

## OPĆI/OPŠTI UVJETI/USLOVI

### KORIŠTENJA INTESA SANPAOLO ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ZA FIZIČKE OSOBE/LICA

#### 1. OPĆE/OPŠTE ODREDBE

**1.1.** Ovim uvjetima/uslovima korištenja usluge Intesa Sanpaolo elektronskog bankarstva (dalje u tekstu: uvjeti/uslovi) Intesa Sanpaolo Banka d.d Bosna i Hercegovina (dalje u tekstu: Banka) uređuje osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i stanovništva (dalje u tekstu: klijenti, korisnici, fizičke osobe/lica) kojima trajno ili povremeno pruža bankovne usluge.

**1.2.** Ovim uvjetima/uslovima Banka određuje jedinstvene uvjete/uslove korištenja usluge Intesa Sanpaolo elektronskog bankarstva (dalje u tekstu: ELBA), naplatu naknada za usluge Banke, obavještanje i prestanak pružanja ELBA usluge stanovništvu.

**1.3.** Korisnik Intesa Sanpaolo ELBA usluge je fizička osoba/lice kojem je Banka odobrila korištenje Intesa Sanpaolo ELBA usluge. Korisnikom može postati osoba/lice koje je u Banci otvorila tekući račun.

**1.4.** Korisnik ELBA usluge daje Banci neopozivu saglasnost/suglasnost da ima pravo da bitne informacije i njegove zaštićene podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka do kojih dođe dostavlja članicama grupe Intesa Sanpaolo unutar države i izvan iste, te društvima s kojim zaključi Ugovor o poslovnoj saradnji i društvima koja se bave provjerom kreditnih historija, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu zakonskih propisa obavezna iste dostaviti.

**1.5.** Korisnik ELBA usluge je obavezan obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih/osobnih i drugih podataka, a posebno o promjeni prebivališta ili boravišta na osnovi kojih mu je otvoren račun ili odobreno korištenje ELBA usluge. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama.

Kopije dokumenata o izmjeni podataka o Korisniku, Banka zadržava za svoju arhivu.

**1.6.** Banka će obradu ličnih podataka klijenata vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke, odobravanje kredita, otvaranje računa i izvještavanje o istim, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

**1.7.** Potpisivanjem Pristupnice klijent izjavljuje da je pročitao, da je upoznat i da prihvaća/prihvata Opće/opšte uvjete/uslove, važeću Odluku o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim osobama/licima, kao i druge akte Banke kojima je propisano pružanje ELBA usluge od strane Banke.

**1.8.** Opći/opšti uvjeti/uslovi izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke.

Banka zadržava pravo izmjena i dopuna Općih/opštih uvjeta/uslova u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke o čemu je u obavezi pismeno informisati klijenta najmanje 8 (osam) dana prije početka primjene izmjena. U tom slučaju klijent je saglasan/suglasan sa eventualnim dopunama i izmjenama Općih/opštih uvjeta/uslova i o istom se može informirati i u svim poslovnicama Banke kao i kroz objavljivanje važećih Općih/opštih uvjeta/uslova na web stranici Banke.

Ukoliko, Klijent ne prihvati izmjene i dopune ovih Općih/opštih uvjeta/uslova, u tom slučaju je u obavezi da u roku od 8 (osam) dana pismeno obavijesti Banku o svom neslaganju. Nakon prijema obavijesti o neslaganju od strane Klijenta Banka ima pravo da otkáže korištenje ove usluge.

#### 2. POJAM USLUGE

**2.1.** Intesa Sanpaolo Elektronsko bankarstvo je informacijska usluga Banke koja Korisniku omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa putem globalne računarske mreže-Interneta.

**2.2.** Da bi se pristupilo korištenju Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva neophodno je da budući Korisnik usluge popuni i potpiše Pristupnicu za korištenje Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva.

#### 3. OPSEG INTESA SANPAOLO ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

**3.1.** Putem Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom Pristupnice za korištenje Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva.

**3.2.** Banka ima pravo bez prethodne najave izmijeniti opseg usluga, o čemu izvješćuje Korisnika pismenim putem obavještanja i preko sadržaja svojih web stranica kao i putem distribucijskih kanala Banke. Korisnik pristaje na takve izmjene, te ih u cijelosti prihvaća.

**3.3.** Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge Intesa Sanpaolo

Elektronskog bankarstva.

**3.4.** Intesa Sanpaolo Elektronsko bankarstvo, u skladu sa popunjenom i potpisanom Pristupnicom, Korisniku omogućavaju:

- izvršavati plaćanja u zemlji – plaćanje svih vrsta računa npr. komunalije
- **izvršiti INO plaćanje – plaćanje u inostranstvu**
- **konverzija novca KM u EUR (neophodno je da klijent ima otvoren devizni račun u EUR valuti)**
- trenutni uvid u stanje na tekućem računu
- pregled prometa na tekućem računu
- pregled dnevne kursne liste
- informacije vezane za poslovnu politiku Banke (standardne tarife, posebne pogodnosti, obavijesti).

**3.5.** Za svaku obavljenu transakciju putem Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva Klijent dobije i elektronsku potvrdu u pdf formatu.

#### **4. UGOVARANJE INTESA SANPAOLO ELEKTRONSKOG BANKARSTVA**

**4.1.** Korisnik ugovara Intesa Sanpaolo Elektronsko bankarstvo potpisom Pristupnice za ugovaranje usluge čiji su sastavni dio Opći/opšti uvjeti/uslovi. Korištenje Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ugovara se na neodređeno vrijeme.

**4.2.** Da bi mogao ugovoriti korištenje Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu/ličnu kartu, putovnicu/pasoš ili vozačku dozvolu).

**4.3.** Prilikom ugovaranja Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Korisnika.

**4.4.** Nakon odobrenja Pristupnice Korisniku se dodjeljuje token, identifikacijski uređaj koji osigurava sigurnost korištenja usluge Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva. Token je vlasništvo Banke, a Korisnik je na zahtjev Banke dužan vratiti token. Uz token, Banka Korisniku putem pošte dostavlja korisničko ime i lozinku. **Korisničko ime i lozinka se korisniku isporučuju na adresu navedenu u Pristupnici.** Korisnik usluge po odobrenju pristupa Intesa Sanpaolo Elektronskom bankarstvu dužan je potpisati i potvrdu o preuzetom token uređaju.

**4.5.** Po odobrenju Pristupnice korisniku se omogućava korištenje svih segmenata Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva.

**4.6.** Također, smatrat će se da je Korisnik ugovorio Uslugu ako sa Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa koja automatski uključuje uslugu Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstvo sa ili bez prodajne akcije ili ako ugovori korištenje druge usluge Banke koja automatski uključuje i ovu uslugu.

**4.7.** Banka, u skladu sa uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Pristupnicu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge, bez obaveze da Podnositelju Pristupnice obrazloži svoju odluku.

#### **5. OBVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA**

**5.1.** Korisnik je prije početka korištenja Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva dužan osigurati minimalne tehničke uvjete/uslove potrebne za pristup sistemu, što podrazumijeva računar i pristup Internetu.

**5.2.** Korisnik je dužan prilikom prvog korištenja tokena promijeniti inicijalni PIN na način propisan Uputom za korištenje tokena.

**5.3.** Korisnik usluge je dužan držati na sigurnom identifikacijski token i PIN na način propisan Uputom za korištenje tokena, te ih ne smije predati drugoj osobi.

**5.4.** Korisnik je dužan koristiti uslugu Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva na način propisan Uputom za korištenje Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva.

**5.5.** U slučaju da Korisnik ošteti ili izgubi dodijeljeni token, snosit će trošak zamjene tokena u skladu sa važećom Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju sa stanovništvom.

**5.6.** Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je sa njegovim PIN-om upoznata neka druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku na način opisan u Uputama za korištenje tokena.

**5.7.** Gubitak ili krađu tokena ili PIN-a Korisnik je dužan bez odgađanja prijaviti Banci. Banka će po prijavi blokirati korištenje tokena.

**5.8.** Korisnik se obavezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima.

**5.9.** Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili neodgovarajuće primjene identifikacijskog tokena, nepridržavanjem ovih Općih uvjeta ili tako da treća osoba zloupotrijebi identifikacijski token.

**5.10.** Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka unesenih u platni nalog te snosi rizik unosa netočnih podataka i zloupotrebe u vlastitom okruženju.

## **6. OBVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE**

**6.1.** Banka jamči Korisniku slobodno raspolaganje sredstvima na tekućem računu, otvorenom na temelju sklopljenog ugovora s Bankom, do visine sredstva na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tom računu.

**6.2.** Banka garantira da PIN nije u njoj dokumentaciji.

**6.3.** Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati, posebno u slučajevima više sile, te u slučajevima ispadanja elektroenergetskog sistema u Bosni i Hercegovini odnosno pada telekomunikacijskih kanala.

**6.4.** Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci.

**6.5.** Banka zadržava pravo blokade korištenja usluge u slučaju opravdane sumnje u zloupotrebu, uz obavijest Korisniku.

## **7. IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJA**

**7.1.** Banka će izvršiti transakciju kada su ispunjeni svi uvjeti/uslovi za izvršenje u skladu s ovim Općim/opštim uvjetima/uslovima i Intesa Sanpaolo THIN CLIENT korisničkom uputom koje daje upute o pravilnom korištenju usluge Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva.

**7.2.** Korisnik se obavezuje sve naloge uredno popuniti, u skladu sa zakonskim propisima, propisanim aktima o platnom prometu i ovim Općim/opštim uvjetima/uslovima. Pri popunjavanju naloga Korisnik mora voditi računa o raspoloživim sredstvima na računu u Banci na dan izvršenja zadanih naloga.

**7.3.** U slučaju nemogućnosti provođenja naloga zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravnog unosa platnog naloga od strane Korisnika, Banka neće izvršiti platni nalog.

**7.4.** Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem usluge Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva, nastalo netočno unesenim podacima od strane Korisnika.

## **8. NAKNADE**

**8.1.** Naknade za korištenje Intesa Sanpaolo ELBA usluge naplaćuje se putem računa Korisnika ili drugim oblikom naplate, bez dodatnog odobrenja od strane Korisnika i pismenog obavještanja Korisnika. Visina naknade definirana/definirana je Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama/licima,

**8.2.** Važeće naknade su javne, iskazane u pismenom obliku i dostupne su klijentima u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke.

## **9. IZVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE**

**9.1.** O naplaćenim naknadama Banka jednom mjesečno obavještava Korisnika putem izvoda s tekućeg računa.

**9.2.** Korisnik usluge je suglasan/saglasan da mu Banka može putem dospjelih sredstava priopćavanja (pismom, telefonom, elektroničkim putem) dostavljati obavještenja o proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti, a koje su usmjerene na promociju ovog kao i drugih proizvoda i usluga Banke na

---

(način dostave obavijesti)

Korisnik usluge obaviješten je o namjeri korištenja osobnih podataka u svrhu u marketinške svrhe, te se odriče prava da se takvoj obradi usprotivi.

**9.3.** Potpisom Pristupnice Korisnik usluge daje izričitu suglasnost/saglasnost Banci da mu se dostava svih obavijesti, kao i dostava o eventualnim sudskim postupcima koji proizađu prilikom korištenja ove usluge dostavlja na adresu naznačenu u Pristupnici ili na adresu koju su pisano dostavili Banci, te da se dostava smatra urednom bez obzira da li se isti nalazi na predmetnoj adresi.

## **10. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE**

**10.1.** Ukoliko Korisnik ne želi više da koristi Intesa Sanpaolo uslugu Elektronskog bankarstva, treba je otkazati pismenim putem u poslovnicu Intesa Sanpaolo Banke odnosno podnijeti zahtjev za otkaz korištenja usluge.

**10.2.** Ukoliko se korisnik ne pridržava Općih/opštih uvjeta/uslova i ako se ne može naplatiti naknada s njegovog računa, Banka zadržava pravo da mu uz slanje pismene obavijesti otkáže korištenje usluge.

## **11. ZAVRŠNE ODREDBE**

**11.1.** Podatke o Korisniku ELBA usluge kao i pisani nalog ovlaštene osobe za prekid korištenja ELBA usluge, te dokumentaciju na osnovi koje je odobreno korištenje ELBA usluge, Banka je dužna čuvati najmanje 11 (jedanaest) godina nakon isteka godine u kojoj je prekinuta poslovna suradnja.

**11.2.** Isprave i podatke spomenute u prethodnoj točki/tački Banka će čuvati u izvornom obliku ili u drugom obliku pogodnom za dokazivanje u skladu sa zakonskim propisima i aktima Banke kojima je regulirano arhiviranje.

**11.3.** Sve sporove koji mogu nastati u pružanju ELBA usluge Banka i Korisnik usluge pokušat će riješiti sporazumno, a u suprotnom za rješavanje spora nadležan je sud u Sarajevu.

**11.4.** Za sve što nije izričito regulirano ovim Općim/opštim uvjetima/uslovima primjenjivat će se zakonski propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje s stanovništvom.

**11.5.** U slučaju da neke od odredbi ovih uvjeta/uslova nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih uvjeta/uslova.

**Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina**