

PRAVILNIK ZA KORIŠTENJE DIGITALNOG BANKARSTVA MF BANKE AD BANJA LUKA

1. UVOD

Pravilnikom za korištenje digitalnog bankarstva (u daljem tekstu: Pravilnik) 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: Digitalnog bankarstva), a koji podrazumijevaju usluge web bankarstva (Digital Edge Web banking) i mobilnog bankarstva (MF2GO-Mobile banking)

Usluga je namijenjena fizičkim i pravnim licima (domaćim ili stranim) koja imaju otvoren transakcioni račun u Banci. Pravilnik za korištenje digitalnog bankarstva je dostupan na web stranici banke <http://www.mfbanka.com>.

Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku imaju sledeće značenje:

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

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

Korisnik Digitalnog bankarstva – fizičko i/ili pravno lice koje kod Banke ima otvorene račune preko kojih posluje koristeći sistem Digitalnog bankarstva **Elektronski dokument** - dokument u elektronskom obliku

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

Elektronski nalog za plaćanje - безусловna instrukcija 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 i fizičko lice - ovlašćeno od strane vlasnika računa (shodno podacima iz kartona deponovanih potpisa), za razmjenu informacije, raspolaganje sredstvima vođenje računa upotrebom sistema digitalnog bankarstva

PIN kod - lični numerički kod koji kreira korisnik, kako bi potvrdio svoj identitet pri svakom pristupu mobilnom bankarstvu ili verifikaciji naloga.

Ovlašćeno lice ili pojedinačni korisnik – 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 - aplikacijska programska podrška za pametne telefone, tablet računare i druge mobilne uređaje.

Web sajt – internet sajt koji čini skup više internet stranica.

Zahtjev – zahtjev za aktiviranje usluge.



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

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 dospijeca 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. OPIS USLUGE

Servisi Digitalnog bankarstva su brzi, efikasni i pouzdani sistemi koji fizičkim i pravnim licima (u daljem tekstu: Korisnik) omogućuje 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, konverzije).

Usluga mobilnog bankarstva je podržana od strane Android/IOS operativnih sistema, dok usluga web bankarstva nije uslovljena vrstom operativnog sistema, putem Asseco Digital Edge platforme (web bankarstvo preko zvanične internet stranice Banke i mobilno bankarstvo preko MF2GO aplikacije koja se nalazi na Apple Store i GooglePlay Store).

3. KORIŠTENJE USLUGA

Korisnik Digitalnog bankarstva može postati fizičko lice, pravno lice ili preduzetnik koje u Banci ima otvoren transakcioni račun.

Za odobrenje upotrebe Digitalnog bankarstva, korisnik dostavlja pravilno popunjen i potpisan obrazac (zahtjev), koji zajedno sa Pravilnikom imaju karakter Ugovora.

Po odobrenju upotrebe usluge Digitalnog bankarstva, Banka će sa Korisnikom sklopiti Ugovor o pružanju usluge Digitalnog bankarstva. Korisnik može koristiti Digitalnog bankarstva nakon što mu Banka odobri zahtjev.

Korisnik, u svrhu korištenja mobilnog bankarstva, je u obavezi da sam preuzme odgovarajući aplikaciju Banke (MF2GO) sa Apple Store i GooglePlay Store. Mobilni telefon mora da podržava instalaciju aplikacija (android/ios). Elektronskom bankarstvu korisnik pristupa putem globalne računarske mreže – Internet putem zvaničnog web sajta Banke.

Banka će Klijentu na njegov Zahtjev dostaviti korisničko ime i aktivacione kodove za pristup sistemu elektronskog i mobilnog bankarstva.

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



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.

Korisnik je obavezan da prije svakog korištenja usluge Digitalnog bankarstva 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 Digitalnog bankarstva i potvrdio saglasnost da se transakcija izvrši.

Banka zadržava pravo da promijeni sadržaj usluga ponuđenih u okviru usluge Digitalnog bankarstva, 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.

Limit po pojedinačnoj transakciji je moguće izmijeniti na osnovu pismenog zahtijeva klijenta.

Za održavanje i korištenje usluge Digitalnog bankarstva Banka naplaćuje mjesečnu naknadu za pravna lica koja je definisana Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju sa pravnim licima – preduzetnicima MF banke a.d. Banja Luka, dok je ista za fizička lica definisana Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju sa fizičkim licima – građanima, MF banke a.d. Banja Luka.

Mjesečna naknada za održavanje i korištenje usluge Digitalnog bankarstva 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 Digitalnog bankarstva. 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.

4. USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

Usluge web i mobilnog bankarstva omogućavaju:

- plaćanja u zemlji – plaćanje svih vrsta računa;
- plaćanja ka inostranstvu;
- konverzija valuta (da bi se konverzija obavila neophodno je da Klijent ima otvoren devizni račun);
- uvid u stanje po računima;
- pregled prometa po računima i karticama;
- pregled novosti i kursne liste;
- štampu izvoda sa promjenama po računu, kao i štampu pojedinačne transakcije;
- lokator za poslovnice Banke i ATM uređaje;
- druge usluge shodno mogućnostima sistema.

Korisnik je u obavezi da obezbijedi prijem aktivacionog koda na e-mail i kontakt telefon navedenih na zahtijevu. Na osnovu dostavljenih parametara (korisničko ime i aktivacioni kodovi), Korisnik aktivira uslugu i unosi samo njemu znanu lozinku koju će koristiti za pristup uslugama web bankarstva, te PIN koda za pristup uslugama mobilnog bankarstva.



Aktivacioni kod Korisniku se dostavlja najkasnije 5 radnih dana od dana predaje zahtijeva za korištenje usluge digitalnog bankarstva.

Klijent verifikaciju naloga za plaćanje vrši unosom PIN koda, face ID ili otisak prsta ukoliko plaćanje vrši putem mobilnog bankarstva. Ukoliko plaćanje vrši putem web bankarstva verifikaciju naloga vrši unosom jednokratne lozinke.

Korisnik može raspologati sredstvima/davati naloge do visine sredstava kako na transakcionom, tako i na deviznom 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 pokrića na računu u skladu sa uslovima propisanim za unutrašnji i devizni platni promet.

5. KRAĐA IDENTITETA

Korisnik usluge/a Digitalnog bankarstva 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 njegove pristupne podatke, može ih u bilo kojem trenutku promijeniti.

Korisnik usluge ne smije odgovarati na e-mail poruke u kojima se traže njegovi povjerljivi podaci jer Banka nikada od korisnika usluge Digitalnog bankarstva 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 Digitalnog bankarstva: Web/MBanking servisa Banke.

Korisnik je dužan obezbjediti minimalne tehničke uslove neophodne za pristup uslugama Digitalnog bankarstva.

Korisnik se obavezuje da će koristiti uslugu Digitalnog bankarstva u skladu sa iznosom raspoloživih sredstava na računu, a u skladu sa Pravilnikom za korištenje i ostalim zakonskim propisima.

Korisnik koji koristi Digitalnog bankarstva za izvršenje platnog prometa u zemlji i/ili inostranstvu obavezuje se da će na poziv Banke obezbjediti 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 ili 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 Digitalnog bankarstva 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 Pravilnika za korištenje Digitalnog bankarstva: web bankarstva i mobilnog bankarstva.

Korisnik snosi štetu nastalu zbog gubitka, neovlašćenog ili neodgovarajućeg korišćenja Digitalnog bankarstva.

7. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka omogućava Korisniku korištenje usluge u skladu sa Pravilnikom, 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 10.000,00 KM 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 praznika.

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.

8. RASPOLAGANJE PODACIMA

U cilju omogućavanja korištenja usluge digitalnog bankarstva Banke, Banka, kao kontrolor podataka, prikuplja lične podatke nosilaca podataka po osnovu izvršenja zaključenih ugovora sa korisnicima i preduzimanja predugovornih radnji na zahtjev nosioca, kao i radi ispunjavanja svojih zakonskih obaveza. Navedeni podaci prikupljaju se dobrovoljnim davanjem podataka od strane samog korisnika usluge, odnosno nosioca podataka.

Detaljne informacije o obradi ličnih podataka koju sprovodi Banka, kao i o obradi koju sprovode obrađivači koje Banka angažuje, korisnici usluga mogu pronaći u Politici privatnosti, koja je dostupna na internet stranici: <https://mfbanka.com/> i u svim poslovnicama Banke.

9. 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, Pravilnika Banke i Pravilnika za korištenje digitalnog bankarstva



MF Banke a.d. Banja Luka. 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 Digitalnog bankarstva, ali uz izmirenje svih dospjelih obaveza.

Objе 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.

10. 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.

11. PRIMJENA PROPISA I RJEŠAVANJE SPOROVA

Odobranjem zahtjeva, Korisnik i Banka zaključuju Ugovor o pružanju usluga Digitalnog bankarstva: Web bankarstvo i mobilno bankarstvo i potpisom istoga Korisnik daje saglasnost na ovaj Pravilnik.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune Pravilnika 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 Pravilnikom, da su mu sve odredbe Pravilnika protumačene i jasne, da ih u cijelosti i neopozivo prihvata.

Za sve sporove vezane za servise 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.