

Opšti uslovi korištenja usluge ELBA elektronskog bankarstva za fizička lica

Uvodne napomene

I.1. Svrha

Član 1.

Opštim uslovima korištenja usluge elektronskog bankarstva za fizička lica – ELBA (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se prava, obaveze i uslovi korištenja elektronskog bankarstva za fizička lica.

I.2. Područje primjene

Član 2.

Ovi Opšti uslovi uređuju prava i obaveze i uslove korištenja elektronskog bankarstva od strane Korisnika.

Ovi opšti uslovi primjenjuju se zajedno sa svim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja poslovnog odnosa između Privredne banke d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) i Korisnika usluge.

I.3. Referentni dokumenti

Član 3.

Referentni dokumenti su:

1. Katalog proizvoda i usluga za fizička lica
2. Tarifa naknada u poslovanju sa fizičkim licima *

* (u daljem tekstu: Tarifa naknada)

I.4. Termini I definicije

Član 4.

Korisnici su lica koja stupaju u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja usluge elektronskog bankarstva za fizička lica.

Zahtjev za korištenje usluge ima karakter Ugovora a čiji su sastavni dio Opšti uslovi

korištenja usluge elektronskog bankarstva za fizička lica – ELBA.

Račun – račun za plaćanje - transakcijski račun

Devizni račun- račun za obavljanje ino platnog prometa.

Sredstva identifikacije korisničko ime, lozinka, OTP ili token (ukoliko klijent zahtjeva).

Elektronski nalog je nalog kreiran i potpisan putem korisničke aplikacije

II.1. OPŠTE ODREDBE

II.1. Korisnici usluge i minimalni tehnički uslovi za korištenje

Član 5.

Korisnik usluge elektronskog bankarstva može biti svaki klijent Banke domaće i strano pravno lice koje zadovoljava minimalne uslove:

- da je vlasnik transakcijskog računa u Banci
- da prihvata Opšte uslove
- da podnese Zahtjev za korištenje usluge/Ugovor (u daljem tekstu: Zahtjev)
- da ima pristup Internetu.

Za korištenje usluge ELBA elektronskog bankarstva za fizička lica Korisnik usluge je dužan obezbijediti sljedeće minimalne tehničke uslove:

- Hardware: PC računar (procesor minimum Pentium D Klase, 1 GB RAM, 1 Gb HDD slobodno ;
- Software:
- Internet Explorer 7.0+;
- Mozilla Firefox 3.6;
- Opera 10+;
- Chrome 5+;
- Safari 5.1.2+;
- Adobe reader 6.0+;
- Flash Player 11.2+;
- Ostalo:
- Internet konekcija;

- Pristupni podaci izdati od strane banke;
- Za svaku obavljenju transakciju putem PBS ELBA-e Korisnik dobije i elektronsku potvrdu u pdf formatu.

II.2. Korištenje usluge i opcije pristupa

Član 6.

Usluga elektronskog bankarstva za fizička lica Korisniku usluge omogućava direktan pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih transakcija, pregled poslovanja sa Bankom, kao i komunikaciju sa Bankom 24h dnevno.

Korisnik fizičko lice popunjavanjem i potpisom Zahtjeva prihvata Opšte uslove i može koristiti uslugu nakon što Banka primi potpisan Zahtjev i izda Korisniku identifikaciona sredstva neophodna za korištenje usluge, aktivira uslugu i identifikaciona sredstva.

Korisnik svojim potpisom na Zahtjevu potvrđuje da je u predugovaračkoj fazi realizovanoj u prostorijama Banke, pisanoj formi ili elektronskom obliku ili putem zvanične web stranice Banke upoznat sa uslovima korištenja usluge.

Prijavom usluge u sistem elektronskog bankarstva se uključuje transakcijski račun koji Korisnik ima otvoren u Banci.

Član 7.

Korištenje usluge elektronskog bankarstva Korisniku fizičkom licu omogućava:

- Usluge plaćanja u zemlji i inostranstvu,
- Pregled i uvid u stanje računa,
- Pregled prometa po računu,
- Potpisivanje naloga, poništavanje nepotpisanog naloga, poništavanje potpisanih naloga ukoliko isti još nije preuzet na obradu od strane Banke,
- Preuzimanje elektronskih izvoda,
- Uvid u dnevnu kursnu listu kao i konverzija valute,
- Pregled informacija o Banci kao i o posebnim pogodnostima,

II.3. Autentifikacija

Član 8.

Prijavlivanje u sistem ELBA/Web Retail obezbjeđuje sigurnost pristupa klijentu kroz sljedeći način autentifikacije za fizička lica:

Prijava sa korisničkim imenom, lozinkom Flex aplikacija i SMS OTP loginom ili tokenom, podrazumijeva da se u aplikaciji Korisnik prijavljuje sa korisničkim imenom i lozinkom (PIN) koju mu dostavi Banka. Nakon što korisnik upiše korisničko ime i lozinku na ekranu se od Korisnika traži da unese OTP koji mu je dostavljen na mobilni telefon putem SMS poruke ili na token. Korisnik prijavljen na ovaj način može da vrši plaćanja prema računima javnih preduzeća (režije/komunalije) koji su predregistrirani u sistemu i da registruje račune za plaćanje po svom izboru.

Licence koje Korisnik može koristiti su **ELBA Client Plus Licenca** koja je namijenjena za veće korisnike, te omogućava korištenje punih prava nad više računa fizičkih ili pravnih lica ili **ELBA Accountant Licenca** koja je namijenjena za računovođe i vlasnike malih preduzeća gdje licence dozvoljava dodjelu prava nad računima fizičkih i pravnih lica istovremeno.

Web adresa www.pbs.ba se koristi za pristup aplikaciji.

II.4. Obaveze korisnika

Član 9.

Prilikom korištenja usluge Korisnik fizičko lice dužan je da poštuje ove Opšte uslove i da se pridržava Korisničkog uputstva, kao i zakonskih propisa.

Obaveza i odgovornost Korisnika je pravilan i potpun unos podataka. Banka ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i emitovanih elektronskih naloga Korisnika.

Korisnik se obavezuje da će poslovati u visini pokrivača na svom računu u skladu s važećim ugovorima zaključenim sa Bankom i važećim zakonskim propisima.

Korisnik je dužan da vodi računa o izdatim identifikacijskim podacima (korisničko ime i lozinka/PIN) i brine se da ne dođu u posjed neovlaštene osobe. Korisnik usluge obavezan je da po izdavanju lozinke (PIN-a) istu zapamti i kovertu uništi, te da promijeni sistemski dodijeljenu lozinku (PIN).

Korisnik snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacionih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe identifikacionih sredstava i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa od strane Korisnika.

Korisnik je dužan pravovremeno (u najkraćem roku) dostaviti Banci sve promjene koje su od važnosti za korištenje usluge a ukoliko to ne učini valjanim će se smatrati posljednji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju.

Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što Korisnik nije Banku pravovremeno obavijestio o promjeni podataka.

II.5. Obaveze Banke

Član 10.

Banka procesira Zahtjev za korištenje usluge elektronskog bankarstva, s Opštim uslovima kao i u skladu s zakonskim propisima. Banka Korisniku uručuje sredstva identifikacije i odgovarajuće Korisničko uputstvo. Korisničko uputstvo je klijentu dostupno u prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici www.pbs.ba. Svi postupci Korisnika prilikom korištenja usluge se sistemski evidentiraju i računarske zapise Banka čuva u skladu s važećim zakonskim propisima.

Preduslov za realizaciju elektronskih naloga jeste da je Korisnik dostavio ispravno popunjen nalog, te da je za realizaciju istog obezbijedio dovoljno sredstava na računu sa kojeg vrši plaćanje.

Pod sredstvima na računu (računu na teret) se podrazumijeva minimalan iznos za plaćanje unesen na elektronski nalog uvećan za iznos naknade Banke.

Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje u skladu s važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa i internim aktima Banke uključujući i ove Opšte uslove.

Član 11.

Elektronski nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status Nalozi u obradi tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke. Elektronski nalog će biti izvršen u rokovima i na način koji je propisala Centralna Banka BiH, te u skladu sa poslovnom politikom Banke i ustaljenom bankarskom praksom. Elektronski nalog je izvršen kada mu Banka dodijeli status Odboreni nalozi.

U slučaju da elektronski nalog nije moguće izvršiti prema važećim pravilima ili ukoliko na računu nema dovoljno sredstava, Banka će dodijeliti status Odbijeni nalozi.

Status Poništeni nalozi -nalozi koje je Klijent poništio u prve tri faze koje obuhvataju Otvorene naloge, Nepotpisane naloge i Potpisane naloge koji još nisu prihvaćeni od Banke.

Član 12.

Izvršenje elektronskih naloga na vlastite račune i račune pravnih lica otvorene u Banci zaprimljene od **08-16h** će biti realizovano isti radni rad, a izvršenje na vlastite račune i račune pravnih lica u Banci zaprimljenih nakon radnog vremena će biti obrađeni naredni radni dan.

Nalozi za plaćanje putem Giro kliringa (GC) zaprimljeni od **08:00-13:30h**, RTGS nalozi zaprimljeni od **08:00-15:00h**, će biti obrađeni

isti radni dan, a zaprimljeni nalozi nakon navedenog vremena naredni radni dan.

II.6. Blokada korištenja usluge i sigurnosni aspekt

Član 13.

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacionih sredstava Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku putem telefona pozivom na broj +387 33 278 570 (uz dodatnu identifikaciju), na e-mail adresu operacije@pbs.ba ili ličnim dolaskom u prostorije Banke.

Banka je dužna po prijavi blokirati uslugu za komitenta radi sprečavanja mogućnosti eventualne zloupotrebe.

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

Kako bi se ponovo Banka aktivirala usluga Korisnik je dužan podnijeti zahtjev za deblokadu i izdavanje novog identifikacionog sredstva radi nastavka korištenja usluge.

Banka će troškove izdavanja novog identifikacionog sredstva naplatiti od Korisnika prema važećoj Tarifi naknada.

Korisnik snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacionih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa.

Član 14.

Banka može Korisniku privremeno blokirati ili otkazati korištenje usluge ukoliko posumnja ili utvrdi da je ugrožena sigurnost korištenja usluge, da postoji mogućnost zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja.

Takođe Banka može Korisniku privremeno blokirati i/ili otkazati korištenje usluge ukoliko utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredbi Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Član 15.

Korisnik je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zloupotrebu a naročito čuvati identifikaciona sredstva i brinuti da ne dođu u posjed neovlaštenih osoba.

Ukupan rizik zloupotrebe identifikacionih podataka i sredstava snosi isključivo Korisnik.

Korisnik je dužan koristiti uslugu na način propisan Korisničkim usputstvom koje je dostupno u pisanom obliku u prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici Banke www.pbs.ba

Korisnik je isključivo odgovoran za pribavljanje i održavanje vlastite računarske opreme i programske podrške.

Korisnik je svjestan, te prihvata činjenicu da korištenje usluge ovisno o vrsti uključuje prenos podataka putem Internet i mobilnih telefona i prihvata rizike uobičajene za korištenje Interneta i mobilnih telefona.

II.7. Odgovornost za štetu

Član 16.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacionih sredstava i mobilnih telefona.

Banka će troškove izdavanja novog identifikacionog sredstva naplatiti od Korisnika prema Tarifi naknada.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršenja elektronskog naloga, nastalog zbog greške Korisnika usluge.

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

II.8. Naknade

Član 17.

Banka će zaračunavati naknadu za korištenje usluge u pravilu po transakcijskom računu u skladu sa važećim tarifama naknada u vrijeme

obračuna, o čemu će se Korisnik obaviještavati putem izvoda za navedeni transakcijski račun. Banka će zaračunavati i naknade za obradu elektronskih naloga za fizička lica u skladu sa važećim tarifama naknada.

Svojim potpisom na Zahtjevu Korisnik potvrđuje da je upoznat sa navedenim naknadama i da pristaje na njihovu primjenu.

Tarife naknada za korištenje usluge dostupne su u prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici www.pbs.ba

Korisnik ovlašćuje Bnaku da bez ikakvog dodatnog odobrenja ili saglasnosti naknadu za korištenje usluge naplati iz sredstava sa svih njegovih računa otvorenih u Banci.

Član 18.

Banka zadržava pravo da izvrši izmjenu Tarife naknada s vremena na vrijeme u skladu sa svojom poslovnom politikom. Promijenjene Tarife naknada će se primjenjivati bez obaveze zaključivanja aneksa i/ili pribavljanja saglasnosti za promjenu od strane Korisnika.

Tarife naknada su dostupne Korisniku u svakom momentu i sa istim se može upoznati u prostorijama Banke ili putem zvanične web stranice Banke www.pbs.ba i porediti ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke o čemu odluku donosi potpuno neovisno i samostalno.

Smatra se da je Korisnik prihvatio promijenjenu naknadu ukoliko ne otkáže uslugu u roku 15 dana od prve naplate po novoj tarifi.

II.9. Reklamacije

Član 19.

Za reklamacije u vezi sa obračunatom naknadom za korištenje usluge kao i reklamacije u vezi s eventualnim neusaglašenostima između izvoda i transakcija generisanih putem sistema elektronskog bankarstva Korisnik je dužan izvršiti kontrolu dobijenih izvoda po računu i o eventualnoj nepravilnosti najdalje u roku od 15 dana od datuma izvoda obavijestiti Banku.

Sve reklamacije u vezi sa korištenjem usluge Korisnik prijavljuje slanjem elektronske poruke kroz korisničku aplikaciju, na e-mail adresu info@pbs.ba i operacije@pbs.ba ili lično u prostorijama Banke podnošenjem zahtjeva.

Član 20.

U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu korištenja usluge klijent ima pravo podnijeti pisani prigovor Privrednoj banci Sarajevo d.d. Sarajevo na adresu Obala Kulina bana 18, Sarajevo i ostavljena je mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Banka u roku 30 dana od dana prijema pritužbe odlučuje o istoj i odgovara klijentu u pisanoj formi, na potpun i razumljiv način. U slučaju da je Korisnik nezadovoljan odgovorom Banke, ima pravo uputiti pismenu obavijest i prigovor na adresu Ombudsmen za bankarski sistem Agencije za bankarstvo Federacije BiH, ul. Zmaja od Bosne br. 47b, Sarajevo ili elektronskim putem na e-mail adresu: ombudsmen@fba.ba, a u roku 15 dana od dana dostavljanja odgovora, odnosno isticanja roka za odgovor.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na predhodno navedeni način, klijent ima pravo na sudsku zaštitu podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora.

Za sve što nije izričito utvrđeno u ovim Opštim uslovima primjenjuju se odredbe zakona.

U slučaju izmjene zakonskih propisa koji regulišu ovu oblast primjenjivat će se zakonski propisi.

Opšti uslovi su dostupni u poslovnim prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici Banke www.pbs.ba.

Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova budu izmijenjene novim zakonskim propisima primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i

dopune ovih Opštih uslova tj., usklađivanja sa propisima.

Potpisivanjem zahtjeva za korištenje usluge kao izraza slobodno izražene volje i predhodne neovisne i lične procjene svih uslova poslovanja Banke korisnik potvrđuje da je prije početka korištenja usluge primio Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

II.10. Otkaz

Član 21.

Korisnik može podnijeti zahtjev za otkaz daljeg korištenja usluge u Banci uz prezentovanje identifikacionog dokumenta, povrat identifikacionih sredstava, te istovremeno plaćanje svih do tada nastalih obaveza, troškova i naknada u skladu sa važećom Tarifom naknada.

U slučaju otkaza korištenja usluge od strane Banke ili Korisnika, Korisnik je obavezan izvršiti povrat identifikacionih sredstava i izmiriti sve obaveze, troškove i naknade u skladu sa važećom Tarifom naknada u roku koji Banka odredi.

Član 22.

Banka zadržava pravo jednostrano otkazati korištenje usluge ukoliko Korisnik prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih uslova, te zakonske propise kao i zbog osnovane sumnje u zloupotrebu.

Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge i ukoliko Korisnik u period do 3 obračunska ciklusa zaredom ne obezbijedi sredstva za naplatu naknade za korištenje usluge.

U slučaju da Korisnik ne postupi na način i u roku u skladu s obavijesti o otkazu korištenja usluge Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja u skladu sa važećom Tarifom naknada sa bilo kojeg računa Korisnika otvorenog u Banci.

Ukoliko Banka ne bude uspjela da naplati svoja potraživanja na naprijed navedeni način, Banka zadržava pravo naplate potraživanja putem suda.

Otkaz korištenja usluge stupa na snagu danom podnošenja zahtjeva za otkaz odnosno slanjem obavijesti od otkazu.

Ukoliko Korisnik u toku 12 mjeseci uopšte ne pristupi aplikaciji za korištenje usluge smatraće se da je Korisnik otkazao uslugu, te Banka ima pravo da odjavi uslugu.

II.11. Završne odredbe

Član 23.

Banka će lične podatke Korisnika navedene na Zahtjevu upotrebljavati isključivo za realizaciju usluge, te za potrebe komunikacije Banke sa Korisnikom, uključujući i slanje kraćih promotivnih poruka.

Banka se obavezuje da klijentove lične podatke neće davati trećim licima i da će ih upotrebljavati samo u namjene određene u predhodnom stavu, osim u slučajevima kada postoji zakonska obaveza Banke za dostavljanjem podataka o Korisniku i/ili transakcijama po računima.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Opštih uslova. Izmjene i dopune Opštih uslova ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i na zvaničnoj web stranici Banke www.pbs.ba

Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjene Opštih uslova ukoliko ne otkáže uslugu u roku 15 dana od kada su izmijenjeni Opšti uslovi postali dostupni.

Banka isključuje odgovornost za nemogućnost izvršenja obaveza navedenih u ovim Opštim uslovima u slučaju kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova, a pod koji se posebno smatraju događaji i radnje koje otežavaju ili onemogućavaju komunikaciju Korisnika i Banke, a naročito onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, koje mogu biti uzrokovane višom silom, ratom, nemirima, terorističkim aktima, štrajkom, prekidom telekomunikacionih veza i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Opšti uslovi korištenja usluge elektronskog bankarstva za fizička lica sastavni su dio

Zahtjeva i imaju karakter ugovora i stupaju na snagu danom potpisivanja zahtjeva.

Banka zadržava pravo na eventualne prekide u radu izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave.

Banka zadržava pravo izmjene Opštih uslova poslovanja. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke (www.pbs.ba) najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Smatrat će se da je korisnik kredita prihvatio izmjenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže ovaj ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmjenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

Ovi Opši uslovi stupaju na snagu od 25.11.2016.

A
z
i
z

Š
u
n
j
e