

## **OPŠTA PRAVILA**

---

**Za korištenje usluge elektronskog (Web e-banking KBBL) i mobilnog (mBankKBBL) bankarstva za fizička lica**

Opšta pravila za korištenje usluge elektronskog (Web e-banking KBBL) i mobilnog bankarstva (MbankKBBL) za fizička lica

## **I UVODNE ODREDBE**

Opštim pravilima za korištenje usluge elektronskog (Web e-banking KBBL) i mobilnog bankarstva (MbankKBBL) (dalje u tekstu: Opšta pravila) regulišu se prava, obaveze i uslovi upotrebe i korištenja servisa elektronskog/mobilnog bankarstva između korisnika servisa elektronskog/mobilnog bankarstva (dalje u tekstu: Korisnik), s jedne strane i Komercijalne banke AD Banja Luka (dalje u tekstu: Banka), s druge strane.

## **II USLOVI ZA KORIŠTENJE USLUGE ELEKTRONSKOG/MOBILNOG BANKARSTVA**

Korisnikom usluge elektronskog/mobilnog bankarstva za fizička lica može postati klijent Banke, domaće ili strano fizičko lice koje zadovoljava minimalne uslove:

- da u Banci ima otvoren tekući račun;
- da ima pristup internetu;
- da ima računar/mobilni uređaj koji ispunjava potrebne tehničke preduoslove;
- da prihvata Opšta pravila.

## **III O USLUZI ELEKTRONSKOG/MOBILNOG BANKARSTVA**

Elektronsko/mobilno bankarstvo omogućava Korisniku sljedeće:

- detaljne informacije o svim računima otvorenim u Banci;
- pregled stanja i prometa po tekućem i ostalim računima, te računima kartica i svih oročenja;
- obavljanje svih plaćanja i prenosa unutar Banke, te u drugim bankama u BiH;
- korištenja mjenjačnice, tj. kupovine i prodaje deviza;
- korištenja šablona za plaćanje;
- informativni pregled Kursne liste;
- korištenje kalkulatora kredita i štednje u informativne svrhe;
- korisničku podršku putem e-mail, kontakt telefona i preko web site-a.

## **IV UGOVARANJE KORIŠTENJA USLUGE**

Korisnik koji u Banci ima otvoren tekući račun je fizičko lice koji sa Bankom ima zaključen Ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju tekućeg računa. Ugovorom o otvaranju, vođenju i gašenju tekućeg računa su regulisana međusobna prava i obaveze ugovornih strana u skladu sa zakonskim propisima i njegov sastavni dio čini Zahtjev za korištenje usluge elektronskog/mobilnog bankarstva ako se Korisnik odluči za korištenje predmetne usluge. Korisnik predaje Banci Zahtjev za korištenje usluge elektronskog/mobilnog bankarstva kojim se opredjeljuje za vrstu servisa i potpisujući ga prihvata Opšta pravila. Zahtjev zajedno sa Opštim pravilima ima karakter ugovora. Korisnik svojim potpisom Zahtjeva potvrđuje da je u primio Informacioni list elektronsko/mobilno bankarstvo u kojem su prikazani standardni podaci o usluzi, u skladu sa zakonskim propisima.

Ako se Korisnik odluči za zaključivanje Ugovora o setovima računa (Start, Aktiv, Klasik, Premium) sa Bankom, istim se između ostalog reguliše i korištenje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva.

## **V POSTUPAK I NAČIN KORIŠTENJA USLUGE**

Elektronsko bankarstvo:

Pristup usluzi elektronskog bankarstva Korisnik vrši putem web pretraživača (Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox, itd) na računaru koji je povezan sa internetom unosom adrese <https://secureweb.24x7.ba/KBBL/> ili putem internet stranice Banke. Autentifikacija Korisnika se zasniva na kombinaciji „korisničko ime+lozinka“, pri čemu je lozinka definisana od strane Korisnika u toku procesa aktivacije usluge. Naloge između vlastitih računa Korisnik potpisuje svojom lozinkom, dok potpisivanje eksternih naloga vrši autorizacionim kodom, kojeg Banka dostavlja Korisniku putem SMS poruke (TAN) na registrovani broj mobilnog telefona.

Mobilno bankarstvo:

Pristup usluzi mobilnog bankarstva Korisnik vrši putem specijalizovane mobilne aplikacije instalirane i aktivirane na odgovarajućem mobilnom uređaju. Za aktivaciju mBank KBBL aplikacije, potrebno je da Korisnik u odgovarajuća polja

Opšta pravila za korištenje usluge elektronskog  
(Web e-banking KBBL) i mobilnog bankarstva (MbankKBBL) za fizička lica

na početnom ekranu unese inicijalni aktivacioni kod, kojeg je Banka dostavila. Jednu komponentu klijent dobija putem SMS poruke, a drugu na registrovanu e-mail adresu.

Za potvrdu plaćanja prema drugim fizičkim i pravnim licima vrši se unos i provjera PIN-a definisanim od strane Korisnika u toku procesa aktivacije usluge. Tehnički preduslov za uslugu je mobilni telefon koji ima operativni sistem Android OS ili Apple iOS, te omogućen pristup internetu sa mobilnog telefona.

Banka na svojoj internet stranici objavljuje Korisničko uputstvo za elektronsko/mobilno bankarstvo u kojima je detaljno opisan način korištenja usluge.

## **VI OBAVEZE KORISNIKA**

Prilikom upotrebe usluge elektronskog/mobilnog bankarstva, Korisnik je dužan da poštuje Opšta pravila, da se pridržava korisničkih uputstava za korištenje usluge, kao i propisa.

Gubitak ili krađu identifikacionih podataka Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci. Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe.

Korisnik je takođe odgovoran za štetu koja nastane kao posljedica Korisnikovog rukovanja identifikacionim uređajem.

## **VII OBAVEZE BANKE**

Banka obrađuje Zahtjev/Ugovor, te izvršava naloge za plaćanje u skladu sa Opštim pravilima, kao i u skladu sa važećim zakonskim propisima i internim aktima Banke.

Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja usluge ako se ustanovi da postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe. Banka ne odgovara za smetnje i prekide na telekomunikacionim mrežama, za greške koje nastanu pri prenosu podataka putem telekomunikacione mreže, za onemogućen pristup (zbog različitih uzroka) usluzi, kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog. Banka će na osnovu popunjenog i potpisanog Zahtjeva/Ugovora provjeriti podatke, te ukoliko su ispunjeni potrebni uslovi odobriti korištenje usluge.

## **VIII NAKNADE**

Banka naplaćuje mjesečnu naknadu za korištenje usluge elektronskog/mobilnog bankarstva u skladu sa Tarifama (provizije i naknade) za poslove sa stanovništvom u domaćoj valuti za domaća i strana fizička lica (dalje u tekstu: Tarife). Naknada se obračunava jednom mjesečno, zadnjeg radnog dana u mjesecu i naplaćuje sa tekućeg računa Korisnika. Za Korisnike tekućeg računa koji koriste proizvod „Set računa za fizička lica“ i koji u izabranom setu koriste elektronsko i/ili mobilno bankarstvo, naknada se obračunava u cijenu proizvoda „Set računa za fizička lica“. Takođe, Banka će zaračunavati i naknade za obradu elektronskih naloga koje su u skladu sa Tarifama Banke. Svojim potpisom na Zahtjev/Ugovor, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa navedenim naknadama, te da pristaje na njihovu primjenu.

Tarife su kao svojevrsan cjenovnik promjenljiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnim politikom Banke, uslovljene ekonomskom opravdanošću poslovanja.

Tarife čine sastavni dio Opštih uslova poslovanja Banke, dostupne su Korisniku na svim šalterima i na internet stranici Banke, te se sa istima može upoznati i uporediti ih sa tarifama drugih banaka.

Korisnik ovlašćuje Banku da svoja dospjela i nepodmirena potraživanja, bez njegove posebne saglasnosti, može naplatiti sa svih njegovih računa otvorenih u Banci. U slučaju da Banka sa drugih računa Korisnika otvorenih u Banci nije u mogućnosti naplatiti dospjele naknade, ima pravo izvršiti blokadu svih računa Korisnika u Banci, te sve obaveze po istim proglasiti dospjelim.

## **IX OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE**

Korisnik može otkazati korištenje usluge elektronskog/mobilnog bankarstva uz podnošenje pisanog zahtjeva za otkaz usluge i prezentovanje identifikacionog dokumenta. Otkaz usluge stupa na snagu prvog radnog dana narednog mjeseca. Banka zadržava pravo jednostrano otkazati korištenje usluge ukoliko Korisnik prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih pravila, te propise, kao i zbog osnovane sumnje na zloupotrebu.

Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge i ukoliko Korisnik u periodu od 3 obračunska ciklusa na tekućem računu ne obezbijedi sredstva za naplatu naknade za korištenje usluge.

Opšta pravila za korištenje usluge elektronskog  
(Web e-banking KBBL) i mobilnog bankarstva (MbankKBBL) za fizička lica

U slučaju korištenja usluge elektronskog/mobilnog bankarstva u okviru izabranog seta računa, dodatno se primjenjuju odredbe Ugovora o setu računa i Opštih pravila Banke o korištenju seta računa.

## **X LIČNI PODACI I BANKARSKA TAJNA**

Banka će lične podatke Korisnika navedene na Zahtjevu/Ugovoru upotrebljavati za realizaciju usluge, te za potrebe komunikacije Banke sa Korisnikom.

Banka će poštovati principe tajnosti i informacije o računu davati Korisniku, ovlaštenom licu ili na zahtjev suda i drugog nadležnog organa kome je prema zakonskim propisima obavezna pružiti informacije. Banka može dati predmetne informacije svojim povezanim licima, članicama iste bankarske grupe, kreditno-finansijskim institucijama, institucijama za zaštitu povjerilaca, osiguravajućim društvima i drugim licima koja Banci pružaju određene usluge u zemlji i inostranstvu, isključivo u svrhu nesmetanog odvijanja bankarskog poslovanja, a na osnovu pisane saglasnosti Korisnika.

Banka može saopštiti podatke o Korisniku koji predstavljaju bankarsku tajnu ako se saopštavaju na način propisan odredbama Zakona o bankama koje regulišu izuzetke od čuvanja bankarske tajne.

Za dostavljanje podataka o Korisniku koji predstavljaju bankarsku tajnu trećim licima, koja nisu izuzeta od obaveze čuvanja bankarske tajne, Korisnik daje svoju pisanu saglasnost u posebnom dokumentu za svako pojedinačno identifikovano treće lice.

## **XI ISKLJUČIVANJE ODGOVORNOSTI**

Banka isključuje odgovornost za nemogućnost obavljanja obaveza navedenih u ovim Opštim pravilima u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova, a pod kojima se smatraju svi događaji i radnje koje otežavaju ili onemogućuju obavljanje poslova platnog prometa, a koje mogu biti uzrokovane višom silom, ratom, nemirima, terorističkim aktima, štrajkom, prekidom telekomunikacijskih veza i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

## **XII ZAVRŠNE ODREDBE**

Opšta pravila su sastavni dio Zahtjeva/Ugovora. Opšta pravila su obavezujuća za Korisnika danom potpisivanja Zahtjeva/Ugovora.

Banka zadržava pravo izmjene Opštih pravila. Ukoliko Banka izmijeni Opšta pravila o tome će obavijestiti Korisnika najkasnije 15 dana prije početka primjene izmijenjenih Opštih pravila. Izmijenjena Opšta pravila će biti dostupna na internet stranici Banke, te u organizacionim jedinicama Banke (filijalama i agencijama). Potpisivanjem Zahtjeva/Ugovora, Korisnik potvrđuje da su mu prije zaključivanja Ugovora uručena Opšta pravila, da je ista pročitao, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Opšta pravila stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se po isteku 15 dana od dana njihovog objavljivanja na internet prezentaciji Banke. Smatra se da je Korisnik saglasan sa izmjenama Opštih pravila ako ne podnese pisani zahtjev za prekid poslovne saradnje u roku od 15 dana od dana njihovog objavljivanja.

Stupanjem na snagu ovih Opštih pravila prestaju da važe Opšta pravila za korištenje usluga elektronsko (Web e-banking KBBL) i mobilno bankarstvo (MbankKBBL) za fizička lica broj: UB-103/16 od 11.02.2016. godine.

**Broj: UB-1133/18**

**Datum: 22.10.2018.godine**

**Predsjednik Uprave Banke  
Dr Boško Mekinjić**