

OPŠTA PRAVILA ZA KORIŠTENJA DIGITALNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA MF BANKA AD BANJA LUKA

1. Skraćenice i pojmovi

Banka – MF banka a.d. Banja Luka – vlasnik i izdavalac opreme.

Klijent - fizičko lice, rezident ili nerezident, koji zasniva poslovni odnos sa Bankom

Korisnik Digitalnog bankarstva - fizičko lice koje kod Banke ima otvorene račune preko kojih posluje koristeći digitalno bankarstvo

Elektronski dokument - dokument u elektronskom obliku

Elektronska poruka - niz podataka koji su elektronski generisani, poslani, primljeni ili sačuvani na elektronskim, optičkim i drugim sličnim medijumima

Elektronski nalog za plaćanje - bezuslovnu instrukciju data Banci od strane korisnika 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 - fizičko lice, vlasnik računa, upotrebom MF e-bank

Mobilna aplikacija - aplikacijska programska podrška za pametne telefone, tablet računare i druge mobilne uređaje.

Zahtjev – zahtjev za aktiviranje usluge.

Nosilac – klijent kome je odobren Zahtjev za izdavanje MF e Bank MF banke a.d. Banja Luka.

Korisnik – fizičko lice, na čije ima Visa kartica glasi i nije prenosiva.

Transakcioni račun- račun Korisnika u Banci.

Izvod – izvještaj o svim nastalim obavezama plaćanja i datumu dospijeća istih na naplatu. Izvod se dostavlja e-mail-om.

Tarifa naknada – dokument u kome su navedene sve naknade koje se primjenjuju u poslovanju Banke.

2. Uvod

Opštim pravilima korištenja digitalnog bankarstva za fizička lica (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 digitalnog bankarstva (u daljem tekstu: MF e-bank), a koji podrazumijevaju usluge elektronskog bankarstva (WebBanking) i Mobilnog bankarstva (MBanking)

Usluga je namijenjena fizičkim licima (domaćim ili stranim) koja imaju otvoren transakcioni račun u Banci.

Opšta pravila korištenja MF e-bank za fizička lica dostupna su na web stranici banke

<http://www.mfbanka.com>.



3. Opis usluge

Web Banking i Mbanking (u daljem tekstu: Digitalno bankarstvo) 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, unos i realizacija platnih naloga u sistemu platnog prometa u zemlji).

4. Korištenje usluga

Da bi ostvario pravo korištenja usluge Digitalnog bankarstva, 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 Web Banking-a i/ili Mbanking-a 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) Digitalnog bankarstva ugovara se na neodređeno vrijeme uz mjesečnu naknadu za održavanje i korištenje usluge(a) Digitalnog bankarstva 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) Digitalnog bankarstva i naknada za izvršavanje naloga, naplaćuju se sa računa Korisnika bez dodatnog odobrenja i saglasnosti Korisnika. Ukoliko na transakcionom računu u domaćoj i/ili stranoj valuti Korisnika nema pokrića 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 Digitalnog bankarstva 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) Digitalnog bankarstva i potvrdio saglasnost da se transakcija izvrši.

Banka zadržava pravo da promjeni sadržaj usluga ponuđenih u okviru usluge Digitalnog bankarstva, a informaciju o tome Korisnik će dobiti preko web stranice Banke i/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.

5. Usluge digitalnog bankarstva

Web Banking

Aktivacioni kod Korisniku se dostavlja najkasnije pet radnih dana od dana predaje zahtjeva za korištenje usluge Digitalnog bankarstva.

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 Web Banking-a.

Uslugom Web Banking-a, 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 iii na teret svog deviznog računa za koji su omogućene usluge Web Banking-a. 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/unosom lozinke za sve naloge koje Korisnik ispostavlja prema računu drugog fizičkog iii pravnog lica u Banci iii izvan nje. Unosanjem TAN koda/lozinke 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.

MBanking

Aktivacioni kod Korisniku se dostavlja najkasnije pet radnih dana od predaje zahtjeva za korištenje usluge Digitalnog bankarstva.

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

Za korištenje aplikacije Mbanking-a potrebna je bežična mreža Wi-Fi iii mreža mobilnog interneta 4G/5G. 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 Mbanking-a. Uslugom Mbanking-a, 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 iii na teret deviznog računa za koju su omogućene usluge Mbanking-a, a sve u skladu sa Opštim uslovima poslovanja MF banke kao i pregled kursne liste, informativni konvertor valuta, informativni kalkulator kredita i štednje isl. Banka Korisniku omogućava ispostavljanje elektronskih naloga koje Korisnik ispostavlja prema računu drugog fizičkog iii pravnog lica, u Banci iii izvan nje i takav nalog Korisnik verifikuje unošenjem PIN koda. Za naloge koje Korisnik ispostavlja prema svojim računima u Banci, verifikacija nije potrebna.

6. Krađa identiteta

Korisnik usluge(a) Digitalnog bankarstva 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 obezbijediti 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) Digitalnog bankarstva neće tražiti da ažurira povjerljive/lične podatke tim putem.

7. Obaveze i odgovornosti korisnika

Korisnik preuzima odgovornost za ispravnost podataka navedenih u Zahtjevu za aktivaciju usluge(a) Digitalnog bankarstva.

Korisnik je dužan obezbijediti minimalne tehničke uslove neophodne za pristup Digitalnog bankarstva (računar sa odgovarajućom konfiguracijom i pristup internetu za usluge Digitalnog bankarstva). Takođe, Korisnik je odgovoran za pribavljanje i održavanje opreme koja je neophodna za pristup uslugama Digitalnog bankarstva.



Korisnik se obavezuje da će koristiti uslugu(e) Digitalnog bankarstva u skladu sa iznosom raspoloživih sredstava na računu, a u skladu sa Opštim pravilima korištenja i ostalim zakonskim propisima.

Korisnik je odgovoran za kontrolu ispravnosti popunjenih naloga. Uvidom u promjene po racunima, 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 Digitalnog bankarstva, dužan je istu zamijeniti koristeći za to predviđenu opciju u aplikaciji Digitalnog bankarstva.

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 Digitalnog bankarstva 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 Digitalnog bankarstva.

8. 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 Digitalnog bankarstva 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 Digitalnog bankarstva.

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 Digitalnog bankarstva 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 Digitalnog bankarstva 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 Digitalnog bankarstva 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 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.

9. Tajnost podataka

Korisnik je izričito saglasan da se informacije i podaci koji proizilaze iz procesa korištenja Digitalnog bankarstva, 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.

10. Otkaz korištenja usluge

Ukoliko Korisnik želi da prekine korištenje usluge Digitalnog bankarstva, 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 Digitalnog bankarstva uz definisanu naknadu za odjavu korištenja Digitalnog bankarstva. 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 Digitalnog bankarstva.

Banka će bez otkaznog roka otkazati upotrebu servisa Digitalnog bankarstva 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 Digitalnog bankarstva 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 Digitalnog bankarstva. Banka u navedenim slučajevima nema obavezu da poštuje otkazni rok definisan Ugovorom o pružanju usluga.

Korisnik može pisanim putem tražiti otkaz Ugovora i otkaz usluge MF e-bank servisa, ali uz izmirenje svih dospjelih obaveza.

Obje strane su slobodne da raskinu Ugovor uz otkazni rok od 15 dana.

Otkazno pismo se dostavlja u pisanom obliku putem objave u izvodu po računu, SMS porukom, e-mail porukom, objavom na zvaničnom internet sajtu Banke ili drugim komunikacionim medijima.

11. Reklamacije

Korisnik je dužan da prijavi reklamacije pisanim putem.

Reklamacija se prijavljuje kada se ustanovi nepravilnost na izvodu ili transakcijama. 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 ili spornu transakciju/e 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 Digitalnog bankarstva: Web Banking-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 Digitalnog bankarstva 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.

13. Završne odredbe

Za sve što nije definisano ovim Opštim pravilima, primjenjivat će se važeći zakonski propisi i druga akta Banke.

Izmjene i dopune ovih Opštih pravila, vrše se na način i u postupku kako su iste donešene.

Za tumačenje odredbi ovih Opštih pravila, poslova i procesa koje su istom obuhvaćeni je nadležno Odjeljenje digitalni kanali, kartično i e-servisi.