



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

BANJA LUKA, jul 2019. GODINE

UniCredit Bank a.d. Banja Luka
Nadzorni odbor

Na osnovu člana 31. stav 31.1. tačka 31.1.14. Statuta UniCredit Bank a.d. Banja Luka broj S-9/17 od 13.10.2017. godine, Nadzorni odbor UniCredit Bank a.d. na svojoj 6. sjednici održanoj dana, 30.7.2019. godine, donosi

OPŠTE 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 usluge SMS-a za klijente koji su uslugu počeli koristiti prije stupanja na snagu ovih Opštih uslova korištenja, internet bankarstva, bankarstva pomoću mobilnih uređaja i drugih ugovoreni 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 jemči 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 računara, 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.
- **Virtuelna kartica** je funkcionalnost kartice čiji je izdavaoc Banka, koja korisniku kartice koji je istovremeno i korisnik mobilne aplikacije omogućava da pomoću aplikacije mobilnog bankarstva koju je prethodno instalirao i aktivirao na mobilnom uređaju, karticom obavlja beskontaktno platne transakcije na prihvatnim mjestima u Bosni i Hercegovini i inostranstvu koja prihvataju beskontaktno plaćanja.

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 reprodukovanje spremljenih 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 prihvatu naloga. Poruka o uspješnom prihvatu 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. PLAĆANJE VIRTUELNOM KARTICOM

Putem aplikacije mobilnog bankarstva Korisnik je u mogućnosti odabrati kartice koje, osim u fizičkom obliku, može upotrebljavati i u obliku virtuelne kartice, upotrebu tako odabrane virtuelne kartice, odabir i promjenu postavki upotrebe odabrane virtuelne kartice, te dostavu obavijesti o platnim transakcijama i troškovima koji su učinjeni upotrebom virtuelne kartice.

Virtuelnu karticu može koristiti Korisnik koji je ugovorio korištenje aplikacije mobilnog bankarstva i kojem je Banka izdala karticu kojoj se može aktivirati funkcija virtuelne kartice.

Korisnik može upotrebljavati virtuelnu karticu nakon što je na mobilni uređaj instalirao ažurnu verziju aplikacije mobilnog bankarstva koja podržava uslugu digitizacije kartice te potom pomoću aplikacije mobilnog bankarstva, nakon unosa PIN-a koji je Korisnik odabrao za pristup aplikaciji mobilnog

bankarstva, odabrao karticu čiji je korisnik i kojoj se može aktivirati funkcija virtuelne kartice te potom aktivirao tako odabranu virtuelnu karticu, sve na način određen Korisničkom uputstvom koje se nalazi na web stranici banke www.unicredit-bl.ba. Banka će u sklopu aplikacije mobilnog bankarstva Korisniku prikazati sve važeće kartice koje mu je izdala, a kojima Korisnik može aktivirati funkciju virtuelne kartice. Mobilni uređaj kojim će se Korisnik koristiti za pristup aplikaciji mobilnog bankarstva i upotrebu virtuelne kartice mora ispunjavati sve zahtjeve koji su za korištenje virtuelnom karticom određeni u Korisničkom uputstvu, što uključuje i obavezu Korisnika da na tom mobilnom uređaju prethodno prilagodi i aktivira sve sigurnosne postavke određene Korisničim uputstvom.

Odabirom i aktiviranjem odabrane virtuelne kartice Korisnik potvrđuje da je upoznat sa tim da je korištenje virtuelnom karticom povezano sa povećanim rizikom izvršenja platne transakcije od strane neovlaštene osobe do koga može doći u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva sa uključenom i aktiviranom virtuelnom karticom. Virtuelna kartica se upotrebljava bez unosa PIN-a koji je Korisnik odabrao za pristup aplikaciji mobilnog bankarstva i bez unosa PIN-a kartice u POS uređaj do iznosa od 30,00KM, a koji je određen pravilima kartične kuće Mastercard, odnosno bez potpisivanja korisničkog računa.

Za iznose plaćanja preko 30,00KM obavezan je unos PIN-a kartice, PIN aplikacije mobilnog bankarstva se ne unosi prilikom plaćanja.

Ako Korisnik koji ima aktivnu aplikaciju mobilnog bankarstva i aktivnu virtuelnu karticu zatraži blokiranje usluge mobilnog bankarstva, Banka je ovlaštena onemogućiti pristup i/ili upotrebu virtuelne kartice/kartica koje su aktivne u aplikaciji mobilnog bankarstva. Korisnik kojem je Banka onemogućila pristup i/ili upotrebu odabrane virtuelne kartice može i dalje upotrebljavati predmetnu karticu koja mu je izdana u fizičkom obliku, u skladu sa važećim Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima koji uređuju upotrebu kartice kojoj je aktivirana funkcija virtuelne kartice. U slučaju da Banka Korisniku omogući odabir virtuelne kartice, odabrana virtuelna kartica bit će uključena u aplikaciju mobilnog bankarstva koju je Korisnik instalirao na mobilni uređaj te će Korisniku biti vidljiva u sklopu aplikacije.

Banka je ovlaštena kroz izmjene Korisničkog uputstva mijenjati način odabira, aktiviranja i upotrebe virtuelne kartice, postavke upotrebe virtuelne kartice, kao i potrebnu ili preporučenu konfiguraciju mobilnog uređaja koja je potrebna za upotrebu virtuelne kartice, pri čemu će o takvim izmjenama obavijestiti Korisnika u filijalama Banke, putem internet stranica Banke www.unicredit-bl.ba. Smatra se da je Korisnik prihvatio izmjene Korisničkog uputstva ako je nakon njihova stupanja na snagu upotrebljavao virtuelnu karticu kao i ažurirao aplikaciju mobilnog bankarstva.

Virtuelna kartica može se upotrebljavati za plaćanje robe i/ili usluga na prodajnim mjestima u Bosni i Hercegovini i inostranstvu koja imaju oznaku prihvatanja beskontaktnih kartica.

Korisnik daje saglasnost za izvršenje platne transakcije koja je inicirana upotrebom virtuelne kartice prinošenjem mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva sa uključenom i aktiviranom virtuelnom karticom, te uključenom NFC opcijom na mobilnom uređaju POS uređaju koji prihvataju beskontaktno kartice, te dodatno, u slučaju da platna transakcija prelazi iznos koji je određen pravilima kartične kuće Mastercard, potpisom korisničkog računa ili unosom PIN-a kartice u POS uređaj. Korisnik može pomoću aplikacije mobilnog bankarstva, odabrati da se virtuelna kartica može upotrebljavati nakon što je mobilni uređaj na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva sa uključenom i aktiviranom virtuelnom karticom uključen uz uključen ekran, ili, u slučaju da Korisnik želi povećati svoju sigurnost, nakon što je taj mobilni uređaj uključen i otključan. Saglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija koja je dana upotrebom virtuelne kartice ne može se opozvati, osim izuzetno, u slučaju dogovora između Korisnika kartice i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Za takav opoziv Banka ima pravo naplatiti naknadu, ukoliko je imala troškove u vezi sa opozivom transakcije. O uspješno izvršenoj platnoj transakciji koja je inicirana upotrebom virtuelne kartice Banka će obavijestiti Korisnika putem aplikacije mobilnog bankarstva.

Na upotrebu virtuelne kartice primjenjuje se isti dnevni limit za izvršenje platnih transakcija koji se odnosi na karticu kojoj je aktivirana funkcija virtuelne kartice. Troškovi učinjeni upotrebom virtuelne kartice smatraju se troškovima nastalima upotrebom kartice kojoj je aktivirana funkcija virtuelne kartice.

Na odgovornost Korisnika za troškove nastale zloupotrebom virtuelne kartice koji su posljedica gubitka, krađe ili zloupotrebe mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva sa uključenom i aktiviranom virtuelnom karticom primjenjuju se odredbe o odgovornosti Korisnika za

troškove nastale zloupotrebom kartice iz Opštih uslova poslovanja sa fizičkim licima. U tom se pogledu gubitak, krađa ili zloupotreba mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog banarstva sa uključenom i aktiviranom virtuelnom karticom tretiraju jednako kao i gubitak, krađa ili zloupotreba kartice kojoj je aktivirana funkcija virtuelne kartice.

Nezavisno o pravilima iz prethodne tačke ovih Opštih uslova poslovanja sa fizičkim licima, Korisnik odgovara za platnu transakciju izvršenu upotrebom virtuelne kartice za koju se utvrdi da je Korisnik nije autorizovao i da je posljedica upotrebe izgubljenog ili ukradenog mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva ili posljedica druge zloupotrebe aplikacije mobilnog bankarstva koja je izvršena prije nego što je Banci prijavljen gubitak, krađa, zloupotreba ili sumnja na zloupotrebu mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva i/ili prije nego što je Banci prijavljen gubitak, krađa ili zloupotreba Korisnikovih personalnih sigurnosnih obilježja, odnosno prije nego što je Banci prijavljeno saznanje ili sumnja da je neovlaštena osoba imala pristup aplikaciji mobilnog bankarstva,

Korisnik odgovara u cijelosti i:

- a) ako nije ispunio ili je povrijedio neku od obaveza iz tačke 14. ovih Opštih uslova poslovanja
- b) ako je omogućio drugim osobama da se koriste ugovorenom aplikacijom mobilnog bankarstva ili mobilnim uređajem na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva s aktiviranom aplikacijom
- c) u slučaju promjene sigurnosnih postavki mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva s aktiviranom aplikacijom tako da je smanjen nivo sigurnosti upotrebe aplikacije mobilnog bankarstva i/ili virtuelne kartice
- d) ako nije bez odgađanja, odmah nakon saznanja, obavijestio Banku u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja o bilo kojoj okolnosti koja u skladu s ovim Opštim uslovima poslovanja predstavlja osnovu za blokadu pristupa aplikacije mobilnog bankarstva
- e) u slučaju prevare Korisnika.

Korisnik može pomoću aplikacije mobilnog bankarstva, onemogućiti, te potom ponovno omogućiti upotrebu svih virtuelnih kartica kojima je prethodno aktivirao predmetnu funkciju. Korisnik može zatražiti od Banke da svim ili pojedinim karticama koje mu je Banka izdala blokira funkciju virtuelne kartice. Osnovni korisnik može zatražiti od Banke da blokira funkciju virtuelne kartice bilo kojoj kartici koju je Banka izdala dodatnom korisniku. Zahtjev za blokadu funkcije virtuelne kartice Korisnik podnosi Banci na broj telefona koji će biti dostupan na internet stranici Banke www.unicredit-bl.ba ili u filijalama Banke podnošenjem pismenog zahtjeva. Banka je ovlaštena onemogućiti upotrebu virtuelne kartice u slučaju da je ispunjen bilo koji uslov za blokadu korištenja direktnim kanalom koji je određen u ovim Opštim uslovima poslovanja i/ili bilo koji uslov za blokadu kartice koji je određen u Opštim uslovima poslovanja sa fizičkim licima koji uređuju upotrebu kartice kojoj je aktivirana funkcija virtuelne kartice. Nemogućnost upotrebe virtuelne kartice ne utiče na mogućnost upotrebe te kartice koja je Korisniku izdana u fizičkom obliku. Blokodom upotrebe kartice koja je Korisniku izdana u fizičkom obliku onemogućava se upotreba predmetne kartice u obliku virtuelne kartice.

Virtuelna se kartica može upotrebljavati do isteka roka važenja kartice kojoj je aktivirana funkcija virtuelne kartice. Prestankom važenja kartice kojoj je aktivirana funkcija virtuelne kartice prestaje i mogućnost upotrebe navedene kartice u obliku virtuelne kartice. U slučaju obnove i/ili zamijene kartice, bez promjene broja kartice, kojoj je prethodno aktivirana funkcija virtuelne kartice, obnovljena i/ili nova kartica automatski zadržava funkciju virtuelne kartice, bez potrebe da tu funkciju Korisnik ponovno aktivira.

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, 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 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 obavještanje 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 obavještanje o izmjenama i dopunama, ne primi korisnikovo obavještanje 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 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-87/18 od 27.04.2018. godine.