

OPŠTA PRAVILA ZA KORIŠTENJE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA I MOBILNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

1. Uvod

Opštim pravilima korištenja MF e-bank i m-bank za fizička lica (u daljem tekstu: Opšta pravila) MF banka a.d. Banjaluka (u daljem tekstu: Banka) regulišu se prava, obaveze i uslovi upotrebe i korištenja sistema elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: MF e-bank) i sistema mobilnog bankarstva (u daljem tekstu: MF m-bank) Usluga je namijenjena fizičkim licima (domaćim i stranim) koja imaju otvoren transakcioni račun u Banci. Opšta pravila korištenja usluge MF e-bank i MF m-bank dostupna su na web stranici Banke <http://www.mfbanka.com>.

2. Opis usluge

MF e-bank i MF m-bank su brz, efikasani i pouzdani sistemi koji fizičkom licu (u daljem tekstu: Korisnik) omogućuju da putem interneta pristupi svojim računima i uslugama Banke nezavisno od radnog vremena Banke (uvid u stanje i promjene na računu, pregled/štampa izvoda, priprema platnih naloga u sistemu platnog prometa u zemlji).

3. Korištenje usluga

Da bi ostvario pravo korištenja usluge MF e-bank i/ili MF m-bank Korisnik podnosi zahtjev za korištenje usluge(a). Zahtjev je obrazac koji Korisnik predaje Banci, pravilno popunjen i potpisan, a kojim se klijent opredjeljuje za uslugu MF e-bank i/ili MF m-bank i koji zajedno sa Opštim pravilima imaju karakter Ugovora.

Banka zadržava pravo da odbije odobravanje zahtjeva za korištenje usluge kao i da od Korisnika zatraži dodatnu dokumentaciju potrebnu za njegovu identifikaciju.

Korištenje usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank ugovara sa na neodređeno vrijeme uz mjesečnu naknadu za održavanje i korištenje usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank koje su definisane Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju sa fizičkom licima – građanima MF banke a.d. Banja Luka. Mjesečna naknada za održavanje i korištenje usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank i naknada za izvršavanje naloga, naplaćuju se sa računa Korisnika bez dodatnog odobrenja ili saglasnosti Korisnika. Ukoliko na transakcionom računu u domaćoj i/ili stranoj valuti Korisnika nema pokrivača za platni nalog i naknadu po istom, Banka takav platni nalog neće moći izvršiti.

Banka nije u mogućnosti automatski evidentirati slučajeve kada Korisnik nije u mogućnosti da pristupi usluzi usljed kvara, krađe, zamjene ili gubitka uređaja sa kojeg je pristupao usluzi ili drugih razloga na koje Banka ne može uticati, te isti ne utiču na naplatu mjesečne naknade.

Korisnik je obavezan da prije svakog korištenja usluge MF e-bank i/ili MF m-bank provjeri cijene usluga u Odluci o naknadama za usluge u poslovanju sa fizičkom licima – građanima MF banke a.d. Banja Luka koje su objavljene na web stranici Banke. Banka će smatrati da je Korisnik potpisivanjem naloga, prihvatio objavljene cijene korištenja usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank i potvrdio saglasnost da se transakcija izvrši.

Banka zadržava pravo da promjeni sadržaj usluga ponuđenih u okviru usluge MF e-bank i/ili MF m-bank, a informaciju o tome Korisnik će dobiti preko web stranice Banke ili putem drugih kanala distribucije.



Limit po pojedinačnom nalogu definisan je od strane Banke i iznosi 2.000,00 KM. Ovaj limit je moguće izmijeniti na osnovu pismenog zahtjeva klijenta.

4. Usluge MF e-bank i MF m-bank

MF e-bank

Aktivacioni kod Korisniku se dostavlja najkasnije pet radnih dana od dana predaje zahtjeva za korištenje usluge MF e-bank.

Korisnik je u obavezi da obezbijedi prijem aktivacionog koda na e-mail naveden u Zahtjevu. Korisničko ime je u modulu *mf.ime.prezime*. Na osnovu dostavljenih parametara, Korisnik aktivira uslugu i unosi samo njemu znanu lozinku koju će koristiti za pristup usluzi MF e-bank.

Uslugom MF e-bank, Banka Korisniku omogućava: unos naloga za plaćanje i naloga za prenos sredstava, te njihovo slanje u elektronskom obliku na realizaciju u Banku, storno naloga koji su na listi čekanja u Banci, pregled prometa po svim prijavljenim računima Korisnika, preuzimanje izvoda u elektronskom obliku, pregled stanja i prometa računa, pregled kursne liste Banke i ispostavljanje naloga za kupovinu i prodaju deviza u koristi ili na teret svog deviznog računa za koji su omogućene usluge MF e-bank. Potvrđivanjem naloga smatra se da je Korisnik saglasan sa naznačenim kursom i obračunatom provizijom.

Banka Korisniku omogućava ispostavljanje elektronskih naloga slanjem TAN koda putem SMS poruke za sve naloge koje Korisnik ispostavlja prema računu drugog fizičkog ili pravnog lica u Banci ili izvan nje. Unošenjem TAN koda Korisnik verifikuje nalog. Za naloge koje Korisnik ispostavlja prema svojim računima u Banci, verifikacija naloga se vrši unošenjem lozinke.

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

MF m-bank

Aktivacioni kod Korisniku se dostavlja najkasnije pet radnih dana od predaje zahtjeva za korištenje usluge MF m-bank.

Korisnik treba da instalira i aktivira MF m-bank aplikaciju na svom mobilnom uređaju koji posjeduje odgovarajući operativni sistem, te da putem mobilnog uređaja obezbijedi pristup internetu.

Za korištenje aplikacije MF m-bank potrebna je bežična mreža Wi-Fi ili mreža mobilnog interneta 3G/4G. Za sve potencijalne troškove nastale korištenjem mreže mobilnog interneta Korisnike treba detaljno da se informiše kod mobilnog operatera i na iste Banka nema uticaj niti za takve troškove preuzima odgovornost.

Korisnik je u obavezi da obezbijedi prijem SMS poruke na broj mobilnog telefona kao i prijem e-maila na e-mail adresu koja je navedena u Zahtjevu za korištenje usluge(a).

Nakon što aktivira uslugu, Korisnik kreira samo njemu znan PIN kod koji će koristiti za pristup usluzi MF m-bank.

Uslugom MF m-bank, Banka Korisniku omogućava: unos naloga za plaćanje i naloga za prenos, njihovo slanje u elektronskom obliku na realizaciju u Banku, pregled stanja i prometa po svim prijavljenim računima Korisnika, ispostavljanje naloga za kupovinu i prodaju deviza, u korist ili na teret deviznog računa za koju su omogućene usluge MF m-bank, a sve u skladu sa Opštim uslovima poslovanja MF banke kao i pregled kursne liste, informativni konvertor valuta, informativni kalkulator kredita i štednje i sl.

Banka Korisniku omogućava ispostavljanje elektronskih naloga koje Korisnik ispostavlja prema računu drugog fizičkog ili pravnog lica, u Banci ili izvan nje i takav nalog Korisnik verifikuje unošenjem PIN koda.

Za naloge koje Korisnik ispostavlja prema svojim računima u Banci, verifikacija nije potrebna.



5. Krađa identiteta

Korisnik usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank dužan je čuvati svoje identifikacione podatke i ne dijeliti lične informacije sa drugim osobama.

Korisnik se obavezuje da će voditi računa o sigurnosti pristupnih parametara i drugih sredstava identifikacije, te obezbjediti da ovi parametri ne budu poznati bilo kojoj drugoj osobi.

Korisnik usluge(a) ne smije odgovarati na e-mail poruke u kojima se traže njegovi povjerljivi podaci jer Banka nikada od korisnika usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank neće tražiti da ažurira povjerljive/lične podatke tim putem.

6. Obaveze i odgovornosti Korisnika

Korisnik preuzima odgovornost za ispravnost podataka navedenih u Zahtjevu za aktivaciju usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank.

Korisnik je dužan obezbjediti minimalne tehničke uslove neophodne za pristup MF e-bank i/ili MF m-bank (računar sa odgovarajućom konfiguracijom i pristup internetu za MF e-bank i/ili MF m-bank). Takođe, Korisnik je odgovoran za pribavljanje i održavanje opreme koja je neophodna za pristup uslugama MF e-bank i/ili MF m-bank.

Korisnik se obavezuje da će koristiti uslugu(e) MF e-bank i/ili MF m-bank u skladu sa iznosom raspoloživih sredstava na računima, a u skladu sa Opštim pravilima korištenja i ostalim zakonskim propisima.

Korisnik je odgovoran za kontrolu ispravnosti popunjenih naloga. Uvidom u promjene po računima, Korisnik je dužan da prati ishod finansijskih transakcija obavljenih ovim putem.

Korisnik je dužan informisati Banku o bilo kakvoj izmjeni ličnih podataka koja može imati uticaj na izvršavanje usluge.

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na mogućnost zloupotrebe opreme i/ili pristupnih parametara, Korisnik je dužan da o istom bez odlaganja obavijesti Banku. U slučaju da Korisnik posumnja da neko drugo lice poznaje njegovu lozinku za pristup MF e-bank i/ili MF m-bank, dužan je istu zamijeniti koristeći za to predviđenu opciju u aplikaciji MF e-bank/MF m-bank..

Potpisivanjem naloga u skladu sa načinima verifikacije naloga definisanim od strane Banke, Korisnik potvrđuje da je saglasan da se plaćanje ili prenos izvrši.

Korisnik se obavezuje da neće putem MF e-bank i/ili MF m-bank obavljati transakcije koje su u suprotnosti sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i ostalim zakonskim propisima.

Korisnik je odgovoran za eventualnu štetu nastalu zbog nepridržavanja Opštih pravila za korištenje MF e-bank i/ili MF m-bank.

7. Obaveze i odgovornosti Banke

Banka omogućava Korisniku korištenje usluga u skladu sa Opštim pravilima, prema zahtjevu za korištenje usluge koji se obrađuje u skladu sa internim aktima Banke i važećim propisima.

Banka nije dužna provjeravati tačnost podataka navedenih u zahtjevu.

Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti uslugu(e) zbog smetnji u kanalima komunikacije i drugih okolnosti na koje Banka ne može uticati.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid usluge MF e-bank i/ili MF m-bank u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke o čemu će Banka obavijestiti Korisnika osim u hitnim slučajevima ili kada razlozi bezbjednosti to ne dozvoljavaju.

Banka zadržava pravo da izvrši izmjene sistema neophodne za povećanje njegove bezbjednosti, unaprijeđenje tehničkih karakteristika sistema ili usklađivanja s normama važećih propisa. Banka ne garantuje i ne preuzima odgovornost za opremu i programe koje Korisnik upotrebljava prilikom korištenja usluge MF e-bank i/ili MF m-bank.



Banka omogućava izvršenje transakcija ukoliko su nalozi ispravno uneseni i potpisani, a na računu u Banci postoji dovoljno raspoloživih sredstava za izvršenje transakcija u okviru definisanih limita.

Nalozi ispostavljeni korištenjem usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank izvršavaju se na način propisan aktima i propisima Banke koji regulišu oblast platnog prometa koji su na snazi u trenutku ispostavljanja naloga kao i ugovorom o otvaranju i vođenju računa.

Banka ne preuzima odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prenos koji je rezultat netačno popunjenog naloga od strane Korisnika ili nedovoljnih sredstava na računu Korisnika.

Nalozi ispostavljeni korištenjem usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank biće izvršavani i evidentirani na način i u rokovima propisanim zakonskim propisima, a u skladu sa politikom Banke.

8. Tajnost podataka

Korisnik je izričito saglasan da se informacije i podaci koji proizilaze iz procesa korištenja MF e-bank i/ili MF m-bank, a koji će u okviru ovog poslovnog odnosa postati poznati Banci mogu koristiti po uobičajenoj bankarskoj proceduri i ustupati povezanim licima Banke, kreditno-finansijskim institucijama, institucijama za zaštitu povjerioca, osiguravajućim društvima i drugim licima koja Banci pružaju određene usluge, a sve u cilju isključivog i opravdanog neometanog odvijanja bankarskog poslovanja.

Banka je dužna dostaviti podatke državnim organima i institucijama i drugim licima koja imaju na to pravo na osnovu svojih zakonskih ovlašćenja i upućenih zahtjeva prema Banci.

9. Otkaz korištenja usluge

Ukoliko Korisnik želi da prekine korištenje usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank, potrebno je da podnese zahtjev za otkaz korištenja usluge u nekoj od poslovnica Banke. Po prijemu zahtjeva, Banka će u najkraćem mogućem roku izvršiti blokadu korisničkog naloga i na taj način onemogućiti korištenje usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank uz definisanu naknadu za odjavu korištenja usluge(a). Blokadu korisničkog naloga moguće je izvršiti i putem telefona ukoliko Korisnik sumnja da je neko došao u posjed njegovih pristupnih parametara s tim što je Korisnik dužan u narednih sedam dana Banci dostaviti pismeni zahtjev za otkazivanje usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank.

Banka zadržava pravo da onemogući dalje korištenje usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank ukoliko se ustanovi ili postoji sumnja na mogućnost zloupotrebe.

Banka zadržava pravo da otkáže korištenje usluge(a) MF e-bank i/ili MF m-bank ukoliko se Korisnik ne pridržava Opštih pravila i važećih zakonskih propisa.

10. Primjena propisa i rješavanje sporova

Banka zadržava pravo izmjene i dopune Opštih pravila u skladu sa zakonskim propisima i aktima poslovne politike Banke.

Korisnik prihvata sve naknadne izmjene Opštih pravila, Odluka o naknadama i drugih akata Banke.

Korisnik potpisom Zahtjeva izričito izjavljuje da je pročitao i da je u potpunosti upoznat sa Opštim uslovima poslovanja MF banke, da su mu sve odredbe Opštih uslova poslovanja protumačene i jasne, da ih u cjelosti i neopozivo prihvata kao i sve kasnije izmjene i dopune Opštih uslova poslovanja, te da prihvata stupanje novih na mjesto prethodnih Opštih uslova poslovanja.

Za sve sporove vezane za MF e-bank i/ili MF m-bank stranke priznaju nadležnost suda koji je stvarno i teritorijalno nadležan za Banku. Stranke u sporu su saglasne da će međusobno priznavati valjanost elektronskih poruka na sudu.