

OPŠTA PRAVILA

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

I PREDMET

Opštim pravilima za korištenje usluge elektronskog (Web e-banking KBBL) i mobilnog (mBank KBBL) bankarstva za fizička lica (dalje u tekstu: Opšta pravila) regulišu se prava, obaveze i uslovi upotrebe i korištenja elektronskog/mobilnog bankarstva i SMS servisa između korisnika usluga 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

Domaće ili strano fizičko lice može postati korisnik usluge i obavljati platni promet u zemlji putem elektronskog/mobilnog bankarstva ako zadovoljava minimalne uslove:

- da u Banci ima otvoren tekući račun;
- da ima pristup internetu;
- da ima računar/mobilni uređaj koji ispunjava potrebne tehničke preduslove (za elektronsko bankarstvo: personalni računar, na kome je instaliran Windows operativni sistem, minimalno Windows 7 ili neka od novijih verzija i standardnu vezu ka Internetu; a za mobilno bankarstvo: mobilni telefon koji ima operativni sistem Android OS (minimalno verzija 5.0) ili Apple iOS (minimalno verzija 9.0), te omogućen pristup internetu sa mobilnog telefona);
- preporučljivo je da na računaru/mobilnom telefonu koji se koristi za pristup usluzi elektronskog/mobilnog bankarstva bude instaliran i aktivan neki od licenciranih antivirusnih programa koji se redovno ažurira u cilju zaštite od virusa i drugih malicioznih softvera (npr. Bitdefender, Norton, Trend Micro, ESET NOD32, Kaspersky, itd).

Korisnikom usluge SMS servis može postati fizičko lice koje u Banci ima otvoren tekući račun i posjeduje Visa karticu Banke.

III USLUGA 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-maila, kontakt telefona i preko web site-a Banke.

IV SMS USLUGA

SMS servis omogućava Korisniku da na mobilni telefon prima informacije putem SMS poruke. Banka nudi sljedeće usluge: stanje na računu Korisnika od 0-24h, priliv i odliv po računu za sve iznose ili za iznos preko određenog limita.

Korisnik podnosi Banci zahtjev za korištenje SMS servisa kada već ima zaključen ugovor o tekućem računu s Bankom, a uslugu može koristiti i po osnovu ugovora o setovima računa gdje je SMS usluga uključena u set.

Provjeru stanja na računu Korisnik može zatražiti slanjem poruke: SALDO (posljednja 4 broja računa ili VISA kartice) na broj 065/1312. Nakon obrade, Banka u najkraćem roku šalje Korisniku povratnu informaciju.

V UGOVARANJE I NAČIN KORIŠTENJA USLUGE ELEKTRONSKOG/MOBILNOG BANKARSTVA

Korisnik može zahtijevati korištenje usluge elektronskog/mobilnog bankarstva prilikom otvaranja računa u Banci ili

naknadno u toku vođenja računa.

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 (dalje u tekstu: Zahtjev) ako se Korisnik odluči za korištenje predmetne usluge. Korisnik predaje Banci Zahtjev kojim se opredjeljuje za vrstu servisa i potpisujući ga prihvata Opšta pravila. Zahtjev zajedno sa Opštim pravilima ima karakter ugovora. Korisnik potpisivanjem Zahtjeva potvrđuje da je primio Informativni 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.

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.

Limit po pojedinačnom nalogu iznosi 2000 KM. Limit je moguće izmijeniti, na osnovu pisanog zahtjeva Korisnika.

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

Korisnik je u obavezi da obezbijedi prijem aktivacionog koda putem e-maila i SMS poruke, a koje je prethodno naveo u Zahtjevu. U slučaju da Korisnik ne uspije aktivirati uslugu ili odustane od njenog korištenja, obavezan je o tome odmah obavijestiti Banku pisanim pisanim da bi podneseni Zahtjev mogao biti aktiviran uz pomoć Banke ili deaktiviran na zahtjev Korisnika, u suprotnom Banka ne snosi nikakvu odgovornost.

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.

Limit po pojedinačnom nalogu iznosi 2000 KM. Limit je moguće izmijeniti, na osnovu pisanog zahtjeva Korisnika.

VI OBAVEZE KORISNIKA

Prilikom upotrebe usluge elektronskog/mobilnog bankarstva i SMS usluge Korisnik je dužan da poštuje ova Opšta pravila, da se pridržava korisničkih uputstava za korištenje usluge, kao i propisa. Banka na svojoj internet stranici objavljuje Korisničko uputstvo za elektronsko/mobilno bankarstvo u kojima je detaljno opisan način korištenja usluge.

Korisnik je saglasan da svaka ispostavljena elektronska/mobilna platna transakcija ima istu pravnu snagu kao i pravno važeći papirni obrazac. Sve elektronske poruke razmijenjene između Korisnika i Banke su vjerodostojne i neopozive.

Korisnik je odgovoran za tačnost svih unijetih podataka o Korisniku i obavezan je da prijavi svaku promjenu tih podataka.

Ukoliko Korisnik nakon početka korišćenja usluga elektronskog/mobilnog bankarstva, na računaru/mobilnom telefonu

koristi nelicencirane, neprilagođene ili netestirane aplikacije, Banka ne snosi nikakvu odgovornost za neizvršavanje platnih transakcija i druge eventualne štetne posljedice.

Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci gubitak, krađu ili zloupotrebu identifikacionih podataka/resursa. Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe.

Korisnik je 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 važećim zakonskim propisima, internim aktima Banke i ovim Opštim pravilima.

Banka obezbeđuje Korisniku sve potrebne elemente za pristup i korišćenje usluga elektronskog/mobilnog bankarstva. Pristup je osiguran u svim, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja.

Banka odgovara Korisniku koji je inicirao platnu transakciju elektronskim/mobilnom bankarstvom po osnovu platnog naloga u svojstvu platioca, za pravilno izvršenje platne transakcije do pružaoca platnih usluga primaoca tog plaćanja.

Banka odgovara Korisniku za naknadu štete u slučaju kada je pri izvršenju instrukcija Korisnika postupala sa krajnjom nepažnjom.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid usluga elektronskog/mobilnog bankarstva, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će Banka obavijestiti Korisnika unaprijed, osim u hitnim slučajevima ili kada razlozi bezbjednosti to ne dozvoljavaju.

Banka može da odbije zahtjev Korisnika za priključenje usluga elektronskog/mobilnog bankarstva i SMS usluge i pri tom nije u obavezi da Korisniku obrazloži razloge svoje odluke.

Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja usluge u sljedećim slučajevima:

- ukoliko se ustanovi da postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe;
- ukoliko je Korisnik prijavio Banci gubitak ili krađu identifikacionih podataka/resursa koji se koriste za prijavu na sistem ili sprovođenje transakcija;
- ukoliko se Korisnik ne pridržava odredbi iz ugovora o setu računa, ovih Opštih pravila, kao i drugih akata na koje se pozivaju Opšta pravila ili su njihov sastavni dio,
- ukoliko po prijemu pisane obavijesti nije izmirio obaveze prema Banci;
- ukoliko je podnio zahtjev za blokadu ili otkaz korištenja usluga.

Banka je obavezna da o izvršenoj blokadi korištenja usluge obavijesti Korisnika. U slučaju ponovnog aktiviranja usluge, Korisniku se dostavlja novo korisničko ime i autorizacioni/aktivacioni kod, a Korisnik kreira novu lozinku u procesu reaktivacije usluge.

VIII NAKNADE

Banka naplaćuje mjesečnu naknadu za korištenje usluge elektronskog/mobilnog bankarstva i SMS uslugu 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/mobilno bankarstvo i SMS uslugu, 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. Potpisivanjem zahtjeva/ugovora, Korisnik potvrđuje da je upoznat sa navedenim naknadama, te da pristaje na njihovu

primjenu.

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 ili SMS usluge uz podnošenje pisanog zahtjeva za otkaz usluge i prezentovanje identifikacionog dokumenta. Otkaz usluge stupa na snagu prvog radnog dana narednog mjeseca.

Banka zadržava pravo da jednostrano otkáže 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.

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

X POSTUPAK U SLUČAJU GUBITKA. KRAĐE, ZLOUPOTREBE IDENTIFIKACIONIH PODATAKA/ RESURSA

Gubitak ili krađu identifikacionih podataka/resursa koji se koriste za prijavu na sistem ili sprovođenje transakcija, kao i otkrivenu zloupotrebu ili sumnju na zloupotrebu usluge, Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci na broj telefona: 051/244-761 ili slanjem e-maila na adresu: office@kombank-bl.com. Banka vrši privremenu blokadu korištenja usluge i preduzima druge neophodne mjere u cilju zaštite Korisnika i omogućavanja ponovnog neometanog korištenja usluge.

Ako je prijava izvršena telefonskim putem, Korisnik je u obavezi u roku od dva dana dostaviti i pisano obavještenje o gubitku, krađi ili zloupotrebi identifikacionih podataka/resursa.

Banka je obavezna Korisniku pružiti sve neophodne informacije o toku i ishodu postupka.

XI 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.

XII PRIGOVOR KORISNIKA

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona, Opštih uslova poslovanja, ovih Opštih pravila, ugovora i dobrih poslovnih običaja, na način propisan Opštim uslovima poslovanja Banke koji su trajno dostupni na www.kombank-bl.com.

XIII ISKLJUČIVANJE ODGOVORNOSTI

Kada dobije lozinku i kodove koji su potrebni za rad u servisu elektronskog/mobilnog bankarstva, Korisnik preuzima odgovornost za upravljanje istim i njihovo čuvanje.

Banka ne snosi odgovornost za nedostatak potrebne računarske/mobilne opreme, nedostatak antivirusnog programa i nemogućnost Korisnika za nesmetan rad u elektronskom/mobilnom bankarstvu iz tog razloga.

Banka ne snosi odgovornost za neovlašten i nezakonit pristup računarskom/mobilnom sistemu Korisnika od strane trećih lica i nastale zloupotrebe, te nepažljivo i nesavjesno korištenje i pristup elektronskom/mobilnom servisu od strane Korisnika koji mogu da prouzrokuju bilo kakvu materijalnu i drugu štetu Korisniku.

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 ne snosi odgovornost u slučaju da Korisnik ne može da koristi servis elektronskog/mobilnog bankarstva zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima, kao i zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može uticati.

Banka ne snosi 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 na koje Banka ne može uticati.

XIV POMOĆ I PODRŠKA U RADU

Za sva pitanja i nejasnoće u radu sa elektronskim/mobilnim bankarstvom Korisnik može kontaktirati korisnički servis telefonskim putem na 051/258-248 i/ili putem e-maila: support@24x7.ba. Za pitanja i nejasnoće u vezi sa SMS uslugom Korisnik može kontaktirati Banku telefonskim putem na: 051/244-797 i/ili putem e-maila: kartice@kombank-bl.com.

Korisnik je saglasan da mu Banka može putem funkcionalnosti razmjene poruka u elektronskom i mobilnom bankarstvu dostavljati obavještenja u slučajevima kada je Korisnika potrebno obavijestiti o nastupanju bilo koje okolnosti bitne za poslovanje po tekućem računu.

XV ZAVRŠNE ODREDBE

Potpisivanjem zahtjeva za korištenje elektronskog/mobilnog bankarstva i zahtjeva za korištenje SMS servisa za fizička lica Korisnik potvrđuje da je upoznat i da prihvata ova Opšta pravila. Opšta pravila su obavezujuća za Korisnika danom potpisivanja navedenih zahtjeva i čine njihov sastavni dio.

Opšta pravila su sastavni dio Ugovora o setovima računa koji sadrže uslugu elektronskog/mobilnog bankarstva i SMS uslugu i obavezujuća su za Korisnika danom potpisivanja ugovora.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Opštih pravila o čemu će obavijestiti Korisnika najkasnije 15 dana prije početka

njihove primjene. Izmijenjena Opšta pravila će biti dostupna na internet stranici Banke, te u filijalama i agencijama 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.

Opšta pravila stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se po isteku 15 dana od dana njihovog objavljivanja na internet stranici Banke.

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-1133/18 od dana 22.10.2018. godine i Opšta pravila za korištenje usluge SMS servisa za pravna i fizička lica broj: UB-182/10 od dana 16.06.2010. godine.

Opšta pravila su trajno dostupna na www.kombank-bl.com.

Broj:

Datum:

**Predsjednik Uprave Banke
Dr Boško Mekinjić**