naknade definisana je Odlukom o tarifi naknada za bankarske usluge u Naša banka a.d.

**OBAVJEŠTAVANJE** Naplaćene naknade Banka evidentira na korisnikovom izvodu tekućeg računa. Korisnik ovlašćuje Banku da svoja dospjela i nenaplaćena potraživanja po ovoj usluzi, pod uslovima utvrđenim ovim Uslovima može naplatiti kompenzacijom (prebijanjem) iz KM ili deviznih sredstava sa svih njegovih računa otvorenih kod Banke - a vista ili oročenih KM ili deviznih uloga, depozita kod Banke, bez njegove posebne saglasnosti i samo uz naknadnu obavijest korisnika. Korisnik je saglasan da mu Banka može putem raznih komunikacijskih kanala (pismom, telefonom, elektronskim putem) dostavljati obavještenja o proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti, a koje su usmjerene na promociju ovog kao i drugih proizvoda i usluga Banke. Potpisom Zahtjeva I Ugovora o korištenju mobilnog bankarstva, Korisnik daje izričitu saglasnost Banci da mu se dostava svih obavijesti, kao i dostava o eventualnim sudskim postupcima koji proizađu prilikom korištenja ove usluge dostavlja na adresu naznačenu u Zahtjevu ili na adresu koju su pisano dostavili Banci, te da se dostava smatra urednom bez obzira da li se isti nalazi na predmetnoj adresi.

**OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA** Ukoliko Klijent ne želi više koristiti uslugu Mobilnog bankarstva, potrebno je popuniti obrazac za otkaz korištenja usluge Mobilnog bankarstva. Banka zadržava pravo otkaza korištenja usluge Mobilnog bankarstva ukoliko Klijent prekorači svoja prava ili se ne pridržava odredbi ovih Uslova. U slučaju otkaza usluge Mobilnog bankarstva, Klijent je dužan odmah izmiriti sve dospjele, a neizmirene naknade za korištenje usluge Mobilnog Bankarstva.

**PRAVO NA PRIGOVOR** Ako Klijent ili drugo lice koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Klijenta smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz opštih uslova poslovanja Banke i odredbi zakona, može uputiti pisani prigovor. Banka je dužna da sprovede postupak po podnijetom pisanom prigovoru i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora (preuzeti iz Opštih uslova dio o prigovorima).

**ZAKLJUČNE ODREDBE** Opšti uslovi za korištenje usluge mobilnog bankarstva primjenjuju se u Banci zajedno sa Opštim uslovima poslovanja Naša banka a.d. može izmijeniti i dopuniti Opšte uslove za korištenje usluge mobilnog bankarstva za fizička lica u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke.

Sve dodatne informacije o usluzi Mobilnog Bankarstva možete dobiti u najbližoj poslovnicu Banke. Eventualne izmjene i dopune Opštih uslova za korištenje usluge mobilnog bankarstva za fizička lica donose se u pisanom obliku. Za sve što nije izričito regulisano ovim Opštim uslovima primjenjivati će se važeći propisi i ostali akti Banke koji regulišu poslovanje sa stanovništvom. U slučaju spora nadležan je sud u mjestu sjedišta Banke.

Datum preuzimanja Opštih uslova: \_\_\_\_\_

Potpis Korisnika kojim se potvrđuje prijem Opštih uslova: \_\_\_\_\_