

## 5) Opšti uslovi korištenja Addiko EBank, Addiko Mobile i Addiko SMS usluge

**Uvodne odredbe:** Ovim Opštim uslovima Addiko Bank a.d. Banja Luka utvrđuje prava, obaveze i uslove korištenja usluge internet bankarstva Addiko EBank, mobilnog bankarstva Addiko Mobile i servisa za kratke poruke Addiko SMS (u daljem tekstu: usluge). Usluge su namijenjene domaćim i stranim fizičkim licima koja imaju otvoren tekući račun u Banci.

### Osnovni pojmovi:

**Korisnik usluge** - domaće ili strano fizičko lice koje ima otvoren tekući račun u Banci i koristi uslugu.

**Identifikacioni uređaj/token** - oprema koja omogućava siguran pristup Addiko EBank i Addiko Mobil.

**M-token** - sredstvo autentifikacije koje se koristi za pristup aplikaciji Addiko Mobile, softver na mobilnom uređaju koji generiše jedinstven pristupni kod.

**Statička lozinka** - lični identifikacioni broj - šifra pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja korisničkog pristupa

**SMS OTP**- jednokratna lozinka koja se šalje SMS porukom koja se koristi za pristup Addiko EBank servisima, za aktivaciju usluge, kao i za autorizaciju naloga.

**Nalog za plaćanje** - postupak pri kojem korisnik putem Addiko EBank-a i Addiko Mobile nakon uspješne identifikacije, prenosi Banci zahtjeve i podatke za izvršenje bankarske usluge.

**Računi** - tekući račun, devizni račun.

**Viber** - aplikacija za pametne telefone koja omogućava trenutno razmjenu poruka i poziva putem Internet mreže.

**Addiko Chat Banking** - usluga elektronskog bankarstva koja se koristi putem Vibera odnosno putem javnog naloga Addiko Banke koji je otvoren na Viber aplikaciji.

**Odobrenje korištenja usluge:** U svrhu odobrenja korištenja usluge, korisnik je dužan popuniti i potpisati obrazac Pristupnica.

Banka će na osnovu popunjene i potpisane Pristupnice provjeriti podatke, te će ukoliko su ispunjeni potrebni uslovi odobriti korištenje usluge nakon zaključenja ugovora o korištenju usluge. Banka ima pravo odbiti zahtjev vlasnika tekućem računa za korištenje usluge, bez obrazloženja.

**Uslovi izvršenja naloga za plaćanje za usluge Addiko Ebank i Addiko Mobile:** Korisnik usluge nakon uspješne identifikacije prenosi Banci zahtjeve i podatke za izvršenje bankarske usluge, tj. nalog za plaćanje.

Banka će izvršiti nalog za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima Banke.

U trenutku kada nalog za plaćanje uđe u informacioni sistem Banke i Banka potvrdi njegovo preuzimanje jedinstvenim tekućim brojem, smatra se da je nalog za plaćanje preuzet na izvršenje od strane Banke.

U slučaju da nalog za plaćanje nije moguće izvršiti, Banka će korisnika obavijestiti o razlozima odbijanja.

Nalog za plaćanje će biti izvršen u roku i u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

**Addiko Chat Banking:** Usluga elektronskog bankarstva koja se koristi putem Vibera odnosno putem javnog naloga Addiko Banke koji je otvoren na Viber aplikaciji. Pristup opciji Addiko

# Addiko Bank

Chat Banking imaju samo klijenti Banke koji su korisnici Addiko EBank usluge i koji su se za istu registrovali putem EBank aplikacije.

Addiko Chat Banking omogućava: pregled stanja i prometa po računima, prenos između sopstvenih računa i plaćanje putem uzoraka koje je korisnik kreirao na Ebank aplikaciji.

Plaćanja putem Addiko Chat Bankinga je ograničeno sa limitom u iznosu od 500 KM dnevno za plaćanja iz uzorka.

Svi ostali uslovi korištenja Addiko EBank usluge odnose se i na Addiko Chat Banking.

**Uslovi korištenja SMS usluge:** Addiko SMS usluga korisniku omogućava primanje kratkih tekstualnih poruka putem mobilnog telefona o stanju i promjenama po tekućem računu (KM račun i devizni).

Korisnik usluge može da sam inicira dobijanje poruke o stanju računa ili da dobija poruke nakon svake promjene.

Addiko SMS usluga pruža sljedeće informacije:

Poruka o stanju tekućeg računa prikazuje knjigovodstveno stanje, , prikazuje iznos dozvoljenog prekoračenja/limita, te ukupno dostupna sredstva (stanje+dozvoljeno prekoračenje - rezervisana sredstva).

Obavijest nakon svakog priliva i odliva po tekućem računu gdje klijent dobija SMS poruku sa informacijom o transakciji i stanju računa nakon svake proknjižene promjene koja se desi na tekućem računu.

**Obaveze korisnika:** Ukoliko korisnik zaključi ugovor o korištenju usluge sa Bankom dužan je da prilikom korištenja navedene usluge poštuje Opšte uslove korištenja i da se pridržava Uputstva za korištenje usluge za fizička lica, te ugovora i zakonskih propisa. Korisnik je dužan držati na sigurnom mjestu Identifikacioni uređaj (token, tj. opremu koja omogućava siguran pristup Addiko EBank) i statičku lozinku (lični identifikacioni broj, tj. šifru pomoću koje se omogućava zaštita od neovlaštenog korištenja uređaja) koju sam definiše korisnik i ne smije ih predati drugoj osobi. Ukoliko korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovom statičkom lozinkom upoznata druga osoba može istu promijeniti u bilo kojem trenutku (način promjene statičke lozinke opisan je u Uputstvu za korištenje usluge za fizička lica).

Dodatna objašnjenja korisnik može zatražiti pozivom Kontakt centra na telefon broj + 387 (0)70 340 440 radnim danom od 07:30 -19:30h i subotom od 08:00-14:30h ili putem e-mail adrese: info.rs.ba@addiko.com.

Korisnik je obavezan osigurati minimalne uslove za pristup sistemu Internet bankarstva, uključujući i pristup Internetu. Korisnik se obavezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računu osnovnog korisnika i pridržavati se ugovora između korisnika i Banke. Korisnik može izdati naloge za plaćanje do iznosa utvrđenog ugovorom o korištenju usluge Addiko EBank/Addiko Mobile. Korisnik je dužan podmiriti sve troškove korištenja usluge, prema važećem tarifniku Banke.

Korisnik putem Addiko EBank i Addiko Mobile ne smije vršiti onu vrstu plaćanja za koje mu je neophodna određena dokumentacija bez koje dokumentacije ne bi mogao obaviti navedena plaćanja u prostorijama Banke.

U slučaju da korisnik prekrši odredbe iz prethodnog stava odgovara za nastalu štetu.

Gubitak ili krađu identifikacionog uređaja korisnik je dužan prijaviti Banci pozivom Kontakt centra na telefon broj +387 (0) 70 340 440 radnim danima od 07:30 - 19:30h i subotom od 08:00 - 14:30h. Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe. Banka će troškove novog identifikacionog uređaja naplatiti prema važećem tarifniku

# Addiko Bank

Banke. Korisnik je takođe odgovoran za štetu koja nastane kao posljedica korisnikovog rukovanja identifikacionim uređajem.

Korisnik je prije početka korištenja usluge Addiko SMS dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup sistemu Addiko SMS, što podrazumijeva mobilni telefon i aktivan telefonski broj jednog od mobilnih operatera.

Korisnik je obavezan obavijestiti Banku pisanim putem o promjeni broja mobilnog telefona, gubitku ili krađi mobilnog telefona. Obavijest se dostavlja u najbližu poslovnu jedinicu Banke. Ako Korisnik ne postupi u skladu s navedenim odredbama, snosi odgovornost za nastalu štetu. Odgovornost Korisnika za štetu nastalu zbog eventualnog davanja informacija neovlaštenoj osobi, prestaje istekom 12 sati od momenta kada je na prethodno utvrđeni način obavijestio Banku o promjeni, odnosno gubitku ili krađi mobilnog telefona.

**Krađa identiteta:** Korisnik je dužan čuvati svoje identifikacione podatke i ne dijeliti lične informacije sa nepoznatim osobama. Korisnik usluge ne smije odgovarati na E-mail poruke u kojima se traže njegovi povjerljivi podaci, jer Banka nikada neće korisniku slati elektronsku poštu u kojoj od korisnika traži da ažurira svoje povjerljive/lične podatke na taj način.

**Obaveze Banke:** Banka izvršava naloge za plaćanje u skladu s Opštim uslovima, te u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima Banke. U slučaju neizvršenja naloga, nastalog zbog greške korisnika usluge, Banka ne snosi odgovornost.

Svi postupci korisnika usluge se evidentiraju u informacionom sistemu Banke i pohranjuju u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima Banke.

Za smetnje i prekide u telekomunikacionoj mreži, te moguću štetu nastalu zbog nemogućnosti pristupa uslugama, bez obzira na razlog, Banka ne odgovara.

Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge, ukoliko korisnik usluge propusti plaćanje dospjelih obaveza prema Banci, kao i zbog opravdane sumnje u zloupotrebu, ili zbog kršenja odredbi Ugovora o korištenju usluge, odnosno Opštih uslova korištenja, uz obavijest korisnika.

**Garantni rok za tokene:** Banka izdaje garanciju na tehničku ispravnost tokena u trajanju od 6 mjeseci od dana potpisivanja Ugovora o korištenju Addiko EBank usluge. Garancija ne vrijedi u sljedećim slučajevima:

- fizičko oštećenje uređaja usljed pada ili upotrebe sile
- oštećenja usljed djelovanja tekućine
- otvaranje ili popravak uređaja od strane neovlaštene osobe
- garantnog roka

Ukoliko se utvrdi da kvarovi na tokenu podliježu garanciji, korisnik je dužan popuniti i potpisati Zahtjev za zamjenski token te vratiti neispravni, a Banka će mu bez naknade dodijeliti novi token.

**Rok važenja SMS OTP-a i liste aktivacionih ključeva:** Banka je definisala rok važenja SMS OTP od devedeset (90) sekundi od trenutka slanja istog korisnika. Nakon isteka navedenog perioda, korisnik preuzima od Banke novu SMS OTP.

Rok važenja liste aktivacionih ključeva dvije (2) godine od dana dodjele iste korisniku.

**Naknada za izvršene usluge:** Banka će naplatiti troškove korištenja usluge, u skladu sa važećom Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju sa stanovništvom, sa računa korisnika usluge. Mjesečna članarina za korištenje usluge naplaćuje se automatski sa tekućeg računa vlasnika, odnosno sa deviznog, ili sa svih ostalih računa korisnika u Banci, ukoliko na naprijed navedenim računima ne bude dovoljno sredstava za namirenje duga. Naknada za učinjene transakcije se obračunava i naplaćuje sa računa korisnika na način kao u prethodnom stavu ove tačke. U slučaju da korisnik ne osigura dovoljan iznos sredstava na računu kod Banke za namirenje svih obaveza po dospeljeću istih, Banka ima pravo izvršiti otkaz ugovora o korištenju usluge, te izvršiti naplatu dugovanja.

**Otkaz korištenja usluge:** Usluge može otkazati svaka ugovorna strana bez navođenja posebnog razloga.

Otkaz korištenja usluge može zatražiti korisnik, s tim da je potrebno prilikom otkaza da popuni zahtjev za zatvaranje proizvoda i usluga, te istovremeno izvršiti izmirenje svih do tada nastalih obaveza, troškova, i naknada. Otkaz usluge koju je zatražio korisnik, stupa na snagu danom popunjavanja Zahtjeva za zatvaranje proizvode i usluga.

Banka će otkazati korištenje usluge, između ostalog, ako korisnik prekorači svoja prava ili krši odredbe općih uslova ili ugovora o korištenju usluge koje je dogovorio s Bankom, te zakonske propise. Ukoliko Banka izvrši otkaz predmetne usluge korisniku će uputiti obavijest o otkazu preporučenom poštanskom pošiljkom na posljednju poznatu adresu korisnika, čime će se smatrati da je isti uredno obaviješten, a ugovor se smatra otkazanim istekom roka od 7 dana od dana slanja obavijesti otkaza.

**Lični podaci:** Korisnik ovlašćuje Banku da može čuvati njegove lične podatke u svojoj bazi podataka i to najduže koliko je to zakonski propisano. Banka se obavezuje da će podatke koristiti isključivo za pružanje usluga i za obavješćavanje o svojim uslugama. Banka se obavezuje da će onemogućiti pristup korisnikovim ličnim podacima neovlaštenim licima i da ih neće koristiti u druge svrhe osim navedenih u ovoj tački.

Podaci o poslovanju putem usluga su poslovna tajna Banke i smiju se dati trećim licima samo u skladu sa zakonskim propisima.

Ova saglasnost oslobađa Banku čuvanja bankarske tajne za gore navedeni slučaj.

**Minimalni tehnički uslovi za korištenje usluge:** Korisnik je dužan ispuniti minimalne tehničke uslove za korištenje usluge.

Za Addiko SMS: mobilni telefon i aktivan telefonski broj jednog od mobilnih operatera

Za Addiko EBank-a:

Softverska osnovica:

Operativni sistem: Windows XP ili noviji

Internet pretraživač: Internet Explorer 7, Mozilla Firefox 3, Chrome 2.1 ili noviji

Hardverska osnovica:

CPU Intel Pentium Core 2 Duo 1.86 Ghz

RAM 2 GB

Grafička kartica: bilo koja sa podržanom 2D akceleracijom i 256 MB DRAM

Prostor na disku: za 32-bitno Windows okruženje sa 2 GB RAM-a, trebalo bi obezbjediti minimalno 4 GB slobodnog prostora na disku.

Za Addiko Mobile: Potrebno je imati ispravan mobilni uređaj ili tablet sa operativnim sistemom Android 2.3 i noviji, iOS (iPhone) 5.0 i noviji.

Za pristup Addiko Caht Banking opciji na Viberu:

- mobilni telefon ili tablet i aktivan telefonski broj jednog od mobilnih operatera

# Addiko Bank

- aktiviran Viber korisnički nalog

**Završne odredbe:** Potpisom pristupnice korisnik prihvata opće uslove za korištenje usluge, sa svim budućim izmjenama i dopunama istih. Ukoliko Banka korisniku odobri korištenje ove usluge sa istim će zaključiti ugovor o korištenju usluge, a kojim će se regulisati sva ostala prava i obaveze korištenja usluge.