

# Addiko Bank

## 5) Opšti uslovi korištenja Addiko EBank, Addiko Mobile i Addiko SMS usluge za fizička lica-v.1.10

**Uvodne odredbe:** Ovim Opštim uslovima Addiko Bank d.d. Sarajevo utvrđuje prava, obaveze i uslove korištenja usluge internet bankarstva Addiko EBank, mobilnog bankarstva Addiko Mobile i servisa za kratke poruke Addiko SMS (u daljem tekstu: usluge). Usluge su namijenjene domaćim i stranim fizičkim licima koja imaju otvoren tekući račun u Banci.

### Osnovni pojmovi:

**Korisnik usluge** - domaće ili strano fizičko lice koje ima otvoren tekući račun u Banci i koristi uslugu.

**Identifikacioni uređaj/token** - oprema koja omogućava siguran pristup Addiko Ebank.

**M-token** - sredstvo autentifikacije koje se koristi za pristup aplikaciji Addiko Mobile, softver na mobilnom uređaju koji generiše jedinstven pristupni kod.

**Statička lozinka** - lični identifikacioni broj - šifra pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja identifikacionog uređaja. **SMS OTP**- jednokratna lozinka koja se šalje SMS porukom koja se koristi za pristup Addiko EBank servisima, za aktivaciju usluge, kao i za autorizaciju naloga.

**Nalog za plaćanje** - postupak pri kojem korisnik putem Addiko EBank-a i Addiko Mobile nakon uspješne identifikacije, prenosi Banci zahtjeve i podatke za izvršenje bankarske usluge.

**Računi** - tekući račun, devizni račun.

**Viber** - aplikacija za pametne telefone koja omogućava trenutno razmjenu poruka i poziva putem Internet mreže.

**Addiko Chat Banking** - usluga elektronskog bankarstva koja se koristi putem Vibera odnosno putem javnog naloga Addiko Banke koji je otvoren na Viber aplikaciji.

### Ugovaranje i aktiviranje usluge Addiko Ebank, Addiko Mobile i Addiko SMS:

Korisnik usluge Banci dostavlja podatke, a Banka će nakon provjere podataka utvrditi da li su ispunjeni uslovi za korištenje usluge, te ukoliko utvrdi da su ispunjeni potrebni uslovi Banka će odobriti korištenje usluge i zaključiti ugovor o korištenju usluge. Banka ima pravo odbiti zahtjev vlasnika tekućeg računa za korištenje usluge, bez obrazloženja.

**Sigurnosni sistem Addiko Mobile:** Korisnik daje saglasnost za korištenje specijalizovane aplikacije koja čini integralni dio mobilnog bankarstva kojom je implementiran sistem otkrivanja prevara (fraud detection system). Osnovna svrha ove aplikacije jeste unapređenje zaštite i spriječavanje zloupotreba koja mogu nastati prilikom obavljanja finansijskih i platnih usluga kroz mobilno bankarstvo, na osnovu prikupljenih podataka.

Saglasnost za prikupljanje podataka Korisnik daje izborom opcije Slažem se / Ne slažem se nakon aktiviranja Addiko Mobile i nakon prikazivanja obavještenja o sigurnosnim mjerama i tipu podataka koji se u te svrhe prikupljaju.

**Uslovi izvršenja naloga za plaćanje za usluge Addiko Ebank i Addiko Mobile:** Korisnik usluge nakon uspješne identifikacije prenosi Banci zahtjeve i podatke za izvršenje bankarske usluge, tj. nalog za plaćanje.

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

# Addiko Bank

U trenutku kada nalog za plaćanje uđe u informacijski sistem Banke i Banka potvrdi njegovo preuzimanje jedinstvenim tekućim brojem, smatra se da je nalog za plaćanje preuzet na izvršenje od strane Banke.

U slučaju da nalog za plaćanje nije moguće izvršiti, Banka će korisnika obavijestiti o razlozima odbijanja.

Nalog za plaćanje će biti izvršen u roku i u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

Korisnik može vršiti plaćanja po osnovu usluge Addiko Ebank i Addiko Mobile u visini raspoloživih sredstava na svojim računima koje ima u Banci, ali ne više od 10.000 KM dnevno ukupno za obe usluge, dok minimalan iznos po transakciji iznosi 1,00 KM, bez obzira na vrstu transakcije.

**Uslovi korištenja usluge otplate na rate za Addiko Mastercard Charge karticu:** Korisnik Addiko Ebank aplikacije u opciji Računi i kartice / Mastercard charge kartica / Podjela transakcija unosi tražene podatke o transakciji i odabere broj rata (min 2, max 12 rata).

Korisnik Addiko Mobile usluge, u opciji pregleda transakcija/rezervacija odabere transakciju koju želi podijeliti na rate i unese broj rata (min 2, max 12 rata).

O statusu zahtjeva za podjelu transakcije na rate, Korisnik Addiko Ebank ili Addiko Mobile usluge će biti obaviješten porukom koju zaprima u pretincu Poruke.**Addiko Chat Banking:** Usluga elektronskog bankarstva koja se koristi putem Vibera odnosno putem javnog naloga Addiko Banke koji je otvoren na Viber aplikaciji. Pristup opciji Addiko Chat Banking imaju samo klijenti Banke koji su korisnici Addiko elektronskih usluga i koji su se za istu registrovali putem aplikacije.

Addiko Chat Banking omogućava: pregled stanja i prometa po računima, prenos između sopstvenih računa i plaćanje putem uzoraka koje je korisnik kreirao na Ebank aplikaciji, kao i P2P funkcionalnost, odnosno usluga plaćanja drugim fizičkim licima.

Plaćanja putem Addiko Chat Bankinga je ograničeno sa limitom u iznosu od 500 KM dnevno za plaćanja iz uzorka.

Svi ostali uslovi korištenja Addiko EBank usluge odnose se i na Addiko Chat Banking.

**Uslovi korištenja SMS usluge:** Addiko SMS usluga korisniku omogućava primanje kratkih tekstualnih poruka putem mobilnog telefona o stanju i promjenama po tekućem računu (KM račun i devizni).

Korisnik usluge može da sam inicira dobijanje poruke o stanju računa ili da dobija poruke nakon svake promjene.

Addiko SMS usluga pruža sljedeće informacije:

Poruka o stanju tekućeg računa prikazuje knjigovodstveno stanje, , prikazuje iznos dozvoljenog prekoračenja/limita, te ukupno dostupna sredstva (stanje+dozvoljeno prekoračenje - rezervisana sredstva).

Obavijest nakon svakog priliva i odliva po tekućem računu gdje klijent dobija SMS poruku sa informacijom o stanju računa nakon svake proknjižene promjene koja se desi na tekućem računu.

# Addiko Bank

**Obaveze korisnika:** Ukoliko korisnik zaključi ugovor o korištenju usluge sa Bankom dužan je da prilikom korištenja navedene usluge poštuje Opšte uslove korištenja i da se pridržava Uputstva za korištenje usluge za fizička lica, te ugovora i zakonskih propisa. Korisnik je dužan držati na sigurnom mjestu Identifikacioni uređaj (token, tj. opremu koja omogućava siguran pristup Addiko EBank) i statičku lozinku (lični indetifikacioni broj, tj. šifru pomoću koje se omogućava zaštita od neovlaštenog korištenja uređaja) koju sam definiše korisnik i ne smije ih predati drugoj osobi. Ukoliko korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovom statičkom lozinkom upoznata druga osoba može istu promijeniti u bilo kojem trenutku (način promjene statičke lozinke opisan je u Uputstvu za korištenje usluge za fizička lica).

Dodatna objašnjenja korisnik može zatražiti pozivom Kontakt centra na telefon broj +387(0) 33 866 666 radnim danom od 07:30 -19:30h i subotom od 08:00-14:30h ili putem e-mail adrese: kontakt.centar.fbih@addiko.com.

Korisnik je obavezan osigurati minimalne uslove za pristup sistemu Internet bankarstva, uključujući i pristup Internetu.

Za korištenje usluge Addiko Mobile, korisnik je obavezan dati saglasnost Banci za korištenje specijalizovane aplikacije za otkrivanje prevarnih aktivnosti. Saglasnost je obavezna i za nove i za postojeće korisnike. Banka će u okviru poruke za davanje saglasnosti navesti koji su to podaci koji će se sakupljati i u koju svrhu. Ako klijent odbije dati saglasnost ili istu u toku trajanja ugovora opozove, Banka će korisniku onemogućiti korištenje usluge Addiko Mobile/ deaktivirati uslugu.

Korisnik se obavezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računu osnovnog korisnika i pridržavati se ugovora između korisnika i Banke. Korisnik može izdati naloge za plaćanje do iznosa utvrđenog ugovorom o korištenju usluge Addiko EBank/Addiko Mobile. Korisnik je dužan podmiriti sve troškove korištenja usluge, prema važećem tarifniku Banke.

Korisnik putem Addiko EBank i Addiko Mobile ne smije vršiti onu vrstu plaćanja za koje mu je neophodna određena dokumentacija bez koje dokumentacije ne bi mogao obaviti navedena plaćanja u prostorijama Banke.

U slučaju da korisnik prekrši odredbe iz prethodnog stava odgovara za nastalu štetu.

Gubitak ili krađu identifikacionog uređaja korisnik je dužan prijaviti Banci pozivom Kontakt centra na telefon broj +387(0)33 866 666 radnim danima od 07:30 - 19:30h i subotom od 08:00 - 14:30h. Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe. Banka će troškove novog identifikacionog uređaja naplatiti prema važećem tarifniku Banke. Korisnik je takođe odgovoran za štetu koja nastane kao posljedica korisnikovog rukovanja identifikacionim uređajem. Korisnik je prije početka korištenja usluge Addiko SMS dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup sistemu Addiko SMS, što podrazumijeva mobilni telefon i aktivan telefonski broj jednog od mobilnih operatera.

Korisnik je obavezan obavijestiti Banku pisanim putem o promjeni broja mobilnog telefona, gubitku ili krađi mobilnog telefona. Obavijest se dostavlja u najbližu poslovnu jedinicu Banke. Ako Korisnik ne postupi u skladu s navedenim odredbama, snosi odgovornost za nastalu štetu. Odgovornost Korisnika za štetu nastalu zbog eventualnog davanja informacija neovlaštenoj osobi, prestaje istekom 12 sati od momenta kada je na prethodno utvrđeni način obavijestio Banku o promjeni, odnosno gubitku ili krađi mobilnog telefona.

**Krađa identiteta:** Korisnik je dužan čuvati svoje indetifikacione 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 nikada neće korisniku slati elektronsku poštu u kojoj od korisnika traži da ažurira svoje povjerljive/lične podatke na taj način.

# Addiko Bank

**Obaveze Banke:** Banka izvršava naloge za plaćanje u skladu s Opštim uslovima, te u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima Banke. U slučaju neizvršenja naloga, nastalog zbog greške korisnika usluge, Banka ne snosi odgovornost.

Svi postupci korisnika usluge se evidentiraju u informacionom sistemu Banke i pohranjuju u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima Banke.

Za smetnje i prekide u telekomunikacionoj mreži, te moguću štetu nastalu zbog nemogućnosti pristupa uslugama, bez obzira na razlog, Banka ne odgovara.

Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge, ukoliko korisnik usluge propusti plaćanje dospjelih obaveza prema Banci, kao i zbog opravdane sumnje u zloupotrebu, ili zbog kršenja odredbi Ugovora o korištenju usluge, odnosno Opštih uslova korištenja, uz obavijest korisnika.

Nakon što korisnik Addiko Mobile opozove ranije datu saglasnost za korištenje specijalizovane aplikacije za otkrivanje prevarnih aktivnosti, Banka se obavezuje da prikupljene podatke obriše. Opozivom saglasnosti, usluga Addiko Mobile će biti deaktivirana.

**Garantni rok za tokene:** Banka izdaje garanciju na tehničku ispravnost tokena u trajanju od 6 mjeseci od dana potpisivanja Ugovora o korištenju Addiko EBank usluge. Garancija ne vrijedi u sljedećim slučajevima:

- fizičko oštećenje uređaja usljed pada ili upotrebe sile
- oštećenja usljed djelovanja tekućine
- otvaranje ili popravak uređaja od strane neovlaštene osobe
- kvarovi uređaja izvan garantnog roka

**Ukoliko se utvrdi da kvarovi na tokenu podliježu garanciji, korisnik je dužan popuniti i potpisati Zahtjev za zamjenski token te vratiti neispravni, a Banka će mu bez naknade dodijeliti novi token.****Rok važenja SMS OTP-a:** Banka je definisala rok važenja SMS OTP od devedeset (90) sekundi od trenutka slanja istog korisnika. Nakon isteka navedenog perioda, korisnik preuzima od Banke novu SMS OTP.

**Naknada za izvršene usluge:** Banka će naplatiti troškove korištenja usluge, u skladu sa važećom Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju sa stanovništvom, sa računa korisnika usluge. Mjesečna članarina za korištenje usluge naplaćuje se automatski sa tekućeg računa vlasnika, odnosno sa deviznog, ili sa svih ostalih računa korisnika u Banci, ukoliko na naprijed navedenim računima ne bude dovoljno sredstava za namirenje duga. Naknada za učinjene transakcije se obračunava i naplaćuje sa računa korisnika na način kao u prethodnom stavu ove tačke. U slučaju da korisnik ne osigura dovoljan iznos sredstava na računu kod Banke za namirenje svih obaveza po dospeljeću istih, Banka ima pravo izvršiti otkaz ugovora o korištenju usluge, te izvršiti naplatu dugovanja.

**Otkaz korištenja usluge:** Usluge može otkazati svaka ugovorna strana bez navođenja posebnog razloga.

Otkaz korištenja usluge može zatražiti korisnik, s tim da je potrebno prilikom otkaza da popuni zahtjev za zatvaranje proizvoda i usluga, te istovremeno izvršiti izmirenje svih do tada nastalih obaveza, troškova, i naknada. Otkaz usluge koju je zatražio korisnik, stupa na snagu danom popunjavanja Zahtjeva za zatvaranje proizvode i usluga.

Banka će otkazati korištenje usluge, između ostalog, ako korisnik prekorači svoja prava ili krši odredbe općihh uslova ili ugovora o korištenju usluge koje je dogovorio s Bankom, te zakonske propise. Ukoliko Banka izvrši otkaz predmetne usluge korisniku će uputiti obavijest o otkazu preporučenom poštanskom pošiljkom na posljednju poznatu adresu korisnika, čime će se smatrati da je isti uredno obaviješten, a ugovor se smatra otkazanim istekom roka od 7 dana od dana slanja obavijesti otkaza.

**Minimalni tehnički uslovi za korištenje usluge:** Korisnik je dužan ispuniti minimalne tehničke uslove za korištenje usluge.

Za Addiko SMS: mobilni telefon i aktivan telefonski broj jednog od mobilnih operatera

Za Addiko EBank-a:

Softverska osnovica:

Operativni sistem: Windows 7 ili noviji

Internet pretraživač: Internet Explorer 11, Mozilla Firefox 56, Google Chrome 60 ili noviji

Za Addiko Mobile: Potrebno je imati ispravan mobilni uređaj ili tablet sa operativnim sistemom Android 4.1 ili noviji, iOS (iPhone)8 ili noviji.

Za pristup Addiko Banking opciji na Viberu:

- mobilni telefon ili tablet i aktivan telefonski broj jednog od mobilnih operatera
- aktiviran Viber korisnički nalog

**Završne odredbe:** Ovi opšti uslovi su sastavni dio ugovora kojeg zaključuje Banka i klijent, kao i sve naknadne promjene opštih uslova, koji su dostupni u poslovnim prostorijama i na web stranici Banke.