

OPŠTA PRAVILA ZA KORIŠTENJE MF e-bank: OFFICE BANKING/MBANKING ZA PRAVNA LICA

1. Uvod

Opštim pravilima korištenja MF e-bank (u daljem tekstu: Opšta pravila) MF Banke a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: Banka) regulišu se prava, obaveze i uslovi upotrebe i korištenja servisa elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: MF e-bank), a koji podrazumijevaju usluge elektronskog bankarstva (OfficeBanking) i Mobilnog bankarstva (MBanking). Usluga je namijenjena pravnim licima (domaćim ili stranim) koja imaju otvoren transakcioni račun u Banci. Opšta pravila korištenja usluge MF e-bank dostupna su na web stranici banke <http://www.mfbanka.com>.

Izrazi koji se koriste u ovim Opštim pravilima imaju sledeće značenje:

- Korisnik MF e bank je pravno lice koje kod Banke ima otvorene račune preko kojih posluje koristeći MF e-bank sistem;
- Elektronski dokument je dokument u elektronskom obliku;
- Elektronska poruka je niz podataka koji su elektronski generisani, poslani, primljeni ili sačuvani na elektronskim, optičkim i drugim sličnim medijumima.
- Elektronski nalog za plaćanje je безусловnu instrukciju data Banci od strane poslovnog subjekta kao učesnika u platnom prometu da isplati ili uplati određenu sumu novca sa označenog računa sa svim propisanim elementima platnog naloga, u skladu sa propisima kojim se regulišu platne transakcije, način uplate javnih prihoda i propisima kojima se regulišu elektronsko plaćanje i elektronski dokumenti.
- Potpisnik elektronskih poruka je fizičko lice, ovlašćeno od strane vlasnika računa, za razmjenu informacije, raspolaganje sredstvima, shodno podacima iz kartona deponovanih potpisa i vođenje računa upotrebom MF e-bank.
- Smart (pametna) kartica - je sigurnosni uređaj sa ugrađenim čipom, na kome se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje Office Banking usluge .
- Čitač smart kartice - je uređaj koji omogućava čitanje podataka sa smart kartice. PIN kod - je kombinacija znakova koja se dodeljuje korisniku od strane kompanije Assecos SEE kao izdavaoca smart kartice (u daljem tekstu: izdavalac) a u ime i za potrebe klijenata MF Banke ad Banja Luka, odnosno koju korisnik kasnije sam odredi kao tajni podatak za korišćenje smart kartice.
- PUK kod - je kombinacija znakova koja je dodeljena korisniku od strane izdavaoca i služi za deblokadu smart kartice.
- USB ključ – USB sigurnosni uređaj, konfigurisan posebno za svakog korisnika na kojem se čuva elektronski sertifikat i kriptografski ključevi neophodni za korišćenje Office Banking usluge .
- Ovlašćeno lice ili pojedinačni korisnik – je fizičko lice koje je ovlašćeno od strane pravnog lica, podnosioca zahteva, da koristi račune pravnog lica u skladu sa definisanim ovlašćenjima na zahtevu.



- **Mobilna aplikacija** je aplikacijska programska podrška za [pametne telefone](#), tablet računare i druge mobilne uređaje.

2. Opis usluge

MF e-bank je brz, efikasan i pouzdan sistem koji pravnom licu (u daljem tekstu: Korisnik) omogućuje poslovanje putem Asseco OfficeBanking Desktop aplikacije ili Mbanking aplikacije koje imaju svoju lokalnu bazu podataka. Sve naloge Korisnik može da kreira u *off line* režimu, a oni se snimaju u lokalnu bazu podataka. Nakon toga dovoljno je da izvrši sinhronizaciju, pri čemu mora biti u *on line* režimu i nalozi odlaze ka Banci na realizaciju, a Korisnik preuzima podatke o dnevnim promjenama na računu, ažurno stanje i izvode.

Usluga OfficeBanking je unaprijeđena aplikacija podržana od strane Microsoft Windows operativnog sistema, a Mbanking aplikacija podržana od strane Android/IOS operativnih sistema.

3. Ugovaranje upotrebe MF e banka usluge

Korisnik MF e-bank može postati pravno lice ili preduzetnik i koje u Banci ima otvoren transakcioni račun.

Za odobrenje korišćenja MF e-bank, korisnik dostavlja popunjen, potpisana i pečatom ovjeren sledeći dokument:

1. Zahtjev za MF e-bank za pravna lica;

Zahtjev je obrazac koji Korisnik predaje Banci, pravilno popunjen i potpisan od strane zakonskog zastupnika kojim se klijent opredjeljuje za uslugu MF e-bank. Na Zahtjevu za MF e-bank navode se podaci o ovlaštenim korisnicima od strane zakonskog zastupnika pravnog lica za raspolaganje novčanim sredstvima putem MF e-bank. Po odobrenju upotrebe usluge MF e-bank, Banka će sa Korisnikom sklopiti Ugovor o pružanju usluge MF e-bank: OfficeBanking-a/Mbanking-a (u daljem tekstu: Ugovor). Korisnik može koristiti MF e-bank nakon što mu Banka odobri zahtjev i preuzme odabrani paket opreme, odnosno Banka omogući korišćenje postojeće opreme.

Banka u ime Korisnika, a za potrebe korišćenja OfficeBanking-a kupuje i Korisniku dostavlja sigurnosni paket koji sadrži:

- CD za instalaciju (sistem zaštite, aplikacija, uputstva),
- Smart karticu (prema zahtjevu),
- Čitač kartice (prema zahtjevu),
- USB ključ (prema zahtjevu).

Korisnik, u svrhu korišćenja Mbanking servisa, je u obavezi da sam preuzme odgovarajući aplikaciju Banke sa Google ili iTunes store. Mobilni telefon mora da podržava instalaciju aplikacija (android/ios).

Banka će Klijentu na njegov Zahtjev izdati korisničko ime i lozinku za pristup sistemu OfficeBanking-a/MBanking-a.

Banka zadržava pravo da bez obrazloženja odbije zahtjev Korisnika za korišćenje usluge, da od Korisnika zatraži dodatnu dokumentaciju potrebnu za njegovu identifikaciju.

Korišćenje usluge OfficeBankin-a ugovara sa na inicijalni rok od tri godine, uz mogućnost produženja a Mbanking-a na neograničen period.,

Banka nije u mogućnosti automatski evidentirati slučajeve kada Korisnik nije u mogućnosti da pristupi usluzi uslijed 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.



4. Usluge MF e-bank

MF e-bank nudi: pregled svih računa na jednom mjestu, pravovremene i detaljne informacije o stanju na računima, pregled novosti, kursne liste, informacije o dnevnim promjenama na računu, informacije o promjenama i stanju na računu, jednostavno kreiranje novih i praćenje stanja tekućih naloga za plaćanje, podatke o promjenama u dokumentu, sinhronizovanje stanja na računu, sveobuhvatno vođenje evidencije o partnerima, raznovrsne složene izvještaje dostupne u formi za štampanje.

Korisnik može raspologati sredstvima/davati naloge do visine sredstava na računu. U slučaju da na računu nema dovoljno sredstava za izvršavanje naloga i bančinu naknadu za isti, platni nalog se stavlja u red čekanja do osiguranja pokrivača na računu u skladu sa uslovima propisanim za unutrašnji i devizni platni promet.

Za održavanje i korištenje usluge MF e-bank Banka naplaćuje mjesečnu naknadu koja je definisana Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju sa pravnim licima – preduzetnicima MF banke a.d. Banja Luka. Mjesečna naknada za održavanje i korištenje usluge MF e-bank i naknada za izvršavanje naloga, naplaćuju se sa računa Korisnika bez dodatnog odobrenja ili saglasnosti Korisnika. Potpisivanjem Ugovora, korisnik ovlašćuje Banku da zadužuje njegov račun za transakcije nastale korišćenjem MF e-bank. 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.

Korisnik je obavezan da prije svakog korištenja usluge MF e-bank provjeri cijene usluga u naknadama Banke koje su objavljene na web stranici Banke. Banka će smatrati da je Korisnik potpisivanjem naloga, prihvatio objavljene cijene korištenja usluge MF e-bank i potvrdio saglasnost da se transakcija izvrši.

Visina naknada definisana Odlukom o naknadama u poslovanju sa pravnim licima i preduzetnicima je promjenjiva kategorija, te će Banka obavijestiti Klijenta o mogućim promjenama naknada putem poštanske pošiljke ili elektronske pošte ili SMS poruke ili faksom ili preko web sajta Banke, najmanje 30 dana prije početka primjene, a u kom roku se Klijent može saglasiti sa predloženim izmjenama ili dopunama (na način da nastavi koristiti ovu uslugu Banke) ili pismeno obavijestiti Banku da nije saglasan sa prijedlogom izmjena i dopuna Odluke o naknadama u poslovanju sa pravnim licima i preduzetnicima i raskinuti ovaj Ugovor. Ukoliko za vrijeme trajanja ovog Ugovora, nastanu promjene uzrokovane promjenama troškova i cijena koje Banka plaća za obavljanje usluga platnog prometa u zemlji i/ili uslijed promjena naknada banaka u inostranstvu, kao i promjena na tržištu ponude i cijene bankarskih usluga, Banka zadržava pravo da iz vrši usklađivanje naknada za usluge obavljanja platnog prometa u zemlji i sa inostranstvom.

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

Sve elektronske poruke između Banke i Korisnika posredovane pomoću digitalnog certifikata, podrazumijevaju se za Banku i Korisnika kao vjerodostojne i neopozive.

5. Krađa identiteta

Korisnik usluge MF e-bank dužan je čuvati svoje identifikacione podatke i ne dijeliti lične informacije sa nepoznatim 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.



Ako korisnik sumnja ili ustanovi da je neko saznao njegov PIN kod, može ga u bilo kojem trenutku promeniti. Korisnik usluge ne smije odgovarati ne e-mail poruke u kojima se traže njegovi povjerljivi podaci jer Banka nikada od korisnika usluge MF e-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 korištenje usluge MF e-bank: OfficeBanking/MBanking servisa Banke.

Korisnik je dužan obezbjediti minimalne tehničke uslove neophodne za pristup MF e-bank.

Takođe, Korisnik je odgovoran za pribavljanje i održavanje opreme koja je neophodna za pristup usluzi MF e-bank.

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

Korisnik koji koristi MF e-bank za izvršenje platnog prometa u zemlji i/ili inostranstvu obavezuje se da će na poziv Banke obezbijediti svu potrebnu dokumentaciju na osnovu koje se platni nalozi izvršavaju. Korisnik se obavezuje da će sve platne naloge sa pratećom dokumentacijom čuvati u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Korisnik prihvata odgovornost za sve greške i troškove koji su nastali radi nedovoljnih ili netačnih instrukcija koje je dostavio Banci uz elektronski nalog za plaćanje.

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 ovlaštenog lica za zastupanje ili ovlaštenog korisnika 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.

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 obavljati transakcije koje su u suprotnosti sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i ostalim zakonskim propisima.

Korisnik je odgovoran za eventualnu štetu nastalu zbog nepridržavanja Opštih pravila za korištenje MF e-bank: OfficeBanking-a/MBanking-a.

Korisnik snosi štetu nastalu zbog gubitka, neovlašćenog ili neodgovarajućeg korišćenja MF e-bank.

7. Obaveze i odgovornosti Banke

Banka omogućava Korisniku korištenje usluge 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 zbog smetnji u kanalima komunikacije i drugih okolnosti na koje Banka ne može uticati.

Banka može izvršiti kratkotrajni prekid usluge MF e-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.

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

Nalozi ispostavljeni korištenjem usluge MF e-bank izvršavaju se na način propisan aktima i propisima Banke koji regulišu oblast platnog prometa, a 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 MF e-bank biće izvršavani i evidentirani na način i u rokovima propisanim zakonskim propisima, a u skladu sa politikom Banke.

Nalog za plaćanje koji je elektronski potpisan i pripremljen od strane MF e-bank ima sve pravnu snagu, karakteristike i posljedice kao i instrument plaćanja u papirnoj formi svojeručno potpisan i ovjeren pečatom na specimenu kod Banke.

RTGS je platni sistem predviđen za plaćanja u pojedinačnim iznosima preko KM 10.000,00 i hitnih naloga bez obzira na iznos platne transakcije je na raspolaganju Korisniku od 8h do 15:45h svakog radnog dana, osim državnih praznika i drugih zakonom propisanih prznika.

Žirokliring je platni sistem predviđen za plaćanje u pojedinačnim iznosima do 10.000,00 KM I na raspolaganju je korisniku od 09h do 15h, sa realizacijom naloga u vremenskim razmacima od 2h u navedenom razdoblju.

Banka realizuje naloge za plaćanje prema inostranstvu sa datumom valute 2 radna dana u odnosu na dan ispostavljanja naloga.

Interni platni promet u okviru Banke dostupan je Korisnicima 24/7, sa realizacijom naloga u realnom vremenu.

8. Gubitak SMART kartice, blokada sertifikata i PUK koda

Korisnik je dužan da odmah zatraži opoziv svog elektronskog sertifikata u svim slučajevima gubitka ili oštećenja sredstava ili podataka.

Korisnik je dužan da gubitak ili krađu smart kartice bez odlaganja prijavi Banci na broj +38751/240-390 ili Asseco tehničkoj podršci na broj 051/258-248 ili elektronskom poštom na adresu office@mfbanka.com ili kartice@mfbanka.com.

Banka će na osnovu obavještenja korisnika blokirati smart karticu, odnosno sertifikat. Korisnik će snositi eventualne posledice zloupotrebe izgubljene ili ukradene smart kartice nastale prije obaveštavanja Banke.

Na osnovu neophodnih dokumenata dostavljenih od strane korisnika, Banka naručuje od izdavaoca novu smart karticu sa elektronskim sertifikatom.

Elektronski sertifikat, pronađen nakon blokade, ne može se ponovo koristiti. Troškove izdavanja novog sertifikata snosi korisnik.

U slučaju blokade PIN koda, dobijeni PUK kod se koristi za njegovu deblokadu, kojom je omogućeno dalje korišćenje smart kartice. U slučaju gubitka PIN koda za pristup Office Banking-u, korisnik se obraća Banci i isti mu se dostavlja na mail, a u slučaju gubitka i PUK koda i PIN i PUK kod se klijentu dostavljaju u štampanom obliku

U slučaju gubitka PIN koda za korišćenje usluge Mbanking, Korisnik je dužan obratiti se Banci na broj +38751/240-390 ili Asseco tehničkoj podršci na broj 051/258-248 ili elektronskom poštom na adresu office@mfbanka.com ili kartice@mfbanka.com i isti mu se dostavljaju na mail i sms.



9. Raspolaganje podacima

Korsinici kao nosioci ličnih i drugih podataka, potpisom ugovora, su izričito saglasni da se informacije i podaci, koji će u okviru ovog poslovnog odnosa postati poznati Banci, mogu koristiti i da se mogu obrađivati u svrhu realizacije ugovornog odnosa i provođenja procedura Banke propisanih važećom regulativom i u obimu koji je potreban za navedenu svrhu. Pod ličnim podatkom se naročito podrazumijeva sljedeće: ime i prezime nosioca podatka, ime oca, adresa, datum rođenja, matični broj, broj ličnog dokumenta kojim se utvrđuje identitet nosioca, zanimanje, podaci o zaposlenju, broj telefona, broj transakcionog računa, podaci o računu i partiji kredita, koraci u vezi raskida ugovornog odnosa, ostalo vezano za ovaj obligacionopravni odnos). Nosioci podataka su saglasni da se lični podaci mogu prenositi i ustupati vlasnicima Banke, povezanim licima Banke, te nadalje poslovnim partnerima sa kojima Banka ima ugovorni odnos i to: kreditno-finansijskim institucijama, institucijama za zaštitu povjerenika, osiguravajućim društvima, informatičkim firmama i dr. trećim licima (u zemlji i inostranstvu), a koje je Banka angažovalo kao obrađivača i/ili pružaoca usluga, temeljem zakonske regulative, međunarodnih propisa i ugovornih odnosa. Lični podaci, poštujući bankarsku tajnu, mogu da se prenesu trećim licima isključivo i opravdano s ciljem i interesom i u obimu dovoljnom za nesmetano odvijanje poslovanja Banke i realizacije predmetne obligacije, te nadalje u svrhu analize nosioca podatka sa aspekta procjena rizika i/ili kada je to u interes nosioca podataka. Korištenje i obrada ličnih podataka traje za sve vrijeme dok traje obaveza po određenom ugovoru, a čuvanje i arhiviranje podataka se usklađuje sa zakonskom regulativom. Nosioci podataka pristaju da Banka u interesu promovisanja svojih usluga, može da ih informiše o proizvodima putem promotivnih materijala dostavljanjem na adresu nosioca, putem SMS poruka, elektronske pošte i drugih prihvatljivih komunikacionih sredstava. Banka je dužan dostaviti podatke po zahtjevu, državnim organima i institucijama, i drugim licima koja imaju to pravo na osnovu svojih zakonskih ovlašćenja. Klijent /drugi učesnici u poslovnom odnosu na strani Klijenta su saglasani da Banka može ustupiti sve potrebne podatke Centralnom registru kredita poslovnih subjekata i fizičkih lica u Bosni i Hercegovini, u vezi odobrenog proizvoda, a sve u skladu sa Odlukom o Centralnom registru kredita poslovnih subjekata i fizičkih lica u Bosni i Hercegovini

10. Otkaz korištenja usluge

Ukoliko Korisnik želi da prekine korištenje usluge MF e-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 MF e-bank uz definisanu naknadu za odjavu korištenja MF e-bank. 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 roku 7 (sedam) dana Banci dostaviti pismeni zahtjev za otkazivanje usluge MF e-bank.

Banka će bez otkaznog roka otkazati upotrebu MF e-bank servisa u slučaju smrti ovlašćenog lica ili gubitka poslovne sposobnosti Korisnika, pokretanjem stečajnog postupka, postupka likvidacije, blokade ili neaktivnosti transakcionog računa duže od 12 mjeseci, te u drugim slučajevima gašenja računa korisnika po sili zakona ili po svojoj procjeni. Banka zadržava pravo da otkáže Ugovor i otkáže dalje korištenje usluge MF e-bank ukoliko se ustanovi ili postoji sumnja na mogućnost zloupotrebe od strane Korisnika, ukoliko se Korisnik ne pridržava važećih zakonskih propisa, Opštih uslova poslovanja Banke i opštih pravila MF e-banka. Banka u navedenim slučajevima nema obavezu da poštuje otkazni roka definisan Ugovorom o pružanju usluga.



Korisnik može pisanim putem (elektronska pošta ili standardne pošte) tražiti otkaz Ugovora i otkaz usluge MF e-bank servisa, ali uz izmirenje svih dospjelih obaveza.

11. Reklamacije

Korisnik je dužan da prijavi reklamacije pisanim putem.

Reklamacija se prijavljuje kada se ustanovi nepravilnost na izvodu. Klijent je saglasan sa podacima navedenim na izvodu ukoliko Klijent nije reklamirao isti u roku od 15 (petnaest) radnih dana od datuma izrade izvoda. Ukoliko je Klijent reklamirao izvod u ostavljenom roku, reklamacije se podnose Banci u pisanoj formi, a Banka je obavezna riješiti reklamaciju u roku od 30 dana najkasnije, o čemu dostavlja pisano obavještenje Klijentu.

12. Primjena propisa i rješavanje sporova

Odobranjem zahtjeva, Korisnik i Banka zaključuju Ugovor o pružanju usluga MF e-bank: OfficeBanking-a/Mbanking-a i potpisom istoga Korisnik daje saglasnost na ova Opšta pravila.

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

Korisnik potpisom Zahtjeva izričito izjavljuje da je pročitao i da je u potpunosti upoznat sa ovim Opštim pravilima, da su mu sve odredbe Opštih pravila protumačene i jasne, da ih u cijelosti i neopozivo prihvata.

Za sve sporove vezane za MF e-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.