

**OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA DIREKTNIH KANALA  
UNICREDIT BANK A.D. BANJA LUKA**

**BANJA LUKA, oktobar 2023. GODINE**

## OPŠTI USLOVE KORIŠTENJA DIREKTNIH KANALA UNICREDIT BANK A.D. BANJA LUKA

### 1. PODRUČJE PRIMJENE

Opšti uslovi korištenja direktnih kanala UniCredit Bank a.d. Banja Luka (daljem tekstu: „**Opšti uslovi korištenja**“) regulišu prava, obaveze, uslove i odgovornosti pod kojima UniCredit Bank a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: „**Banka**“) svojim klijentima pravnim i fizičkim licima (u daljem tekstu: „**korisnici**“) i fizičkim licima ovlaštenim za korištenje direktnih kanala u ime i za račun korisnika (u daljem tekstu: „**krajnji korisnici**“) omogućava korištenje direktnih kanala.

### 2. OBJAŠNJENJE POJMOVA

Pojmovi koji se koriste u Opštim uslovima korištenja imaju sljedeća značenja:

- **Autorizacija** označava određenu radnju ili niz povezanih radnji kojima krajnji korisnik u ime i za račun korisnika direktnih kanala daje saglasnost za izvršenje jedne ili više finansijskih ili nefinansijskih transakcija, ili kojima u ime i za račun korisnika ugovara jednu ili više bankarskih ili nebankarskih usluga.
- **Direktni kanali** su sredstva daljinske komunikacije koja omogućavaju korištenje bankarskih i drugih finansijskih i nefinansijskih usluga korištenjem elektronskih načina komunikacije, bez istovremene fizičke prisutnosti (krajnjeg) korisnika i zaposlenih Banke na istom mjestu. Direktni kanali obuhvataju mrežu samouslužnih uređaja (bankomat, dnevno-noćni trezor, info kiosk, uređaj za polog novca i druge vrste uređaja) koje Banka stavi na raspolaganje korisniku tokom trajanja ugovornog odnosa, kao i internet bankarstva, bankarstva pomoću mobilnih uređaja i drugih ugovorenih direktnih kanala koji nude informacije i/ili mogućnost obavljanja finansijskih i nefinansijskih transakcija i ugovaranja bankarskih i nebankarskih proizvoda i usluga. Popis, obim i način korištenja direktnih kanala navedeni su u ugovorima i/ili korisničkim uputstvima za pojedine direktne kanale. Direktni kanali su zatvoren sistem. Podaci koje Banka prosljeđuje korisniku ili krajnjem korisniku putem direktnih kanala jednakovrijedni su u okviru odnosa Banke i (krajnjeg) korisnika, kao i papirnati ispisi koje Banka dostavlja poštom ili na bilo koji drugi način i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev korisnika ovjeriti ispis ovih podataka na papiru.
- **Elektronski potpis** je skup podataka u elektronskom obliku koji je pridružen ili logički povezan sa drugim podacima u elektronskom obliku i koji pouzdano jamči identitet krajnjeg korisnika i vjerodostojnost potpisanog elektronskog dokumenta.
- **Identifikacioni ključ** i aktivacioni ključ su lični identifikacioni brojevi koje Banka dodjeljuje krajnjem korisniku, a koriste se u procesu registracije krajnjeg korisnika za korištenje pojedinih direktnih kanala ili aktiviranja pojedinih sredstava za identifikaciju i ovjeru.
- **Korisničko uputstvo** je pisani dokument, dostupan na internet stranici Banke (<http://www.unicreditbank-bl.ba>), koji opisuje način registracije korisnika i/ili krajnjeg korisnika za korištenje pojedinog direktnog kanala, način korištenja direktnog kanala, bankarske i nebankarske usluge koje korisnik može obavljati korištenjem jednog ili više direktnih kanala, te način njihovog obavljanja.
- **Korisnički broj** je jedinstveni niz alfanumeričkih znakova koji predstavlja jedan od elemenata kojima se krajnji korisnik identifikuje pri procesu registracije za određene usluge direktnih kanala.
- **Korisnik** je pravno ili fizičko lice koje sa Bankom ugovori korištenje nekog od direktnih kanala.
- **Krajnji korisnik** (ovlašteno lice) je fizičko lice koje je korisnik ovlastio za korištenje nekog direktnog kanala u ime i za račun korisnika.
- **Pametna kartica i USB ključ** su sertifikovani kriptografski uređaji koji služe za sigurnu pohranu sertifikata.
- **Personalizovana sigurnosna obilježja** su tajni identifikacioni brojevi koji su poznati samo krajnjem korisniku, a njima se smatraju inicijalni PIN, PIN, identifikacioni ključ, aktivacioni ključ i šifra za otključavanje/lozinka.
- **PIN** je lični tajni identifikacioni broj krajnjeg korisnika, koji je poznat isključivo krajnjem korisniku, te se koristi za identifikaciju krajnjeg korisnika za pristup pametnoj kartici/USB ključu ili drugom sredstvu za identifikaciju i ovjeru koje se može koristiti nakon ispravnog unosa PIN-a.
- **Poslovni subjekat** je pravno lice i dio pravnog lica, privredno društvo, javno preduzeće, banka ili druga finansijska organizacija, udruženje, javna institucija, organ uprave, organ jedinice lokalne samouprave, ili bilo koji drugi oblik organizovanja čije je osnivanje registrovano kod nadležnog

- organa ili je zasnovano na propisima, kao i fizičko lice koje samostalno obavlja registrovanu poslovnu djelatnost.
- **Potpisnik** je krajnji korisnik koji posjeduje sredstvo za izradu elektronskog potpisa (USB ključ ili pametna kartica) kojim se potpisuje, a djeluje u ime korisnika na osnovu dobijenih ovlaštenja.
  - **Sertifikat** je potvrda u elektronskom obliku, izdata od strane Banke, s ograničenim rokom važenja, pohranjena na pametnoj kartici ili USB ključu, koja povezuje podatke za verifikaciju elektronskog potpisa sa krajnjim korisnikom kojemu je Banka dodijelila predmetni USB ključ ili pametnu karticu, te potvrđuje njegov identitet.
  - **Sredstvo za identifikaciju i ovjeru** je uređaj ili aplikativno rješenje koje osigurava identifikaciju krajnjeg korisnika za pristup direktnim kanalima, ugovaranje usluga, te davanje saglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga koji se zadaju korištenjem direktnih kanala. Sredstvo za identifikaciju i ovjeru može biti različito, zavisno o korištenom direktnom kanalu (kartica računa, USB ključ, pametna kartica ili bilo koje drugo sredstvo za identifikaciju i ovjeru koje Banka dodijeli korisniku odnosno krajnjem korisniku).
  - **Šifra za otključavanje/lozinka** je kod/lozinka koja se koristi za otključavanje pametne kartice ili USB ključa u slučaju kada se pametna kartica ili USB ključ zaključaju uslijed uzastopnog unosa pogrešnog PIN-a.
  - **Trajni nosač podataka/trajni medij** je svaki instrument koji korisniku omogućuje spremanje podataka tako da su dostupni za kasniju upotrebu toliko dugo koliko je potrebno za njihovu namjenu i koji omogućava nepromijenjeno umnožavanje spremljenih podataka.
  - **Ugovor** je ugovor o korištenju određenog direktnog kanala, zaključen između Banke i korisnika.
  - **Uputstvo za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru** je pisani dokument, dostupan na internet stranici Banke (<http://www.unicreditbank-bl.ba>), koji opisuje način aktiviranja i/ili korištenja jednog ili više sredstava za identifikaciju i ovjeru.
  - 
  - **Digitalni novčanik** je aplikacija putem koje Davaoc usluge digitalnog novčanika korisniku Kartice omogućava digitalizaciju Kartice i korištenje njome kao Digitalizovanom karticom.
  - 
  - **Digitalizovana kartica** je digitalizovani platni instrument izdan na osnovu Kartice čiji je izdavaoc Banka koji korisniku Kartice omogućava da u okviru Digitalnog novčanika, bez upotrebe fizičke kartice, obavlja platne transakcije na prihvatnim mjestima koja prihvataju Digitalizovanu karticu.
  - 
  - **Davaoc usluge digitalnog novčanika** je pravna osoba koja pruža uslugu Digitalnog novčanika putem odgovarajuće aplikacije, uz uslov da je Banka omogućila dodavanje i korištenje Karticom u obliku Digitalizovane kartice u Digitalnom novčaniku tog davaoca usluge.
  -

### 3. OPŠTE ODREDBE

Informacija o ponudi direktnih kanala i uslugama koje korisnik može obavljati korištenjem određenih direktnih kanala dostupna je u poslovnoj mreži Banke i na internet stranici Banke (<http://www.unicreditbank-bl.ba>).

Za svaki ugovoreni direktni kanal Banka će omogućiti korisniku uvid u sve razumno potrebne informacije i obavljanje transakcija u obimu i na način koji je naveden u ugovoru i/ili korisničkom uputstvu za pojedini direktni kanal.

Banka zadržava pravo izmjene sadržaja direktnog kanala, o čemu će Korisnika obavještava u pisanom obliku putem SMS-a, e-maila ili drugim medijem komunikacije, što predstavlja dogovoreno sredstvo komunikacije sa klijentom.

Sve izmjene opsega i sadržaja pojedinog direktnog kanala biće Korisniku dostupne i u filijalama Banke, kao i na web stranici (<http://www.unicreditbank-bl.ba>).

Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete zbog izmjene korisničkog uputstva, uputstva za korištenje sredstava za identifikaciju i ovjeru, ili usluga koje može obavljati korištenjem ugovorenog direktnog kanala.

Banka je ovlaštena uvoditi nove i mijenjati postojeće obrasce koji se koriste za ugovaranje ili pri korištenju pojedinih direktnih kanala, a čine sastavni dio ugovora.

Za korištenje pojedinih direktnih kanala korisnik mora osigurati odgovarajuću računarsku (mašinsku i programsku) i komunikacijsku opremu. Tehnički zahtjevi za korištenje pojedinih direktnih kanala

objavljeni su na internet stranici Banke (<http://www.unicreditbank-bl.ba>) i/ili su dostupni u poslovnoj mreži Banke. Ukoliko korisnik koristi različitu vrstu opreme od navedenih tehničkih zahtjeva pojedinog direktnog kanala, dužan je Banku obavijestiti o vrsti opreme kojom se koristi kako bi se osiguralo ispravno funkcionisanje direktnog kanala.

Korisnik je odgovoran za sve informacije koje je predao Banci, neophodne za ispravno i sigurno funkcionisanje ugovorenog direktnog kanala, te ih je dužan ažurirati i obavijestiti Banku o svakoj njihovoj promjeni (npr. broj telefona, e-mail adresa i drugo).

Podaci koje Banka prosljeđuje korisniku ili krajnjem korisniku putem direktnih kanala su jednakovrijedni kao i papirnati ispisi koje Banka šalje poštom i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev korisnika ovjeriti ispis ovih podataka na papiru. Banka će korisniku omogućiti spremanje i/ili štampanje podataka o uslugama koje su obavljene korištenjem direktnih kanala, tako da mu mogu biti dostupni za kasniju upotrebu u razdoblju primjerenom s obzirom na namjenu podataka i omogućiti mu reprodukciju spremjenih podataka.

#### **4. UGOVARANJE DIREKTNIH KANALA**

Uslov za zaključenje ugovora je da korisnik otvori transakcioni račun u Banci, ili koristi neki drugi proizvod ili uslugu za čije je korištenje predviđen direktni kanal čije ugovaranje traži.

Korisnik može ugovoriti korištenje jednog ili više direktnih kanala na način koji je Opštim uslovima korištenja i/ili odgovarajućim korisničkim uputstvom predviđen za pojedini direktni kanal.

Za ugovaranje pojedinih direktnih kanala korisnik mora dostaviti Banci ispravno popunjen i potpisan obrazac predviđen za ugovaranje tog direktnog kanala. Potpisom obrasca za ugovaranje direktnog kanala korisnik potvrđuje da je upoznat s Opštim uslovima korištenja i ostalim aktima koji se primjenjuju zajedno sa njima, te da pristaje na njihovu primjenu.

Korisnik može odrediti jednog ili više krajnjih korisnika koji će u njegovo ime koristiti ugovoreni direktni kanal. Za internet bankarstvo korisnik mora svakom krajnjem korisniku odabrati jednu vrstu ovlaštenja, ili kombinaciju više vrsta ovlaštenja, između onih koje mu Banka ponudi.

Za pojedinog krajnjeg korisnika moguće je odabrati različite vrste ovlaštenja. Izbor, promjena i opoziv ovlaštenja krajnjih korisnika se temelje na dostavi ispravno popunjenih obrazaca Banke predviđenih za pojedini ili više direktnih kanala, a koje krajnji korisnik dostavi Banci na način predviđen za pojedini direktni kanal.

Potpisom ugovora o korištenju direktnog kanala Korisnik će dati saglasnost da je Banka ovlaštena izmjenama Opštih uslova korištenja i/ili odgovarajućih korisničkih uputstava uvoditi nove vrste ovlaštenja, mijenjati obim pojedinih vrsta ovlaštenja, ili ukidati pojedine vrste ovlaštenja koje korisnik odabire krajnjim korisnicima.

Svi obrasci koje korisnik dostavi Banci u vezi s ugovaranjem, korištenjem i prestankom korištenja ugovorenog direktnog kanala moraju biti potpisani od strane korisnika ili osobe ovlaštene za zastupanje korisnika i ovjereni pečatom kojeg je korisnik prijavio Banci.

Korištenje pojedinog direktnog kanala korisnik i Banka ugovaraju potpisom ugovora.

Pojedinim direktnim kanalom Korisnik se može koristiti najkasnije od prvog radnog dana nakon zaključenja ugovora i preuzimanja ili dostave korisniku i/ili krajnjem korisniku svih potrebnih personalizovanih sigurnosnih obilježja i/ili sredstava za identifikaciju i ovjeru, nužnih za korištenje tog direktnog kanala.

#### **5. SIGURNOST**

Banka će krajnjem korisniku dodijeliti ugovoreno sredstvo za identifikaciju i ovjeru i/ili personalizovano sigurnosno obilježje kada je ono potrebno za korištenje jednog ili više ugovorenih direktnih kanala.

Sredstvo za identifikaciju i ovjeru kojega Banka dodijeli korisniku ili krajnjem korisniku je u vlasništvu korisnika ukoliko je platio odgovarajući naknadu Banke za predmetno sredstvo. Fizičkim licima, korisnicima internet bankarstva, u skladu sa Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima, Banka ne naplaćuje sredstvo za identifikaciju i ovjeru, isto predstavlja vlasništvo Banke. Pravnim licima, korisnicima internet bankarstva, u skladu sa Tarifama naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa pravnim licima, banka naplaćuje naknadu za sredstvo za identifikaciju i ovjeru, čime isti postaju vlasnici predmetnog sredstva.

Korisnik je dužan koristiti sredstvo za identifikaciju i ovjeru na način propisan uputstvima Banke za korištenje direktnog kanala na koje se odnosi.

Krajnjem korisniku koji kao sredstvo za identifikaciju i ovjeru koristi USB ključ i/ili pametnu karticu Banka će dodijeliti inicijalni PIN, koji se koristi u procesu registracije krajnjeg korisnika za odgovarajuću uslugu direktnih kanala. Krajnji korisnik je dužan po provedenom procesu registracije, a prije prve prijave u odgovarajućem direktnom kanalu, odabrati i potvrditi PIN kojim će se nadalje identifikovati za pristup sertifikatu na USB ključu ili pametnoj kartici.

Ako krajnji korisnik nije primio ili je zaboravio ili izgubio dodijeljeni inicijalni PIN, ili je izgubio ili zaboravio PIN kojime pristupa dodijeljenom sredstvu za identifikaciju i ovjeru, Banka će mu ponovo dodijeliti novi PIN na temelju ispravno popunjenih odgovarajućih obrazaca Banke, potpisanih od strane korisnika i/ili krajnjeg korisnika.

U slučajevima gubitka, krađe, zaključavanja ili oštećenja sredstva za identifikaciju i ovjeru, ili zamjene sredstva za identifikaciju i ovjeru istim ili drugim sredstvom za identifikaciju i ovjeru, Banka će korisniku odnosno krajnjem korisniku, po primitku odgovarajućeg ispravno popunjenog obrasca, izdati novo sredstvo za identifikaciju i ovjeru.

Sigurnosti aspekt postupanja sa ugovorenim sredstvom za identifikaciju detaljno se propisuje u sklopu tačke 13. (OBAVEZE KORISNIKA).

## **6. NALOZI ZA IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

Zavisno od vrste direktnog kanala kojim se zadaje nalog za plaćanje i/ili vrsti sredstva za identifikaciju i ovjeru kojega koristi krajnji korisnik, saglasnost za izvršenje platne transakcije korištenjem direktnih kanala se daje na jedan od sljedećih načina:

- a) elektronskim potpisivanjem pojedinačnog naloga za plaćanje ili datoteke sa nalogima za plaćanje korištenjem sertifikata na USB ključu ili pametnoj kartici, u slučaju da je korisnik za potpisivanje naloga za plaćanje ovlastio zajednički po dva/više krajnjih korisnika koji kao sredstvo za identifikaciju i ovjeru koriste USB ključ ili pametnu karticu;
- b) elektronskim potpisivanjem pojedinačnog naloga za plaćanje korištenjem sertifikata na USB ključu ili pametnoj kartici, u slučaju da je korisnik za potpisivanje naloga za plaćanje ovlastio samostalno po jednog krajnjeg korisnika koji kao sredstvo za identifikaciju i ovjeru koristi USB ključ ili pametnu karticu;
- c) elektronskim potpisivanjem datoteke sa nalogima za plaćanje korištenjem sertifikata na USB ključu ili pametnoj kartici, ako je korisnik za potpisivanje naloga za plaćanje ovlastio samostalno po jednog krajnjeg korisnika, a datoteku je putem dogovarajućem direktnog kanala na izvršenje poslao krajnji korisnik koji je različit od krajnjeg korisnika koji je datoteku potpisao;
- d) korištenjem kartice računa na bankomatu uz identifikaciju putem dodijeljenog PIN-a na kartici računa i biranjem odgovarajuće opcije za polog/podizanje gotovine na samom uređaju;
- e) korištenjem kartice za dnevno-noćni trezor i biranjem odgovarajuće opcije na samom uređaju vrši polog sigurnosne PVC vrećice;
- f) ostalim ugovorenim načinima za pojedine direktne kanale.

Platna transakcija za čije je izvršenje saglasnost data na jedan od naprijed navedenih načina je autorizovana. Korištenje personalizovanog sigurnosnog obilježja i sredstva za identifikaciju i ovjeru smatra se nedvosmislenim dokazom identiteta korisnika odnosno krajnjeg korisnika i njegovom potvrdom platne transakcije. Činjenica da je Banka kao korištenje platnog instrumenta zabilježila korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru kojemu se pristupa pomoću personalizovanog sigurnosnog

obilježja biće dovoljna da bi se dokazalo da je korisnik odnosno krajnji korisnik autorizovao odnosno platnu transakciju, čime korisnik preuzima na sebe odgovornost za izvršenu odnosno transakciju.

Načini, pretpostavke i učinci autorizacije platnih transakcija iz ove tačke Opštih uslova korištenja se, zavisno od vrste sredstva za identifikaciju i ovjeru, te od strane korisnika odabranog broja krajnjih korisnika za potpisivanje naloga za plaćanje, na odgovarajući način primjenjuju i na obavljanje, pretpostavke i učinke drugih finansijskih i nefinansijskih transakcija i ugovaranje usluga korištenjem direktnih kanala.

Banka će neposredno po prijemu naloga za plaćanje, putem istog direktnog kanala kojim je nalog za plaćanje zadan, dostaviti korisniku/krajnjem korisniku poruku o uspješnom prijehu naloga. Poruka o uspješnom prijehu naloga za plaćanje ne znači da će nalog za plaćanje biti proveden, već samo da ga je Banka zaprimila.

Banka ispravne naloge za plaćanje izvršava u rokovima koji su propisani ili dogovoreni za pojedinu vrstu naloga za plaćanje, u skladu sa vremenima obavljanja transakcija po računima korisnika važećim u trenutku izvršenja platne transakcije.

Banka, u cilju monitoringa i provjere ispravnosti ispostavljenih naloga za plaćanje (uzimajući u obzir propisima određena ograničenja, regulativu, osnovanu sumnju u zloupotrebu direktnog kanala, i sl.) putem direktnih kanala, ima pravo privremeno zadržati ispostavljeni nalog za plaćanje, te osigurati dodatnu dokumentaciju/informacije od korisnika. U slučaju da se provjerom utvrdi ispravnost ispostavljenog naloga ili osigura dodatna dokumentacija koja je potrebna za provođenje naloga, Banka izvršava nalog u skladu sa u tom trenutku važećim vremenima za obavljanje transakcija po računima korisnika. Ukoliko je nalog ispostavljen prije vremena za izvršenje naloga sa tekućim datumom valute, a proces dodatne provjere ispravnosti ispostavljenog naloga ili prikupljanje dodatne dokumentacije završeno nakon definisanog vremena za konkretnu vrstu transakcije, Banka će nalog izvršiti sa datumom narednog radnog dana.

Naloge za plaćanje koji su zadani direktnim kanalima prije datuma valute izvršenja korisnik i krajnji korisnik mogu opozvati do datuma valute izvršenja koji je određen u tom trenutku važećim vremenima za obavljanje transakcija po računima korisnika. Nalozi za plaćanje mogu se opozvati korištenjem istog ili drugog direktnog kanala koji omogućuje podnošenje i opoziv naloga za plaćanje u skladu sa Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima UniCredit Bank a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: „**Opšti uslovi poslovanja za fizička lica**“) i Opštim uslovima poslovanja sa pravnim licima i preduzetnicima UniCredit Bank a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: „**Opšti uslovi poslovanja za pravna lica**“) i drugim internim aktima Banke.

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i Opštim uslovima korištenja.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenje platne transakcije ili za pogrešno izvršenje platne transakcije putem direktnih kanala, do kojih bi došlo zbog netačno unesenih podataka u odnosni nalog od strane korisnika, odnosno krajnjeg korisnika.

## 7. DIGITALIZOVANA KARTICA I DIGITALNI NOVČANIK

Banka može omogućiti korisniku Kartice korištenje Kartice kao Digitalizovane kartice u okviru Digitalnog novčanika.

Banka slobodno prema svojoj diskrecijskoj ocjeni odlučuje hoće li i u kojem trenutku omogućiti registraciju i korištenje Kartice kao Digitalizovane kartice te kod kojeg Davaoca usluge digitalnog novčanika.

Banka će u poslovnica i na svojoj internetskoj stranici [www.unicreditbank-bl.ba](http://www.unicreditbank-bl.ba) obavjestiti Korisnika i korisnika Kartice o sljedećem:

- koju će Karticu biti moguće registrirati kao Digitalizovanu karticu
- o trenutku od kojeg će biti omogućeno korištenje Digitalizovane kartice, odnosno njezina registracija u aplikaciji Digitalnog novčanika
- o aplikaciji/aplikacijama Digitalnog novčanika u koje je moguće registrovati i u okviru kojih je moguće koristiti Digitalizovanu karticu

## **Registracija kartice u Digitalnom novčaniku i korištenje Digitalizovane kartice**

Korisnik Kartice obavezan je upoznati se sa svim uslovima pod kojima Davaoc usluge digitalnog novčanika pruža svoje usluge, uključujući i uslove pod kojima obrađuje, čuva i koristi lične podatke korisnika Kartice kao i podatke o Kartici (sigurnosne karakteristike Kartice) koje je saznao u vezi s davaocem svojih usluga.

Uslovi i način korištenja Digitalnog novčanika uređuju se na osnovu ugovora između korisnika Kartice i Davaoca usluge digitalnog novčanika. Banka nije stranka tog ugovora te ne odgovara korisniku Kartice za dostupnost ni za način funkcioniranja Digitalnog novčanika. Vrste pametnih mobilnih uređaja te zahtijevanu ili preporučenu konfiguraciju uređaja za korištenje Digitalnog novčanika korisnik Kartice provjerava na način koji omogućuje i/ili odredi Davaoca usluge digitalnog novčanika.

Korisnik kartice može registrovati svoju Karticu u Digitalnom novčaniku:

- putem aplikacije mobilnog bankarstva (m-bank) ili
- direktno u aplikaciji Davaoca usluge digitalnog novčanika unošenjem sigurnosnih karakteristika kartice (poput broja kartice).

Izdavalac Digitalizovane kartice je Banka. Na Digitalizovanu karticu na odgovarajući način primjenjuju se svi uslovi izdavanja i korištenja Kartice, osim ako u ovom poglavlju 7. Digitalizovana kartica i Digitalni novčanik Opštih uslova korištenja nije određeno drugačije.

Korisnik Kartice izričito ovlašćuje i upućuje Banku da u svrhu upotrebe Kartice kao Digitalizovane kartice unutar odabranog Digitalnog novčanika i sklapanja ugovora između korisnika Kartice i odabranog Davaoca usluge digitalnog novčanika može odabranom Davaocu usluge digitalnog novčanika saopštiti ime, prezime, prebivalište ili boravište te broj mobilnog telefona korisnika Kartice, kao i podatke o Kartici koju korisnik Kartice želi unijeti u digitalni novčanik tog Davaoca usluge, a koji su neophodni za upotrebu Kartice unutar tog digitalnog novčanika. Pritom Banka Davaocu usluge digitalnog novčanika dostavlja podatke o Banci kao izdavaocu Kartice te u kriptiranom obliku sigurnosna karakteristike kartice (broj kartice, istek roka valjanosti kartice i sigurnosni kod otisnut na poleđini kartice). Banka prethodno navedene podatke Davaocu usluge digitalnog novčanika dostavlja na siguran način, u kriptovanom obliku. Dostavljeni podaci o sigurnosnim karakteristikama Kartice ostaju uvijek u kriptiranom obliku koji nije čitljiv za izdavaoca digitalnog novčanika.

Korisnik Digitalizovanu karticu može koristiti za:

- kupovinu roba i usluga na prodajnim mjestima gdje je omogućeno beskontaktno plaćanje prislanjanjem elektronskog uređaja s instaliranim digitalnim novčanikom na prihvatnom mjestu
- kupovinu roba i usluga na prodajnim mjestima na internetu koja imaju oznaku prihvatanja plaćanja putem digitalnog novčanika
- isplatu gotovog novca na bankomatima i drugim isplatom mjestima u BiH i inostranstvu koja imaju oznaku prihvata beskontaktnih kartica.

Korisnik Kartice koji je u digitalni novčanik istog izdavaoca digitalnog novčanika unio, odnosno registrovao više digitalizovanih kartica u skladu s pravilima korištenja digitalnim novčanikom određuje koju će od unesenih kartica upotrebljavati za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija te time i koja će kartica u konačnici biti terećena za nastale troškove.

## **Troškovi učinjeni digitalizovanom karticom**

Korisnik će za izvršene transakcije digitalizovanom karticom biti terećen na jednak način kao da je transakcija inicirana karticom na osnovu koje je digitalizovana kartica registrovana u Digitalni novčanik. Za troškove učinjene digitalizovanom karticom korisnik odgovara na jednak način kao i za troškove učinjene Karticom na osnovu koje je izvršena registracija Digitalizovane kartice u digitalnom novčaniku. Banka će obavijestiti korisnika o troškovima učinjenim Digitalizovanom karticom na identičan način kako informiše korisnika o troškovima učinjenim Karticom na osnovu koje je korisnik izvršio registraciju digitalizovane kartice u digitalni novčanik. Na upotrebu digitalizovane kartice primjenjuje se isti dnevni limit za izvršenje platnih transakcija koji se odnosi na karticu na osnovu koje je digitalizovana kartica registrovana u digitalni novčanik.

## **Rok valjanosti Digitalizovane kartice, zamjena i izdavanje nove Kartice**

Digitalizovana kartica ima određeni rok valjanosti od dana njezine prve registracije u Digitalnom novčaniku. Ako korisnik Kartice ne produži valjanost Digitalizovane kartice prema obavijesti Davaoca usluge digitalnog novčanika, prestat će vrijediti. U tom slučaju za nastavak korištenja Digitalnog novčanika potrebno je ponovo izvršiti registraciju Digitalizovane kartice u Digitalnom novčaniku na način opisan u ovom poglavlju 7. Digitalizovana kartica i Digitalni novčanik.

Ako Banka za vrijeme valjanosti Digitalizovane kartice korisniku Kartice zbog bilo kojeg razloga zamijeni Karticu, bez promjene broja Kartice (npr. kod isteka valjanosti Kartice i redovite obnove valjanosti Kartice), Banka će automatski aktivacijom novoizdane Kartice omogućiti Krajnjem korisniku kartice njezino korištenje kao Digitalizovane kartice.

Za slučaj da za vrijeme valjanosti Digitalizovane kartice Banka izvrši obnovu ili zamjenu Kartice na način da Banka korisniku Kartice izda novu Karticu s novim brojem Kartice (npr. zamjena zbog gubitka ili krađe Kartice), za nastavak korištenja Digitalizovane kartice potrebno je provesti ponovnu registraciju Kartice u Digitalnom novčaniku na način opisan u ovom poglavlju 7. Digitalizovana kartica i Digitalni novčanik.

Prestankom Ugovora na osnovu kojeg je Banka korisniku Kartice izdala Karticu na ime korisnika Kartice, kao i u slučaju da Banka u skladu s Ugovorom uskrati korisniku Kartice pravo na korištenje Kartice, automatski prestaje i pravo korištenja Digitalizovane kartice, o čemu Banka neće posebno obavijestiti korisnika Kartice.

Korisnik kartice može ukloniti Digitalizovanu karticu iz Digitalnog novčanika putem m-bank ili direktno putem Digitalnog novčanika. Uklanjanje Digitalizovane kartice iz Digitalnog novčanika ne utiče na mogućnost korištenja Kartice u fizičkom obliku. Ako korisnik Kartice nakon uklanjanja Digitalizovane kartice iz Digitalnog novčanika ponovo želi upotrebljavati Karticu kao Digitalizovanu karticu, Karticu je potrebno ponovo unijeti, odnosno registrovati u Digitalnom novčaniku.

Uklanjanjem Digitalizovane kartice iz Digitalnog novčanika Korisnik se ne oslobađa obveze da podmiri sve troškove nastale upotrebom Digitalizovane kartice, odnosno obveze da na platnom računu osigura sredstva za plaćanje svih svojih obaveza nastalih upotrebom digitalizovane kartice.

## **Ograničavanje i prestanak prava upotrebe Digitalizirane kartice**

Banka je ovlaštena u svakom trenutku onemogućiti trajnu ili privremenu upotrebu Digitalizovane kartice, kao i dodavanje/registraciju Digitalizovane kartice u Digitalni novčanik ako se za to steknu uslovi, a posebno u sljedećim slučajevima:

- na zahtjev korisnika Kartice;
- zbog objektivno opravdanih razloga koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta;
- u slučaju sumnje na neovlaštenu upotrebu Kartice i/ili Digitalizovane kartice, odnosno upotrebu Kartice i/ili Digitalizovane kartice s namjerom prevare (npr. ako posumnja da neovlaštena osoba pokušava registrovati Digitalizovanu karticu u Digitalnom novčaniku ili ima informaciju da je elektronski uređaj s instaliranim Digitalnim novčanikom na koji se pokušava registrovati ili u okviru kojeg se pokušava koristiti Digitalizovanom karticom izgubljen ili ukraden);
- u slučaju da Banka ne dopušta registraciju određene vrste Kartice odnosno Digitalizovanje kartice u Digitalnom novčaniku uopšte ili u Digitalnom novčaniku određenog Davaoca usluga digitalnog novčanika;
- u slučaju blokade ili isteka Kartice na osnovu koje je Digitalizovana kartica registrovana u Digitalnom novčaniku.

Blokada Kartice na osnovu koje je registrovana Digitalizovana kartica ima za posljedicu i blokadu Digitalizovane kartice. Blokada Digitalizovane kartice ne mora nužno imati za posljedicu blokadu Kartice.

Banka će obavijestiti korisnika Kartice odnosno Digitalizovane kartice o namjeri i razlozima blokiranja kartica kad god je to moguće prije blokiranja, odnosno odmah nakon blokiranja, osim ako bi davanje

takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili pozitivnim zakonskim propisima.

O namjeri blokade ili izvršenoj blokadi Kartice odnosno Digitalizovane kartice Banka će obavijestiti Korisnika na primjeren način, putem bilo kojeg podataka za kontakt koji je korisnik Kartice dostavio Banci ili putem ugovorenog direktnog kanala koji omogućava razmjenu obavijesti između Banke i Korisnika ili putem svojih službenih internetskih stranica [www.unicreditbank-bl.ba](http://www.unicreditbank-bl.ba).

Banka će deblokirati Karticu ili Digitalizovanu karticu, odnosno blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta, a sve u skladu s uslovima opštih korištenja koji uređuju upotrebu Kartice na osnovu koje je Korisnik izvršio registraciju Digitalizovane kartice u Digitalni novčanik.

Banka nema mogućnost ni obvezu uticati na Davaoca usluge digitalnog novčanika u pogledu dostupnosti usluge Digitalnog novčanika ili upotrebe Digitalizovane kartice u Digitalnom novčaniku te se navedena pitanja korisnik Kartice obvezuje rješavati samostalno s Davaocem usluge digitalnog novčanika.

### **Sigurnost i obveze Krajnjeg korisnika kartice**

Korisnik Kartice za cijelo vrijeme korištenja Digitalnim novčanikom, među ostalim, obavezan je s pametnim mobilnim uređajem s instaliranim Digitalnim novčanikom postupati na sljedeći način:

- za otključavanje ekrana (i) postaviti lozinku ili uzorak ili (ii) primjenjivati autentifikaciju otiskom prsta ili autentifikaciju prepoznavanjem lica;
- ne davati pametni mobilni uređaj na korištenje drugim osobama;
- pametni mobilni uređaj s instaliranim Digitalnim novčanikom zaključati odmah nakon prestanka njegovog korištenja kako bi spriječio mogućnost korištenja otključanim uređajem od strane neovlaštene osobe;
- spriječiti nehotično izvršenje autorizovanje platne transakcije na način da otključani pametni mobilni uređaj s Digitalnim novčanikom i Digitalizovanom karticom drži u neposrednoj blizini uređaja namijenjenog provođenju platnih transakcija koji podržava NFC tehnologiju (u slučaju da korisnik namjerno ili zbog nepažnje autorizuje platnu transakciju na opisani način, korisnik odgovara za sve troškove nastale takvom upotrebom Digitalizovane kartice);
- prilikom davanja pametnog mobilnog uređaja s Digitalnim novčanikom na popravak ili prilikom prestanka upotrebe uređajem izbrisati iz Digitalnog novčanika sve Digitalizovane kartice koje je unio u Digitalni novčanik;
- redovito nadograđivati operativni sistem pametnog mobilnog uređaja s instaliranom aplikacijom Digitalnog novčanika te samu aplikaciju Digitalnog novčanika u skladu s nadogradnjama koje preporuča, zahtijeva ili omogućiti proizvođač pametnog mobilnog uređaja, odnosno Davaoca usluge digitalnog novčanika;
- pridržavati se svih sigurnosnih zahtjeva i/ili preporuka Davaoca usluge digitalnog novčanika, proizvođača pametnog mobilnog uređaja, kao i svih sigurnosnih zahtjeva i/ili preporuka koje na svojim internetskim stranicama može objaviti Banka;
- čuvati tajnost i spriječiti da druge osobe saznaju personalizovane sigurnosne kredencijale, personalizovane sigurnosne kredencijale upotrebljavati samo u skladu s njihovom namjenom uz prethodnu provjeru autentičnosti mjesta i svrhe u koju se primjenjuju;
- bez odgađanja promijeniti lozinku i/ili uzorak koji je odabrao za otključavanje ekrana uređaja ako ima saznanje ili sumnja da je lozinku odnosno uzorak za otključavanje ekrana uređaja saznala bilo koja druga osoba.

Korisnik Kartice obavezan je bez odgađanja obavijestiti Banku o krađi, gubitku ili zlouporabi pametnog mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija Digitalnog novčanika s registriranom Digitalizovanom karticom te o saznanju ili sumnji da je neovlaštena osoba saznala lozinku ili uzorak kojim se otključava ekran uređaja, odnosno o saznanju da je neovlaštena osoba imala pristup Digitalnom novčaniku ili pametnom mobilnom uređaju s instaliranim Digitalnim novčanikom.

Korisnik Kartice prihvata da lozinka, uzorak i odabrano biometrijsko svojstvo (npr. scan lica ili otisak prsta) kod biometrijske autentifikacije prilikom otključavanja ekrana pametnog mobilnog uređaja ili Digitalnog novčanika predstavlja, među ostalim, isključivu i nedvojbenu potvrdu njegova identiteta te

nedvojbeni dokaz da je upravo korisnik Kartice taj koji se koristi Digitalizovanom karticom odnosno, autorizuje transakciju Digitalizovanom karticom.

### **Isključenje odgovornosti Banke**

Korisnik Kartice potvrđuje da je upoznat i saglasan s time:

- da se korištenje digitalnim novčanikom temelji na upotrebi elektroničkih komunikacijskih mreža i elektroničkih komunikacijskih usluga koje korisniku kartice i Banci pružaju treće osobe na koje Banka ne može uticati te da Banka ne odgovara za dostupnost i kvalitetu predmetnih usluga ni za prenos podataka elektroničkim komunikacijskim mrežama;
- da je prenos podataka elektroničkim komunikacijskim mrežama povezan s rizicima koji su uobičajeni za takav način komunikacije te da stoga Banka ne garantuje privatnost i sigurnost podataka koji se tako prenose.

### **Naknade za korištenje Digitalizirane kartice**

Korisnik Kartice snosi sve naknade i troškove povezane s korištenjem Digitalnog novčanika, uključujući, ali ne ograničavajući se na naknade i troškove koje obračunava Davatelj usluge digitalnog novčanika i telekom operateri čijim se uslugama korisnik Kartice koristi. Banka nema utjecaj na visinu i naplatu navedenih naknada i troškova.

Naknade predviđene Tarifnikom Banke za usluge Banke na odgovarajući se način primjenjuju i na Digitalizovanu karticu ako Krajnji korisnik kartice koristi Digitalizovanu karticu za usluge za koje je Tarifnikom predviđeno plaćanje naknada. Banka ne naplaćuje naknadu za registriranje Kartice u Digitalnom novčaniku.

### **Zaštita ličnih podataka kod korištenja Digitalnim novčanikom**

Davaoc usluge Digitalnog novčanika zasebni je vodja obrade ličnih podataka u odnosu na lične podatke korisnika Kartice s kojim je ugovorio korištenje Digitalnim novčanikom te je kao takav odgovoran za zakonitost obrade ličnih podataka korisnika Kartice. Banka nema kontrolu nad obradom, zaštitom, upotrebom ili brisanjem ličnih podataka korisnika Kartice od strane Davaoca usluge digitalnog novčanika, kao ni kontrolu ili uticaj na obradu podataka o platnim transakcijama iniciranim Digitalizovanom karticom korisnika Kartice koju vrši Davalac usluge Digitalnog novčanika na temelju ugovora s korisnikom Kartice.

Sve informacije koje korisnik Kartice pruži Davaocu usluge digitalnog novčanika ili nekoj trećoj strani putem Digitalnog novčanika ili koje Davaoc usluge digitalnog novčanika prikupi prilikom pružanja usluge korisniku Kartice podiježu ugovorima koje je korisnik Kartice sklopio s Davaocem usluga Digitalnog novčanika odnosno s trećim stranama te uslovima pod kojima Davalac usluga digitalnog novčanika odnosno treće strane obrađuju lične i ostale podatke koje su saznale pri pružanju svojih usluga.

## **8. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA**

Korisnik raspolaže svim sredstvima na računima otvorenima na osnovu zaključenih ugovora za koje je predviđeno korištenje pojedinog direktnog kanala, do visine raspoloživog iznosa sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje.

## 9. BLOKADA I ZATVARANJE DIREKTNIH KANALA

Gubitak, krađu, sumnju na zloupotrebu, ili zloupotrebu sredstava za identifikaciju i ovjeru, sertifikata pohranjenih na sredstvima za identifikaciju i ovjeru ili personalizovanih sigurnosnih obilježja, saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala personalizovana sigurnosna obilježja, te saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom direktnom kanalu, korisnik i/ili krajnji korisnik moraju odmah prijaviti Banci i zatražiti blokadu pristupa direktnom kanalu, pozivom na brojeve telefona navedene u odgovarajućim korisničkim uputstvima, na internet stranici Banke i/ili predmetnog direktnog kanala, te prijavu bez odgađanja potvrditi pisanim putem najkasnije naredni radni dan. Banka će odgovarajuće postupiti bilo po prijavi korisnika, bilo po prijavi krajnjeg korisnika.

Korisnik i krajnji korisnik su, nezavisno o obavezama iz ove tačke, obavezni samostalno bez odgađanja promijeniti odabrani PIN, ako imaju saznanja ili sumnjaju da je neovlaštena osoba saznala PIN.

Prijava gubitka ili krađe sredstva za identifikaciju i ovjeru na kojemu je pohranjen sertifikat osnova je za opoziv sertifikata. Banka je dužna opozvati sertifikat u roku od šezdeset (60) minuta od trenutka primitka prijave.

Banka će i bez prijave korisnika ili krajnjeg korisnika automatski onemogućiti pristup direktnom kanalu korištenjem dodijeljenog sredstva za identifikaciju i ovjeru ako je personalizovano sigurnosno obilježje uzastopno pogrešno uneseno određeni broj puta (u skladu sa odgovarajućim korisničkim uputstvima) zavisno od uređaja i sredstva za identifikaciju koje se koristi.

Banka je ovlaštena, i bez prijave korisnika odnosno krajnjeg korisnika, onemogućiti pristup pojedinim ili svim direktnim kanalima, u slučajevima:

- a) sumnje na neovlašteno korištenje ili zloupotrebu sredstava za identifikaciju i ovjeru ili personalizovanih sigurnosnih obilježja;
- b) sumnje da se direktni kanal koristi za prevarne radnje ili zloupotrebu.

Opravdavaće sumnju u mogućnost zloupotrebe direktnog kanala u smislu prethodno navedenih slučajeva i situacije koje su izvan kontrole Banke i koje Banka ne može spriječiti, ni na njih uticati, u kojima je po opravdanoj i razumnoj procjeni Banke sigurnost personalizovanih sigurnosnih obilježja i/ili informacijska sigurnost neodređenog broja korisnika ugrožena u tolikoj mjeri da privremena blokada pristupa određenom direktnom kanalu pojedinim ili svim korisnicima predstavlja jedinu pouzdanu mjeru kojom se može spriječiti nastanak štete korisnicima.

U slučaju da korisnik odnosno krajnji korisnik ne obnovi pravovremeno sertifikat pohranjen na sredstvu za identifikaciju i ovjeru dodijeljen krajnjem korisniku, Banka će tom krajnjem korisniku, privremeno do obnove postojećeg ili izdavanja novog sertifikata, onemogućiti pristup ugovorenom direktnom kanalu korištenjem dodijeljenog sredstva za identifikaciju i ovjeru.

U slučajevima kada su ispunjeni uslovi za blokadu pristupa direktnom kanalu, Banka umjesto blokade pristupa direktnom kanalu može privremeno onemogućiti korištenje jedne ili više usluga koje su dostupne kroz taj direktni kanal.

Banka na osnovu savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje jesu li ispunjeni uslovi za blokadu pristupa određenom direktnom kanalu, ili za onemogućavanje korištenja jedne ili više usluga putem određenog direktnog kanala.

Banka će unaprijed obavijestiti korisnika i krajnjeg korisnika o namjeravanoj blokadi pristupa direktnom kanalu i/ili nemogućnosti korištenja pojedine usluge putem direktnog kanala, te o razlozima takvog postupanja, osim ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima. Obavještenje o nemogućnosti korištenja direktnog kanala ili pojedine usluge koja je dostupna kroz direktni kanal Banka šalje korisniku i krajnjem korisniku putem istog direktnog kanala ili na drugi odgovarajući način.

Svi nalozi za plaćanje koje je Banka zaprimila prije provedenog opoziva sertifikata ili blokade pristupa direktnom kanalu biće izvršeni.

Banka može uz najavu najmanje 24 (dvadeset četiri) sata unaprijed privremeno onemogućiti korištenje ugovorenih direktnih kanala u slučaju promjena i nadogradnji informacijskog sistema Banke, uključujući sistem njene informacijske sigurnosti, ili u slučaju promjena ili nadogradnji direktnog kanala. Obavještenje o privremenoj nemogućnosti korištenja direktnog kanala Banka šalje korisniku i/ili krajnjem korisniku putem istog direktnog kanala, objavom na internetskim stranicama Banke (<http://www.unicreditbank-bl.ba>) ili na drugi odgovarajući način.

Banka će nakon prestanka razloga zbog kojih je korisniku blokiran pristup određenom direktnom kanalu ili mu je onemogućeno korištenje pojedinih usluga u sklopu određenog direktnog kanala, osim u slučaju promjena/nadogradnji informacijskog sistema/direktnog kanala, samo na njegov zahtjev omogućiti pristup tom direktnom kanalu i korištenje odnosne usluge.

Ako korisnik nakon prestanka razloga zbog kojih mu je blokiran pristup nekom drugom direktnom kanalu želi i dalje koristiti taj direktni kanal, mora sa Bankom ponovno ugovoriti njegovo korištenje ili podnijeti pismeni zahtjev za ponovno korištenje, izuzev u slučaju promjena/nadogradnji informacionog sistema/direktnog kanala.

Banka za troškove novog sredstva za identifikaciju i ovjeru, koje je potrebno uručiti korisniku/krajnjem korisniku radi omogućavanja nastavka upotrebe direktnog kanala, može zadužiti korisnika u skladu sa odgovarajućim odlukama Banke kojima se regulišu pitanja tarifa naknada za usluge u poslovanju sa pravnim i/ili fizičkim licima.

Korisnik može u saglasnosti sa Bankom otkazati upotrebu direktnog kanala bez otkaznog roka, na način propisan za pojedini direktni kanal. Banka sa danom otkaza blokira upotrebu direktnog kanala i obračunava sve nepodmirene obaveze korisnika u skladu sa odgovarajućim odlukama Banke kojima se regulišu pitanja tarifi naknada za usluge u poslovanju sa pravnim i/ili fizičkim licima, a svi nalozi koji su poslani u Banku prije prestanka upotrebe će biti izvršeni.

## **10. PRIGOVORI**

Korisnik direktnih kanala, za sve prigovore vezane za korištenje direktnih kanala, kontaktira svoju kontakt osobu u Banci ili organizacioni dio Banke odgovoran za podršku korisnicima. Ako Korisnik direktnih kanala, smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog ugovora, dobre poslovne prakse, Opštih uslova poslovanja Banke i odredbi zakona, može uputiti pisani ili usmeni prigovor Banci. Pisani prigovor se može uputiti neposredno, dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskim putem na elektronsku adresu Banke [recitenam@unicreditgroup.ba](mailto:recitenam@unicreditgroup.ba), a u skladu sa internom procedurom Banke o načinu postupanja po prigovoru Klijenta. Ukoliko Korisnik direktnih kanala uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga pouči o pravu na podnošenje pisanog odgovora.

Banka je dužna Korisniku odgovoriti na prigovor u roku od 30 (trideset) dana od dana prijema prigovora. U slučaju da Korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke na podnijeti prigovor odnosno ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili Banka ne dostavi odgovor u propisanom roku od 30 dana, Korisnik ima pravo da o tome pisano obavijesti i uloži prigovor na rad Banke Agenciji za bankarstvo Republike Srpske ili Ombudsmanu za bankarski sistem u roku od 6 mjeseci od prijema odgovora odnosno isteka roka od 30 dana ako Banka nije dostavila odgovor.

Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

## **11. NAKNADE**

Za ugovaranje direktnih kanala korisnik plaća naknadu za ugovaranje direktnog kanala koju je Banka ovlaštena naplatiti automatski s korisnikovog računa, a u skladu sa odgovarajućim odlukama Banke kojima se regulišu pitanja tarifa naknada za usluge u poslovanju sa pravnim i/ili fizičkim licima važećim u vrijeme ugovaranja.

Za korištenje direktnih kanala korisnik plaća naknadu za korištenje koju je Banka ovlaštena naplatiti automatski direktno sa korisnikovog računa bez njegovog daljeg pitanja i pristanka.

Za direktne kanale koji pružaju mogućnost obavljanja plaćanja naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljena plaćanja, prema odgovarajućim odlukama Banke kojima se regulišu pitanja tarifa naknada za usluge u poslovanju sa pravnim i/ili fizičkim licima važećim u vrijeme provođenja plaćanja.

Za ugovaranje proizvoda ili ugovaranje obavljanja drugih usluga putem direktnih kanala naplaćuje se naknada kako je propisano odgovarajućim odlukama Banke kojima se regulišu pitanja tarifa naknada za usluge u poslovanju sa pravnim i/ili fizičkim licima važećim u vrijeme ugovaranja.

U slučaju krađe, gubitka ili oštećenja dodijeljenog sredstva za identifikaciju i ovjeru, izdavanja novog sredstva za identifikaciju i ovjeru ili izdavanja novog inicijalnog PIN-a odnosno PIN-a, Banka će naplatiti naknadu za izdavanje i/ili stvarne troškove izdavanja sredstva za identifikaciju i ovjeru odnosno novog PIN-a, u skladu s odgovarajućim odlukama Banke kojima se regulišu pitanja tarifa naknada za usluge u poslovanju sa pravnim i/ili fizičkim licima važećim u vrijeme provođenja predmetne aktivnosti.

Banka može naplatiti naknadu i za druge transakcije koje korisnik provodi putem direktnih kanala, u skladu s odgovarajućim odlukama Banke kojima se regulišu pitanja tarifa naknada za usluge u poslovanju sa pravnim i/ili fizičkim licima važećim u vrijeme provođenja transakcije.

## **12. NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE KORISNIKA I BANKE**

Za upotrebu sistema direktnih kanala korisnik mora osigurati odgovarajuću računarsku (mašinsku i programsku) i komunikacijsku opremu koja je određena u tehničkim zahtjevima pojedinog direktnog kanala. Valjani tehnički zahtjevi za pojedine direktne kanale za koje je to potrebno objavljeni su na internet stranici Banke (<http://www.unicreditbank-bl.ba>). Ukoliko korisnik koristi različitu vrstu opreme od navedenih tehničkih zahtjeva pojedinog direktnog kanala, dužan je Banku obavijestiti o vrsti opreme kojom se koristi kako bi se osiguralo ispravno funkcionisanje direktnog kanala.

Korisnik je odgovoran za sve kontakt informacije koje je predao Banci, a koje su neophodne za ispravno i sigurno funkcionisanje pojedinog direktnog kanala i dužan ih je redovno ažurirati i obavijestiti Banku pri svakoj njihovoj promjeni (broj telefona, e-mail adresa i drugo).

## **13. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA**

Banka kao povjerljive podatke čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom korisniku i krajnjem korisniku sa kojima raspolaže. Korisnik potpisivanjem saglasnosti za obradu ličnih podataka daje banci saglasnost da se lični podaci mogu unositi u dokumentaciju koja nastaje radi realizacije prava i obaveza iz ugovornog odnosa. Banka je dužna sa navedenim podacima postupati u skladu sa zakonskom obavezom čuvanja tajnosti podataka za koju je saznala u poslovanju sa korisnikom, osiguravajući povjerljivost postupanja s tim podacima i punu zaštitu poslovne i bankarske tajne na strani svih lica kojima će biti omogućen pristup zaštićenim podacima, kao i njihovo korištenje isključivo u zakonite svrhe i ni na koji način koji bi se mogao smatrati protivnim interesima ugovornih strana.

## **14. OBAVEZE KORISNIKA**

U slučaju da prilikom korištenja direktnih kanala adresa Banke ne započinje sa <http://www.unicreditbank-bl.ba>, korisnik/krajnji korisnik se ne nalazi na internet stranici Banke, te u tom slučaju mora bez odgađanja prestati s korištenjem dodijeljenog sredstva za identifikaciju i ovjeru kojime pristupa odgovarajućem direktnom kanalu, tako da bez odgađanja izvadi USB ključ iz računara, odnosno pametnu karticu iz čitača. Klikom na ikonu katanca pored adresnog polja u internet pretraživaču korisnik/krajnji korisnik mora prilikom pristupa direktnom kanalu, kao i tokom korištenja odgovarajućeg direktnog kanala, provjeriti nalazi li se na internet stranici Banke.

Korisnik i krajnji korisnik dužni su

- Preduzimati sve razumne mjere zaštite tajnosti dodijeljenih sredstava za identifikaciju i ovjeru i/ili lozinki, pri čemu se neće se smatrati da su korisnik odnosno krajnji korisnik preduzeli potrebne razumne mjere zaštite tajnosti, npr. ukoliko kao svoju lozinku odaberu kombinaciju brojeva, slova ili znakova koja se može lako utvrditi (npr. naziv odnosno ime korisnika ili krajnjeg korisnika ili članova njegove porodice, datum rođenja krajnjeg korisnika ili neprekinuti niz uzastopnih brojeva) ili ako u razumnim rokovima ne mijenjaju ranije odabrani PIN/lozinku.

- Brižno čuvati dodijeljena sredstva za identifikaciju i ovjeru, tako da spriječi njihovo oštećenje, gubitak, krađu ili zloupotrebu.
- Koristiti se dodijeljenim sredstvima za identifikaciju i ovjeru na način definisan odgovarajućim korisničkim uputstvima, te eventualnim naknadnim obavještenjima Banke korisniku i/ili krajnjem korisniku za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru.
- Brižno i sa dužnom pažnjom čuvati vlastite uređaje koje koristi za pristup direktnom kanalu (npr. računar ili kartica računa) tako da spriječi njihov gubitak, krađu ili zloupotrebu.
- Brižno i sa dužnom pažnjom štititi sredstvo za identifikaciju i ovjeru i upotrebljavati je u skladu sa Opštim uslovima korištenja i odgovarajućim korisničkim uputstvima.
- Brižno i sa dužnom pažnjom čuvati sredstva za identifikaciju i ovjeru i/ili lozinke, tako da spriječi njihov gubitak, krađu, zloupotrebu ili neovlašteno otkrivanje.
- Ne zapisivati personalizovana sigurnosna obilježja (npr. lozinke, PIN) na papir, elektronske ili druge medije, niti ih saopštavati trećim licima, uključujući Banku i njene zaposlene, s tim da su i korisnik i krajnji korisnik su upoznati sa time da Banka i njeni zaposleni ni u kom slučaju neće tražiti podatke o njihovim personalizovanim sigurnosnim obilježjima.
- Postupati u skladu sa Opštim uslovima korištenja, odgovarajućim korisničkim uputstvima i drugim aktima Banke koji regulišu korištenje odgovarajućeg direktnog kanala i korištenje proizvoda Banke koji se obavljaju putem tog direktnog kanala.
- Redovno provjeravati postojanje novih obavještenja i postupati u skladu s obavještenjima koje njemu i/ili krajnjem korisniku Banka učini dostupnima putem elektronskog bankarstva i/ili internet stranice (<http://www.unicreditbank-bl.ba>).
- Za pristup direktnim kanalima koristiti isključivo računarsku opremu (mašinsku i programsku) koja je usklađena sa preporučenom konfiguracijom, te koja ima instalirane, ažurirane i nadograđene, u skladu sa svim dostupnim nadogradnjama, operativne sisteme uz pripadajući vatreni zid (firewall), internet pretraživač (browser) i antivirusnu zaštitu.
- Pridržavati se svih sigurnosnih mjera zaštite i korištenja računara koje koriste za pristup direktnom kanalu, koje im preporučuje Banka, uključujući:
  - a) zaštitu pristupa računaru povjerljivom šifrom;
  - b) biranje za lozinsku/šifru takve kombinacije slova, brojeva i znakova koja se ne može lako otkriti;
  - c) redovnu periodičnu promjenu odabrane lozinke;
  - d) zaštitu tajnosti odabrane lozinke kako bi se spriječilo njeno otkrivanje i neovlašteno korištenje;
  - e) neotvaranje poruka elektronske pošte (e-mailovi) i priloga pristiglih od nepoznatih ili sumnjivih pošiljalaca, te linkova iz takvih poruka;
  - f) pribavljanje mašinske opreme i programskih aplikacija iz sigurnih i provjerenih izvora;
  - g) vođenje računa o internet stranicama koje se posjećuju s uređaja kojima se pristupa direktnim kanalima, jer pristup nekim neprimjerenim stranicama uključuje povećani rizik zaraze računara malicioznim programima;
  - h) redovno dnevno osvježavanje antivirusne definicije i skeniranje svih aplikacija na računarima koji se koriste za pristup direktnim kanalima ažuriranim antivirusnim programom.
- Izvaditi odgovarajuća sredstva za identifikaciju i ovjeru i računara i/ili druge korištene opreme, i to odmah po prestanku obavljanja usluga korištenjem direktnih kanala.
- Pravovremeno obnavljati sertifikat pohranjen na dodijeljenom sredstvu za identifikaciju i ovjeru.
- Obavijestiti Banku o svim utvrđenim nepravilnostima i/ili netipičnom radu direktnih kanala, i to odmah po utvrđenju.
- Obavijestiti Banku o nastanku svake okolnosti koja u skladu s Opštim uslovima korištenja predstavlja osnovu za blokadu pristupa ugovorenom direktnom kanalu i zatražiti od Banke blokadu pristupa direktnom kanalu, i to odmah po nastanku takve okolnosti.
- Prijaviti policiji i/ili drugom nadležnom tijelu/organu krađu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju i/ili personalizovanih sigurnosnih obilježja, te saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom direktnom kanalu, i to bez odgađanja.
- Predati Banci primjerak podnesene krivične i/ili prekršajne prijave ili potvrdu nadležnog tijela o njenom zaprimanju, i to bez odgađanja.
- Obavijestiti Banku o promjenama svih podataka korisnika i/ili krajnjeg korisnika, kao što su promjena naziva, sjedišta ili lica ovlaštenih za zastupanje korisnika, odnosno promjena imena i adrese krajnjeg korisnika, i to odmah po nastupanju navedenih promjena.

## 15. ODGOVORNOST BANKE

Banka će osigurati dostupnost pojedinih direktnih kanala u okvirima njihovog radnog vremena određenog korisničkim uputstvom i/ili vremenima obavljanja transakcija po računima korisnika, odnosno neprekidnu dostupnost onih direktnih kanala za koje je tako predviđeno odgovarajućim korisničkim uputstvom i/ili vremenima obavljanja transakcija po računima korisnika, osim u slučajevima predviđenima Opštim uslovima korištenja, kao i u slučajevima više sile, tehničkih teškoća, te drugih neočekivanih događaja.

Banka ne odgovara za štetu nastalu prije korisnikove prijave gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja, zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu sredstva za identifikaciju i ovjeru ili personalizovanih sigurnosnih obilježja, ili prije korisnikove prijave o saznanju ili sumnji da je neovlaštena osoba saznala personalizovana sigurnosna obilježja ili imala pristup direktnim kanalima, kao ni za štetu nastalu prije protoka roka od 60 (šezdeset) minuta od trenutka predmetne prijave.

Banka ne odgovara za štetu koja korisniku i/ili krajnjem korisniku nastane zbog:

- Nepridržavanja od strane korisnika i/ili krajnjeg korisnika ugovora, Opštih uslova korištenja, odgovarajućih korisničkih uputstava i drugih akata Banke koji regulišu korištenje direktnih kanala i/ili proizvoda Banke koji se obavljaju putem direktnih kanala, kao i eventualnih naknadnih obavijesti Banke korisniku i/ili krajnjem korisniku za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru.
- Nepridržavanja od strane korisnika i/ili krajnjeg korisnika posljednjih sigurnosnih uputstava koje je Banka objavila na svojim internet stranicama, ili ih je dostavila korisniku ugovorenim direktnim kanalom ili drugim ugovorenim kanalom komunikacije.
- Prezare ili drugog protivpravnog postupanja od strane trećih lica na štetu korisnika ili krajnjeg korisnika, a koja je nastala kao posljedica nepridržavanja od strane korisnika i/ili krajnjeg korisnika ugovora, Opštih uslova korištenja, odgovarajućih korisničkih uputstava i drugih akata Banke koji regulišu korištenje direktnih kanala i/ili proizvoda Banke koji se obavljaju putem direktnih kanala, kao i eventualnih naknadnih obavijesti Banke korisniku i/ili krajnjem korisniku za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru.
- Prestanka važenja sertifikata pohranjenog na sredstvu za identifikaciju i ovjeru, dodijeljenog korisniku i/ili krajnjem korisniku.
- Zloupotrebe sredstva za identifikaciju i ovjeru koju korisnik i/ili krajnji korisnik koriste za pristup direktnom kanalu.
- Nefunkcionisanja ili nepravilnog funkcionisanja računara ili drugog uređaja koji nije u vlasništvu Banke, a koristi se za pristup direktnom kanalu ili nefunkcionisanja ili nepravilnog funkcionisanja aplikativnog rješenja instalisanog na tom uređaju.
- Zahvata korisnika, krajnjeg korisnika ili drugog neovlaštenog lica na dodijeljenom sredstvu za identifikaciju i ovjeru.
- Postupanja ili propusta lica koje korisniku i/ili krajnjem korisniku i/ili Banci pruža usluge pokretne i/ili nepokretne telekomunikacije (npr. internet konekcija).
- Više sile, pri čemu se višom silom smatraju naročito rat, nemiri, terorističko djelo, prirodna katastrofa, epidemija, štrajk, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prenosu podataka telekomunikacionim mrežama, odluke i djelovanja organa vlasti, kao i sve druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci odnosno koje su izvan kontrole Banke, a zbog kojih je onemogućeno korištenje direktnog kanala.

Isključena je odgovornost Banke za štetu koja je posljedica obične nepažnje Banke, njenih zaposlenih ili trećih lica koje je Banka angažovala da postupaju u ispunjenju njenih obaveza.

Banka odgovara samo za običnu štetu. Banka ne odgovara za propuštenu korist, neimovinsku štetu, gubitak, uništenje ili promjenu podataka korisnika i/ili krajnjeg korisnika, kao i za štetu koja je nastala na računarskoj opremi sa koje se pristupa ugovorenom direktnom kanalu.

Potpisom saglasnosti za obradu ličnih podataka Korisnik prihvata da direktni kanali, zavisno od njihove vrste, uključuju prenos podataka putem telekomunikacionih veza (žičanih i bežičnih - za internet, telefon ili GSM uređaj), pa su stoga povezani sa rizicima koji su uobičajeni za korištenje navedenih načina

komunikacije. Banka garantuje korisniku da je komunikacija putem e-ba/m-bank/HALCOM/e-ba Plus/m-bank BIZ rješenja zaštićena.

Ukoliko za određene verzije operativnih sistema i internet pretraživača proizvođač prestane pružati usluge nadogradnji i osvježavanja sigurnosnih komponenti što za posljedicu može imati znatno narušavanje sigurnosti, Banka može prestati pružati uslugu direktnog kanala na identifikovanom operativnom sistemu i internet pretraživaču uz prethodno obavješavanje korisnika i/ili krajnjeg korisnika.

## **16. OSTALE ODREDBE**

Potpisom ugovora za korištenje pojedinog direktnog kanala, korisnik potvrđuje da je upoznat sa Opštim uslovima korištenja, da mu je navedeni dokument učinjen dostupnim, da ga je pročitao i razumio, te da pristaje na njegovu primjenu.

Banka i korisnik su saglasni da će, u skladu sa relevantnim propisima, na sudu međusobno priznavati valjanost elektronskih poruka koje su predviđene u okviru pojedinih direktnih kanala.

Opšti uslovi korištenja, i njihove izmjene i dopune, dostupni su korisnicima i svim klijentima Banke u svim prostorijama Banke u kojima se posluje sa klijentima, te na internet stranici Banke (<http://www.unicreditbank-bl.ba>). Korisnik ima pravo u svakom trenutku zahtijevati primjerak važećih Opštih uslova korištenja na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Banka zadržava pravo izmijene i dopune Opštih uslova korištenja. Izmjenjeni Opšti uslovi korištenja korisnika obavezuju ukoliko Banka, u roku od 15 (petnaest) dana od kada je korisniku dostavljeno obavještenje o izmjenama i dopunama, ne primi korisnikovo obavještenje o neprihvatanju izmjenjenih Opštih uslova korištenja. Ukoliko Korisnik direktnih kanala ne prihvati izmjene i dopune Opštih uslova korištenja, dužan je zatvoriti ugovoreni direktni kanal odnosno u daljem roku od 30 (trideset) dana otkazati odnosno raskinuti postojeći ugovorni odnos bez plaćanja dodatnih troškova.

Sva uputstva u vezi sa upotrebom direktnih kanala, popunjavanjem i izvršavanjem plaćanja i prenosa na raspolaganju su korisnicima u svim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima, te na internet stranici Banke (<http://www.unicreditbank-bl.ba>).

Sve sporove nastale u toku i u vezi sa korištenjem direktnih kanala, Korisnik i Banka će rješavati sporazumno. Ukoliko to ne bude moguće, ugovara se nadležnost suda u Banjoj Luci, i za inostranog korisnika.

Ovi Opšti uslovi korištenja primjenjuju se zajedno sa Opštim uslovima poslovanja za pravna lica, Opštim uslovima poslovanja za fizička lica, te internim aktima Banke koji regulišu poslovanje po računima uključenim u korištenje direktnih kanala, uključujući sve izmjene i dopune navedenih akata za vrijeme trajanja ugovornog odnosa korisnika i Banke.

## **17. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opšti uslovi korištenja stupaju na snagu danom donošenja od strane Nadzornog odbora Banke, a primjenjivaće se po isteku petnaestog dana od dana njihove objave na internet stranici stranici Banke. (<http://www.unicreditbank-bl.ba>).

Danom početka primjene ovih Opštih uslova korištenja prestaju da važe Opšti uslovi korištenja direktnih kanala UniCredit Bank a.d. Banja Luka broj NO-127/19 od 30.07.2019. godine.