

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
ZA KORIŠTENJE USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA
ZA PRAVNA LICA U BOSNA BANK INTERNATIONAL d.d. Sarajevo
INTERNET BANKARSTVO/EBBI
MOBILNO BANKARSTVO/MBBI**

Sarajevo, mart 2018.godine

1. UVOD

Opštim uslovima poslovanja za upotrebu usluge elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: eBBI/mBBI) BOSNA BANK INTERNATIONAL d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) određuju se prava, obaveze i uslovi za upotrebu usluge eBBI/mBBI, koja je dostupna preko globalne računarske mreže Internet. Usluga eBBI/mBBI je namijenjena domaćim i stranim pravnim licima, koja imaju kod Banke otvorene transakcijske račune.

Banka za **eBBI** koristi dvostepenu autentikaciju. U prvom koraku korisnik unosi korisničko ime i lozinku, a u drugom koraku koristi element prepoznavanja dodijeljen od banke.

Banka za **mBBI** koristi dvostepenu autentikaciju. Korisnik mora znati osobnu šifru (PIN) i može je koristiti samo na mobilnom uređaju koji je registrovan i aktiviran u aplikaciji mBBI.

U nastavku Opštih uslova poslovanja, korišteni su sljedeći pojmovi i izrazi:

- Vlasnik računa je privredno društvo/preduzeće, drugo domaće ili strano pravno lice ili samostalni privrednik sa statusom pravnog lica, koje ima kod Banke otvoren transakcijski i/ili devizni račun kojem Banka odobrava upotrebu usluge eBBI/mBBI (u daljem tekstu: Klijent).
- Transakcijski račun je račun preko kojeg Banka vrši plaćanje unutar zemlje sa računa Klijenta do visine pokrića na računu.
- Devizni račun je račun preko kojeg Banka vrši plaćanje prema inostranstvu sa računa Klijenta do visine pokrića na računu.
- Pod pokrićem na računu se podrazumijeva stanje sredstava na računu prethodnog bankovnog dana, uvećano za sve evidentirane uplate na račun tekućeg dana, a umanjeno za sva izvršena plaćanja sa računa i predviđenu naknadu Banke do momenta utvrđivanja pokrića.
- Kontakt osoba je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za preuzimanje elemenata prepoznavanja za sve korisnike.
- Korisnik je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za upotrebu usluge eBBI/mBBI sa odgovarajućim nivoom ovlaštenja. Moguće je da korisnik bude potpisnik i/ili unositelj.
- Pregled u korisničkoj aplikaciji eBBI/mBBI može vršiti osoba koju je zakonski zastupnik klijenta ovlastio da vrši samo pregled bez mogućnosti kreiranja i potpisivanja elektronskih naloga.
- Potpisnik je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za raspolaganje sredstvima na računu i potpisivanje platnih naloga u elektronskom obliku.
- Unositelj je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za pripremu platnih naloga u elektronskom obliku.
- Limit predstavlja ograničenje na potpis elektronskih naloga za korisnike koji su ovlašteni od strane zakonskog zastupnika klijenta za potpisivanje platnih naloga.
- Programski paket je softverska oprema koja Klijentima omogućava upotrebu usluge eBBI/mBBI
- Elementi prepoznavanja su uređaji koji omogućavaju prijavu korisnika u sistem i autorizaciju plaćanja. Banka izdaje sljedeće uređaja za identifikaciju:
 - USB ključ,
 - SMS token i
 - SOFT token.
- USB ključ je sigurnosni mehanizam na koji je zapisan digitalni certifikat za svakog Korisnika sistema. USB ključ se priključuje na računar, pomoću kojeg računar komunicira sa „pametnom“ karticom. Digitalni certifikat na ključu je zaštićen osobnom šifrom (PIN).
- Digitalni certifikat je sredstvo pomoću kojeg se dokazuje identitet korisnika na internetu.
- SMS token je servis pomoću kojeg eBBI/mBBI vrši provjeru identiteta korisnika uz pomoć korisnikovog GMS uređaja.
- SOFT token je servis pomoću kojeg eBBI vrši provjeru identiteta korisnika uz pomoć instaliranog google autentifikatora.
- Platni nalozi su obrasci putem kojih se vrši plaćanje po nalogu Klijenta.
- Osobna šifra (PIN) je kombinacija znakova kojom se štiti pristup do digitalnog certifikata na kartici i dinamičke lozinke na mBBI

2. ODOBRENJE KORIŠTENJA USLUGE EBBI/MBBI

Korisnici usluge eBBI/mBBI mogu postati pravna lica koja imaju otvoren aktivan transakcijski račun u BBI. Za odobrenje upotrebe usluge eBBI/mBBI Klijent kao vlasnik računa ispunjava i/ili potpisuje sljedeće dokumente:

1. Zahtjev za odobrenje usluge eBBI/mBBI;
2. Podaci o osobama ovlaštenim za upotrebu usluge eBBI/mBBI (koristi se ažurna dokumentacija za identifikaciju lica koja je dostavljena kod otvaranja transakcijskog računa, a za nova ovlaštena lica dostavlja se kopija lične karte i CIPS prijavnice prebivališta ovlaštenog lica);
3. Potvrda o iznajmljivanju opreme za korištenje usluge eBBI/mBBI;
4. Ugovor o korištenju usluge eBBI/mBBI;

Banka vrši provjeru podataka o vlasniku računa i, ukoliko su podaci u skladu sa važećim propisima, odobrava se upotreba usluge najkasnije u roku 15 (petnaest) dana od dana podnošenja zahtjeva za korištenje usluge. Ukoliko je u nadležni registar upisano odgovarajuće ograničenje za zastupnika pravnog lica u pogledu visine raspolaganja sa sredstvima, dokumenta iz ove tačke (od 1. do 4.) može potpisati samo lice/lica odnosno organ koji je to ograničenje ustanovio, a ne zastupnik pravnog lica (npr. vlasnik d.o.o. ako je zastupnicima ograničena visina raspolaganja). Primjenjuje se sljedeće pravilo:

Banka ima pravo da odbije zahtjev bez obrazloženja.

Klijent može za korištenje usluge eBBI/mBBI ovlastiti jednu ili više osoba.

Banka svakom korisniku dodjeljuje elemente prepoznavanja. Od Banke ih preuzima kontakt osoba koja je i odgovorna za posredovanje elemenata prepoznavanja korisniku ili korisnicima.

Banka Klijentu prilikom zaključenja Ugovora uručuje i 1 (jedan) primjerak Opštih uslova poslovanja za upotrebu usluge eBBI/mBBI, koji su sastavni dio Ugovora.

3. USLOVI IZVRŠAVANJA NALOGA

Banka će izvršavati naloge u skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa. Nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status „potpisan“ ili „u obradi“. Od tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke.

Elektronski nalog je izvršen kada mu Banka dodijeli status obrađen.

Nalog će biti izvršen u rokovima i na način koji je propisala Centralna Banka BiH, te u skladu sa poslovnom politikom Banke i ustaljenom bankovnom praksom.

U slučaju da nalog nije moguće izvršiti prema važećim propisima, Banka će mu dodijeliti status odbijen.

Klijent je upoznat i u cijelosti unaprijed saglasan sa činjenicom da se iznosi transakcija putem eBBI/mBBI ne mogu ograničiti, tako da je potpisnik ovlašten za transakciju ukupne sume novca koju klijent ima na računu, u skladu sa nivoom ovlaštenja.

Za plaćanje u inostranstvo, u skladu sa važećim zakonom, Klijent je u obavezi u roku od 24 h nakon potpisa naloga dostaviti prateću dokumentaciju koja opravdava svrhu plaćanja.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za transakcije koje potpisnik obavi protivno bilo kakvim uputstvima, internim pravilima, izričitim zabranama i sl.

Banka također, ne snosi nikakvu odgovornost za rad osoba koje obavljaju poslove u ime Klijenta i za bilo koju radnju koju ta osoba obavi protivno bilo kakvim internim uputstvima, pravilima, izričitim zabranama Klijenta.

Klijent je odgovoran za tačnost svih podataka u nalogu, te snosi rizik unosa netačnih podataka.

4. OBAVEZE KORISNIKA

Prilikom upotrebe usluge eBBI/mBBI, korisnik je dužan pridržavati se ovlaštenja koja mu je dodijelio Klijent, poštivati Opšte uslove poslovanja za korištenje usluge eBBI/mBBI, kao i zakonske propise, pridržavati se pisanih uputstava za korisnike i uputstava koja su sastavni dio Help aplikacije. Obaveza i odgovornost korisnika je pravilan i potpun unos podataka.

Elemente prepoznavanja, kao i osobnu šifru (PIN) korisnik mora brižljivo čuvati (nikada zajedno!) i ne smije ih saopćiti ili predati trećoj osobi. Ako korisnik sumnja ili ustanovi da njegovu osobnu šifru (PIN) posjeduje treća osoba, dužan ju je odmah promijeniti. Upute za izmjenu šifre možete dobiti putem telefona: 0800 200 20 ili naći na Web stranici: <http://www.bbi.ba>.

5. OBAVEZE KLIJENTA/VLASNIKA RAČUNA

Klijent se obavezuje da će poslovati u visini pokrića na svom računu, u skladu sa važećim ugovorima sklopljenim sa Bankom, opštim uslovima Banke za poslovanje sa transakcijskim i deviznim računima, kao i važećim zakonskim i podzakonskim aktima koji važe na području entiteta i Brčko Distrikta, te dobrim poslovnim običajima.

Klijent se obavezuje da će prije instaliranja programskog paketa ispuniti minimalne tehničke zahtjeve navedene u tački 13. ovih Opštih uslova.

Ukoliko Klijent u dogovoreno vrijeme za instaliranje programskog paketa ne ispuni minimalne tehničke zahtjeve i time onemogućiti njegovo instaliranje, obavezuje se da će snositi troškove koje je time prouzrokovao.

Klijent je dužan odrediti kontakt osobu, koja je ovlaštena za preuzimanje elemenata prepoznavanja za sve korisnike. Klijent se obavezuje da će kontakt osoba predati korisnicima elemente prepoznavanja i da će se pobrinuti za odgovarajuće osiguranje istih.

Klijent je dužan odmah, bez odlaganja obavijestiti Banku o promjeni statusa korisnika (potpisnik ili unositelj), odnosno o opozivu ovlaštenja koje je dato korisniku.

Obavještenje o promjeni, odnosno opozivu ovlaštenja Banka će poštovati samo ako je dostavljen originalni dokument od strane Klijenta.

Banka korisniku, odmah po prijemu obavještenja, odnosno opoziva, u istom danu ukoliko se radi o radnom danu, odnosno prvi radni dan ukoliko se obavijest primi u neradni dan, mora dodijeliti novi status, odnosno blokirati upotrebu usluge eBBI/mBBI.

Klijent mora, u slučaju opoziva ovlaštenja, vratiti elemente prepoznavanja Banci.

Gubitak ili krađu elemenata prepoznavanja Klijent je dužan odmah prijaviti Banci, i to putem telefona: 0800 200 20. (08:00 -16:30).

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave.

Klijent snosi odgovornost za pravilno i u skladu sa zakonskim ovlaštenjima postupanje korisnika pri korištenju elemenata prepoznavanja i na osnovu toga emitovanih naloga platnog prometa. Klijent odgovara i za štetu koja bi nastala zbog neodgovorne upotrebe elemenata prepoznavanja i na osnovu toga emitovanih naloga platnog prometa od strane korisnika.

Isto tako, Klijent odgovara Banci za štetu koja nastane njegovom krivicom, odnosno koju prouzrokuju korisnici prilikom upotrebe usluge eBBI/mBBI.

6. OBAVEZE BANKE

Banka obrađuje zahtjev za upotrebu usluge eBBI/mBBI u skladu sa Opštim uslovima poslovanja za korištenje usluge eBBI/mBBI i Ugovorom o upotrebi usluge eBBI/mBBI, te u skladu sa svim važećim ugovorima i opštim uslovima koje je Klijent sklopio sa Bankom, kao i u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Banka se obavezuje da će nakon zaključenja Ugovora o korištenju usluge eBBI/mBBI uručiti sredstva autentifikacije sa uputstvom za upotrebu.

Svi postupci korisnika se računarski evidentiraju. Računarski zapis postupaka Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima i internim aktima.

Banka ne odgovara za smetnje i prekide na telekomunikacionim mrežama, za greške koje nastanu pri prenosu podataka putem telekomunikacione mreže, za onemogućen pristup (zbog različitih uzroka) do usluge eBBI/mBBI, kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog.

Banka ne odgovara za štetu nastalu zloupotrebom identifikacijskih sredstava i/ili pristupnih podataka nastalih greškom ili nemarom korisnika.

7. NAKNADA ZA IZVRŠENE USLUGE

Prilikom zaključenja ugovora o korištenju usluge eBBI/mBBI, Banka će Klijentu, a u skladu sa tehničkim karakteristikama navedenim na Zahtjevu za korištenje usluga elektronskog bankarstva ustupiti na korištenje jedno osnovno autentifikacijsko sredstvo.

Banka zaračunava troškove za prijavu dodatnih korisnika, u skladu sa trenutno važećom Odlukom o Tarifi za elektronsko bankarstvo.

Naknada za korištenje eBBI/mBBI obračunava se i naplaćuje mjesečno počevši od dana instalacije softverske opreme Klijentu i u skladu sa važećom Tarifom banke.

Za sve usluge koje nisu obuhvaćene važećom Odlukom o Tarifi za eBBI/mBBI primjenjivat će se važeći Cjenovnik usluga BBI.

Potpisivanjem ugovora Klijent je saglasan i ovlašćuje BBI da tereti njegov račun za transakcije nastale korištenjem usluge, izuzev ako je ugovorom drugačije definisano.

8. REKLAMACIJE

Klijent je obavezan da izvrši provjeru tačnosti naloga, kao i tačnost izvoda, a u slučaju greške dužan je izvršiti pismenu reklamaciju kod Banke, dostavom iste u najbližu organizacionu jedinicu Banke.

Banka je dužna eventualne reklamacije od strane Klijenta zaprimiti, te proslijediti nadležnoj službi koja će pristupiti rješavanju problema. Klijentu je Banka dužna dostaviti odgovor u što kraćem roku, a najkasnije u roku 30 dana.

9. OGRANIČENJA PRISTUPA

Banka korisniku blokira pristup usluzi eBBI/mBBI, ukoliko Klijent opozove ovlaštenje koje je bilo dato korisniku. Ako su elementi za prepoznavanje izgubljeni, zagubljeni ili ukradeni ili ako bilo koja neovlaštena osoba sazna PIN, korisnik mora o tome odmah obavijestiti Banku putem telefona: 0800 200 20 (08:00-16:30)

U slučaju telefonske obavijesti o nastaloj situaciji, Klijent je obavezan da to potvrdi i u pismenoj formi dostavom obavijesti potpisane od strane Klijenta i ovjerene njegovim pečatom u najbližu organizacionu jedinicu Banke, najkasnije u roku od 1 (jednog) radnog dana od dana telefonske obavijesti. U protivnom će se obavijest smatrati nevažećom.

Banka korisniku odmah po prijemu obavijesti blokira element prepoznavanja u svom sistemu elektronskog bankarstva, radi sprječavanja daljnjeg korištenja usluge eBBI/mBBI.

U slučaju kada element prepoznavanja koji je prijavljen kao izgubljen, zagubljen ili ukraden bude pronađen, potrebno je kontaktirati Banku i dostaviti u pismenoj formi u najbližu organizacionu jedinicu Banke saglasnost kojom se zahtijeva deblokada elemenata prepoznavanja i nastavak korištenja usluge eBBI/mBBI.

Ako se ustanovi da postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe, Banka će blokirati upotrebu usluge eBBI/mBBI i o tome obavijestiti Klijenta.

Banka će blokirati uslugu i u slučaju da nisu osigurani minimalni tehnički zahtjevi iz tačke 13 ovih Opštih uslova.

10. OTKAZ UPOTREBE USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Klijent može otkazati upotrebu usluge eBBI/mBBI, podnošenjem pismenog zahtjeva i povratom zadužene opreme koji se predaju u organizacionom dijelu Banke u kojem je zaključen Ugovor o korištenju usluge eBBI/mBBI. Klijent snosi odgovornost za eventualna oštećenja opreme i dužan je ista izmiriti prema Banci po njenom zahtjevu, u skladu sa važećom Tarifom o korištenju usluga eBBI/mBBI.

Obaveza klijenta prije odjave usluge jeste izmirenje do tada nastalih obaveza, troškova i naknada uz povrat zadužene opreme. Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge ukoliko Klijent prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih uslova za korištenje usluge, te zakonske propise, kao i zbog osnova sumnje na zloupotrebe.

Otkaz korištenja usluge stupa na snagu danom donošenja Zahtjeva za odjavu usluge, odnosno datumom slanja izjave o otkazu.

Klijent kojem je Banka otkazala upotrebu usluge eBBI/mBBI, obavezan je Banci vratiti identifikacijsku opremu koja je Klijentu data na korištenje u roku od 2 (dva) radna dana od dana prijema obavijesti i ne može ponovno uložiti Zahtjev za odobrenje korištenja usluge eBBI/mBBI sve do izmirenja nastalih obaveza prema Banci. Ukoliko Klijent ne izvrši povrat opreme koja mu je data na korištenje u roku predhodno navedenom, saglasan je da Banka ima pravo da naplati troškove izdate identifikacijske opreme terećenjem Klijentovih računa u Banci.

11. SANKCIJE

Banka otkazuje upotrebu usluge eBBI/mBBI Klijentu ako Klijent prekorači svoja prava kršenjem odredbi Opštih uslova poslovanja za korištenje usluge eBBI/mBBI i odredbi Ugovora sklopljenog sa Bankom.

12. PODACI O KLIJENTU - LIČNI PODACI I PODACI O TRANSAKCIJAMA

Klijent ovlašćuje Banku da čuva njegove lične podatke u svojim evidencijama i to najdalje onoliko vremena koliko je to zakonom ili internim propisima Banke propisano. Banka upotrebljava podatke isključivo za namjene

izvršavanja odredbi Opštih uslova i Ugovora o upotrebi usluge eBBI/mBBI, te za obavještanje o svojim uslugama. Banka se obavezuje da Klijentove lične podatke neće davati niti saopštavati trećim licima i da će ih upotrebljavati samo u namjene određene u prijašnjem stavu, odnosno za sopstvene svrhe.

Klijent garantuje banci da je obezbjedio od svih lica navedenih u Pristupnici suglasnost za korištenje ličnih podataka. Podaci o poslovanju preko usluge eBBI/mBBI su poslovna tajna i Banka ih može dati trećim osobama samo u skladu sa važećim zakonskim propisima, ukoliko postoji zahtjev nadležnog organa. Banka ima pravo da od Klijenta zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih obaveza propisanih zakonskim i podzakonskim aktima te internim aktima Banke, a sa ciljem sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma. Banka ima pravo da raskine poslovni odnos sa Klijentom, odloži ili odbije izvršavanje transakcije, po nalogu ili za račun Klijenta, ukoliko to nalažu zakonski propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Banka ima pravo da zatraži, a Klijent obavezu da dostavi dokumentaciju vezanu za transakcije koje su predmet kontrole/monitoringa u skladu sa zakonskim i podzakonskim aktima, te internim aktima Banke, a sa ciljem sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

13. MINIMALNI TEHNIČKI ZAHTJEVI ZA UPOTREBU USLUGE EBBI/MBBI

Za upotrebu usluge eBBI Klijent mora ispunjavati sljedeće minimalne tehničke zahtjeve i to:

- ekran sa minimalno podržanom rezolucijom 1024x768,
- pristup internetu,
- USB port u slučaju da korisnik koristi USB ključ kao dodatno autentifikacijsko sredstvo,
- operativni sistem Windows Vista 7,8 ili noviji. Ukoliko korisnik koristi SMS token tada je moguće koristiti aplikaciju i na Linux baziranim OS-ovim,
- jedan od modernih browsera (CHROME, Firefox, Safari ili IE) sa verzijom ne starijom od 2-je godine.

Za upotrebu usluge mBBI Klijent mora ispunjavati sljedeće minimalne tehničke zahtjeve i to:

- Uređaj sa minimalno Android v2.2 operativnim sistemom i internet veza
ili
- Uređaj sa minimalno iOS 5.0 operativnim sistemom i internet veza

14. ZAVRŠNE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja za korištenje usluge eBBI/mBBI su sastavni dio Ugovora o upotrebi usluge eBBI/mBBI i Klijent ih prihvata danom zaključivanja Ugovora o upotrebi usluge eBBI/mBBI. Također, Klijent prihvata sve izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja koji budu doneseni u toku trajanja Ugovora o upotrebi usluge eBBI/mBBI.

O promjenama u Opštim uslovima poslovanja za korištenje usluge eBBI/mBBI Klijent će biti blagovremeno obaviješten, putem info stranice u aplikaciji elektronskog bankarstva, na web stranici www.bbi.ba i/ili u poslovnica Banke .

U slučaju da Klijent nije saglasan sa promjenama Opštih uslova poslovanja za korištenje usluge eBBI/mBBI, može otkazati upotrebu usluge eBBI/mBBI po proceduri iz tačke 10. ovih Opštih uslova.

Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu 15 dana od dana donošenja.

Usvajanjem ovog dokumenta, stavljaju se van snage Opšti uslovi poslovanja za korištenje usluge elektronskog bankarstva za pravna lica u Bosna Bank International dd Sarajevo Internet bankarstvo/eBBI Mobilno bankarstvo/mBBI, Verzija 1.2, broj 01-01-220/15.