

 **UNION**

 **UNION**

**OPŠTI POSLOVNI USLOVI  
ZA KORIŠTENJE USLUGA eUNION I mUNION,  
ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA  
ZA FIZIČKA LICA UNION BANKE DD SARAJEVO**

 **UNIONBANKA**

Jedina. Odgovorna. Pouzdana.

## OPŠTI POSLOVNI USLOVI ZA KORIŠTENJE USLUGA eUNION I mUNION, ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA UNION BANKE DD SARAJEVO

### 1. Uvod

Opšti poslovni uslovi za korištenje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica Union banke dd Sarajevo (u daljem tekstu: Banka), određuju prava, obaveze i uslove za korištenje usluga eUnion i mUnion za fizička lica. Usluge elektronskog i mobilnog bankarstva su namijenjene fizičkim licima koji imaju otvorene tekuće račune kod Banke i koji prihvataju Opšte poslovne uslove za korištenje usluga.

U Opštim poslovnim uslovima koristeće se sljedeći termini:

**Vlasnik računa** je fizičko lice koje ima otvoren tekući račun u Banci;

**eUnion** - usluga elektronskog bankarstva;

**mUnion** - usluga mobilnog bankarstva;

**Korisnik** je fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja usluga elektronskog i mobilnog bankarstva. Korisnik je vlasnik jednog ili više računa u Banci koji je sa Bankom zaključio ugovor o korištenju usluga;

**Ugovor** potpisan i ovjeren od strane Banke i Korisnika usluga, primjerak/ ci Zahtjeva;

**Korisničko ime** Korisniku dodjeljuje Banka prilikom ugovaranja usluge u poslovnici i koje Korisnik dalje koristi u svrhu identifikacije prilikom svakog sljedećeg pristupa usluzi;

**Nalog za plaćanje** je elektronski nalog Banci, pri kojem korisnik nakon uspješne identifikacije nalaže Banci izvršenje bankarske usluge. Nalog za plaćanje ima vrijednost vlastoručno potpisanog naloga;

**Pokriće** na računu podrazumijeva stanje na računu prethodnog bankovnog dana, uvećano za evidentirane uplate na računu tekućeg dana, umanjeno za sva izvršena plaćanja sa računa i predviđenu naknadu Banke do momenta utvrđivanja pokrića;

**mToken aplikacija** – aplikacija koja omogućava identifikaciju Korisnika i siguran pristup elektronskom bankarstvu;

**Token** - identifikacijski uređaj koji omogućava siguran pristup elektronskom bankarstvu;

**Mini Token** - identifikacijski uređaj koji omogućava siguran pristup elektronskom bankarstvu;

**PIN** - lični identifikacijski broj - šifra pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja aplikacije;

**Sredstva identifikacije** – Korisničko ime, statička lozinka, mToken aplikacija, Token ili Mini token uređaj, biometrijska prijava;

**Statička lozinka** - lozinka koja se dobije aktivacijom usluge, klijent ima mogućnost izmjene lozinke pri uspješnoj aktivaciji;

**Dinamička lozinka** – jedinstvena lozinka koja je vremenski ograničen niz brojeva koje generiše mToken/Token/Mini token i služi za identifikaciju Korisnika u svrhu pristupa elektronskom bankarstvu;

**Biometrijska prijava** – pristup aplikaciji mobilnog bankarstva putem biometrije (otisak prsta, face ID).

### 2. Odobrenje za korištenje usluge

Potrebno je da Vlasnik računa ispuni i potpiše sljedeće dokumente:

a) Zahtjev za korištenje elektronskog i mobilnog bankarstva (u daljem tekstu: Zahtjev),

b) Saglasnost o prihvatanju Opštih poslovnih uslova za korištenje usluga eUNION i mUNION, elektronskog i mobilnog bankarstva za fizička lica (u daljem tekstu: Opšti poslovni uslovi),

c) Ugovor o korištenju usluga elektronskog/mobilnog bankarstva za Fizička lica (u daljem tekstu: Ugovor)

Propisane dokumente Vlasnik računa dostavlja u poslovnu jedinicu Banke u kojoj ima otvoren tekući račun.

Banka vrši provjeru podataka o Vlasniku računa, te ukoliko ispunjava propisane zahtjeve od strane Banke, odobrava se korištenje usluge najkasnije za 10 (deset) dana. Banka zadržava pravo da odbije zahtjev Klijenta bez obaveze da obrazloži svoju odluku, kao i da od Klijenta zatraži dodatnu potrebnu dokumentaciju.

### 3. Uslovi izvršavanja naloga

Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa svim važećim zakonskim i podzakonskim propisima kojim se reguliše obavljanje unutrašnjeg platnog prometa.

Korisnik je obavezan na računu osigurati dovoljan iznos sredstava za izvršenje naloga za plaćanje, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva iznos za plaćanje unesen na nalog, uvećan za iznos naknada Banke. U slučaju da nalog nije moguće izvršiti Banka će obavijestiti Korisnika o razlozima

neizvršena naloga. Banka vraća nalog Korisniku sa statusom naloga "Odbijen" i porukom o razlogu odbijanja naloga. Korisnik može nakon ispravke nalog ponovo poslati.

Banka ne snosi odgovornost za rad lica koja obavljaju poslove u ime Korisnika i za bilo koju radnju koju neovlaštena lica obave protivno bilo kakvim internim uputstvima, pravilima ili izričitim zabranama Korisnika.

#### 4. Limiti za obavljanje transakcija i konverzija

U nastavku definisani limiti za obavljanje transakcija i konverzija:

| Transakcije putem elektronskog i mobilnog bankarstva | Iznos transakcije | Postupanje  |
|--|-------------------|---|
|  | 5.000,00 KM       | Defaultni dnevni iznos transakcija za sve Korisnike / fizička lica / elektronskog i mobilnog bankarstva.  |
|  | do 10.000,00 KM   | Maksimalni dnevni iznos transakcija za sve korisnike / fizička lica / elektronskog i mobilnog bankarstva, a u skladu sa navedenim limitom na Zahtjevu |
|  | preko 10.000 KM   | Obavljanje transakcije u poslovnim jedinicama Banke ili uz predhodno dokumentovanje transakcije poslovnoj jedinici Banke, izdavaocu usluge.           |

| Konverzije | Iznos konverzije u protuvrijednosti | Postupanje  |
|------------|-------------------------------------|---|
|            | do 50.000,00                        | Maksimalni iznos pojedinačne transakcije konverzije putem mUnion ili eUnion       |
|            | preko 50.000,00                     | Transakcije preko navedenog iznosa se mogu vršiti isključivo u poslovnicama banke |

#### 5. Obaveza i dužnosti Korisnika

Korisnik je obavezan da posluje u skladu sa potpisanim Ugovorom, Opštim poslovnim uslovima, kao i važećim zakonskim i drugim propisima.

Aplikaciji mUnion je moguće pristupiti biometrijskom prijavom, ali se, zbog poboljšane sigurnosti, preporučuje postavljanje PIN-a kao sredstva identifikacije, odnosno, pristupanja aplikaciji.

Korisnik je dužan osigurati da je PIN tajna koja je poznata samo Korisniku i ne smije ga učiniti poznatim drugoj osobi. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, odnosno da je kompromitiran na bilo koji način, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku.

Ako Korisnik posumnja ili ustanovi da je njegov PIN kompromitovan, dužan je da kontaktira Banku u cilju davanja uputa za promjenu PIN-a. Gubitak ili krađu mobilnog uređaja Korisnik je dužan bez odlaganja prijaviti Banci putem telefona za podršku Korisnicima 033 561-062 ili (svaki radni dan od 8:00 do 16:00 sati).

Za eventualnu štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe mobilnog uređaja Banci odgovara Korisnik.

Usluga mobilnog bankarstva je vezana uz mobilni uređaj na kojem je instalirana. Kod promjene mobilnog uređaja potrebno je kontaktirati poslovnu jedinicu, kako bi Banka dostavila novi aktivacijski ključ. Promjena broja mobilnog uređaja, odnosno mobilnog operatera, ne utječe na rad usluge. Korisnik je prije početka korištenja usluge dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup sistemu elektronskog i mobilnog bankarstva. Korisnik je dužan osigurati sigurnost korištenja usluge u smislu sigurnosti okruženja u kojem pristupa usluzi, ostalih programskih rješenja instaliranih na mobilnom uređaju, te tehničkih zaštitnih mehanizama na mobilnom uređaju. Banka ne pruža Korisniku podršku osiguravanja sigurne infrastrukture samog mobilnog uređaja Korisnika niti odgovara za rizike koji mogu nastati iz ugrađenih ranjivosti pojedinih vrsta mobilnih uređaja ili instaliranih drugih programskih rješenja.

Za brisanje programske podrške s mobilnog uređaja odgovara Korisnik.

Korisnik je obavezan da prilikom upotrebe usluga elektronskog i mobilnog bankarstva poštuje Opšte poslovne uslove te je obavezan pridržavati se svih pismenih uputstava za Korisnike. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka ispostavljenog naloga za plaćanje, te snosi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe u vlastitom okruženju. Banka

ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i upućenih naloga od strane Korisnika.

Korisnik je obavezan da prije instaliranja programskog paketa ispunji minimalne tehničke uslove. Ukoliko na vrijeme ne ispunji tražene uslove odgovornost snosi Korisnik.

Korisnik odgovara Banci za štetu koju prouzrokuje prilikom nepravilnog korištenja usluga elektronskog i mobilnog bankarstva.

Korisnik je dužan pravovremeno (u najkraćem roku) da obavijesti Banku o svim promjenama ličnih podataka (npr. mjesto prebivališta, promjeni prezimena i drugih ličnih podataka). Ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati posljednji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka nije odgovorna za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što isti nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni podataka.

## 6. Obaveze i dužnosti Banke

Banka je obavezna da informiše Korisnika o uslovima i svim karakteristikama usluge koju nudi, te da izvrši sve usluge na koje se obavezala korisnicima elektronskog i mobilnog bankarstva, u skladu sa potpisanim Ugovorom. Sve zapise klijenta Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Banka ne odgovara za smetnje i prekide na telekomunikacionim mrežama, za greške koje nastanu pri prenosu podataka putem telekomunikacione mreže, za onemogućen pristup (zbog okolnosti na koje Banka ne može uticati) uslugi, kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog. Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja usluge ako se ustanovi da postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe.

## 7. Naknada za izvršene usluge

Banka obračunava naknade u skladu sa Ugovorom i Odlukom o tarifi naknada za usluge u poslovanju sa stanovništvom.

Mjesečna članarina za korištenje usluge, naplaćuje se automatski sa tekućeg računa vlasnika računa ili sa svih ostalih računa Korisnika usluge u Banci, ukoliko na naprijed navedenim računima ne bude dovoljno sredstava za izmirenja duga.

Naknada za obavljene transakcije se obračunava i naplaćuje sa računa Korisnika usluge prilikom izvršenja naloga.

Nalog se ne može izvršiti ukoliko na računu nema dovoljno sredstava za iznos naloga i iznos naknade za izvršenje naloga.

Potpisom ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa naknadama, te da pristaje na njihovu primjenu. Naknade se naplaćuju sa računa Korisnika bez dodatnog odobrenja od strane istog.

Sve naknade koje se odnose na ugovaranje i korištenje usluge elektronskog i mobilnog bankarstva su promjenjive. Naknade se revidiraju najmanje jednom u toku kalendarske godine.

U slučaju promjena bankovnih naknada, Banka će, putem distribucijskih kanala, najmanje 15 dana prije početka primjene, pisanim putem obavijestiti Korisnika.

Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjenjene naknada iz Ugovora, obavezan je u roku od 15 dana od prijema obavijesti pisano obavijestiti Banku o svom neslaganju, nakon čega će u roku od 30 (trideset) dana imati obavezu da izvrši ukupan povrat svih eventualnih preostalih dugovanja po ovom Ugovoru. Protekom roka od 30 (trideset) dana Banka ima pravo da otkáže Ugovor i proglasi dospjelim sva eventualna potraživanja prema Korisniku, koja proizilaze iz ovog Ugovora.

## 8. Zaštita Korisnika usluge

Korisnik usluge 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 nikad neće korisniku elektronskog ili mobilnog bankarstva slati e-maile kojima će tražiti da ažurira svoje povjerljive i lične podatke putem e-maila. Banka od Korisnika usluge nikada neće tražiti pristupne podatke za korištenje usluga.

## 9. Reklamacije

Korisnik je obavezan da provjeri tačnost naloga i tačnost izvoda odmah, a najkasnije u roku sedam (7) dana, te da u pismenoj formi prijavi reklamaciju Banci. Reklamacije koje nisu dostavljene u navedenom roku Banka neće prihvatiti, a eventualnu štetu i troškove snosi Korisnik.

Banka je obavezna, sve reklamacije od strane Korisnika, da riješi najkasnije u roku od trideset (30) dana od prijema reklamacije u Banku i o istom obavijesti Korisnika.

Sve troškove neosnovane reklamacije snosi Korisnik i u tom slučaju Banka ima pravo da zaduži račun Korisnika za eventualno nastale troškove. U slučaju osnovane reklamacije, Korisnik se oslobađa plaćanja bilo kakvih troškova, a za reklamirani iznos transakcije Banka će izvršiti povrat na račun Korisnika po okončanju postupka.

## 10. Ograničenje pristupa

U slučaju da je token ili mobilni telefon izgubljen, ukraden ili ako neovlaštena osoba sazna PIN, potrebno je da Korisnik o tome odmah obavijesti Banku na telefon za podršku Korisnicima. Telefonska obavijest mora biti potvrđena u pismenom obliku najkasnije jedan (1) radni dan po telefonskoj obavijesti, u protivnom se obavijest neće smatrati valjanom.

Banka Korisniku odmah po prijemu telefonske obavijesti blokira usluga elektronskog i mobilnog bankarstva.

Kako bi se ponovo aktivirala usluga, Korisnik je dužan, lično u poslovnicu Banke, podnijeti zahtjev za deblokadu putem odgovarajućeg obrasca. Ukoliko Banka posumnja ili utvrdi da postoji osnovana sumnja ili mogućnost zloupotrebe, Banka će blokirati upotrebu uslugu, i o tome obavijestiti Korisnika.

Banka može Korisniku privremeno blokirati i/ili otkazati korištenje usluge, ukoliko utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti.

## 11. Otkaz upotrebe usluga elektronskog i mobilnog bankarstva

Korisnik može otkazati korištenje usluga elektronskog i mobilnog bankarstva podnošenjem pismenog zahtjeva za odjavu u poslovnicu Banke u kojoj je potpisan/zaključen Ugovor.

Banka automatski zatvara uslugu elektronskog i mobilnog bankarstva, nakon zatvaranja tekućeg računa Korisnika usluge bilo na zahtjev vlasnika tekućeg računa, bilo prema odluci Banke i u slučaju smrti Korisnika. Otkazivanje usluge počinje da važi od dana prijema zahtjeva ili odluke Banke kod mobilnog bankarstva, dok kod elektronskog bankarstva otkazivanje počinje da važi od dana povrata tokena u poslovnu jedinicu u kojoj je i ugovorena usluga.

Banka će izvršiti obračun provizije u skladu sa Odlukom o tarifi naknada za usluge u poslovanju sa stanovništvom.

Obaveza Korisnika prije odjave usluge jeste izmirenje svih do tad nastalih obaveza, troškova i naknada. Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge ukoliko Korisnik ne poštuje odredbe Opštih poslovnih uslova, Ugovora, zakonskih propisa, kao i zbog osnovane sumnje na zloupotrebu.

U tom slučaju, otkaz korištenja usluge stupa na

snagu danom dostave obavijesti o otkazu.

Korisnik kojem je Banka otkazala korištenje usluge obavezan je Banci izmiriti sve do tada nastale troškove.

Ukoliko Banka ne uspije da naplati svoja potraživanja po osnovu korištenja usluge, iz raspoloživih sredstava na svim računima Korisnika, Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja putem suda.

## 12. Lični podaci

Potpisivanjem Zahtjeva Korisnik daje saglasnost Banci za korištenje i unos njegovih ličnih podataka u svoju evidenciju, u svrhu realizacije prava i obaveza iz ovih Uslova, za potrebe komunikacije Banke sa Korisnikom, uključujući i slanje promotivnih poruka.

Korisnik daje ovlaštenje Banci za čuvanje njegovih ličnih podataka u svojim evidencijama za vrijeme trajanja poslovnog odnosa i u zakonski propisanom roku. Banka je obavezna da čuva tajnost podataka Korisnika i ne smije ih upotrijebiti u druge svrhe osim onih koji su propisani ovim Uslovima.

Podaci o poslovanju putem elektronskog i mobilnog bankarstva su poslovna tajna. Banka izjavljuje da se u cijelosti pridržava zakonskih propisa vezanih za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, te će transakcije koje su propisima označene kao sumnjive automatski prijavljivati organima nadležnim za ovu djelatnost, bez obaveze da obavijesti Korisnika. Podatke o računu Korisnika Banka je dužna čuvati kao poslovnu tajnu, osim u slučaju kada informacije o računu Korisnika Banka dostavlja na zahtjev nadležnih organa, u skladu sa zakonim i podzakonskim propisima.

## 13. Minimalni tehnički zahtjevi za upotrebu usluga elektronskog i mobilnog bankarstva

### Elektronsko bankarstvo - eUnion

Korisnik usluge je dužan obezbijediti minimalne tehničke uslove za korištenje i to: računar sa mogućnošću pristupa internetu i browser novijih generacija.

### Mobilno bankarstvo - mUnion

Pametni telefon s mobilnom platformom: android i iOS (iPhone).

Pristup internetu na mobilnom uređaju.

## 14. Završne odredbe

Opšti poslovni uslovi se nalaze u prilogu Ugovora za eUnion i mUnion, Korisnik ih prihvata danom zaključivanja Ugovora.

Opšti poslovni uslovi se sačinjavaju u 2 (dva) istovjetna primjerka od kojih svaka ugovorna strana zadržava po (1) jedan.

Banka je obavezna da o nastalim promjenama Opštih poslovnih uslova, Korisnika obavijesti preko dostupnih kanala distribucije (e-mail, sistem poruka

putem elektronskog i mobilnog bankarstva). U slučaju da Korisnik nije saglasan sa nastalim promjenama može otkazati korištenje usluge.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim poslovnim uslovima primjenjuju se važeći zakonski propisi i ostali akti Banke koji regulišu poslovanje sa stanovništvom.



[www.unionbank.ba](http://www.unionbank.ba)

Febbruar 2021.