

**OPŠTI USLOVI  
ZA KORIŠTENJE USLUGA ISP SMS, ISP ELBA – ELEKTRONSKO BANKARSTVO I M-INTESA MOBILNO  
BANKARSTVO ZA FIZIČKA LICA**

**1. OPŠTE ODREDBE**

**1.1.** Ovim Opštim uslovima korištenja SMS, ISP ELBA – elektronsko bankarstvo i m-Intesa mobilno bankarstvo usluga za fizička lica (dalje u tekstu: Uslovi) Intesa Sanpaolo Banka dd Bosna i Hercegovina (dalje u tekstu: Banka) uređuje osnovne (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i stanovništva (dalje u tekstu: klijent, korisnik, fizičko lice) kojima trajno ili povremeno pruža bankovne usluge.

**1.2.** Ovim Uslovima Banka određuje jedinstvene uslove korištenja SMS, ISP ELBA i m-Intesa usluga za fizička lica (dalje u tekstu: Usluga), naplatu naknada za usluge Banke, obavještanje i prestanak pružanja Usluge.

**1.3.** Pored ovih Uslova za određene proizvode Banka može sačiniti i posebne uslove za konkretan proizvod tj. uslugu Banke, a koji također predstavljaju sastavni dio ugovornog odnosa Banke i klijenta. U slučaju da su određena pitanja drugačije regulisana posebnim uslovima u odnosu na ove Uslove, prednost u primjeni imaju posebni uslovi.

**1.4.** U slučaju neusaglašenosti jedne ili više odredbi ugovora koji Banka zaključuje sa klijentom i ovih Uslova, kao i posebnih uslova za konkretan proizvod, primjenjuju se odredbe ugovora.

**1.5.** Korisnik je fizičko lice kojem je Banka odobrila korištenje Usluge. Korisnikom može postati fizičko lice (rezident ili nerezident) koje je u Banci otvorilo tekući račun.

**1.6.** Rezident je svako fizičko lice sa prebivalištem u Bosni i Hercegovini (osim fizičkih lica čiji privremeni boravak u inostranstvu traje duže od jedne godine), kao i fizičko lice - strani državljanin koji u Bosni i Hercegovini boravi na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize, duže od 183 dana (osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihovih porodica), te fizičko lice - državljanin BiH koji je zaposlenik diplomatskih, konzularnih i drugih predstavništava iz Bosne i Hercegovine u inostranstvu koja se finansiraju iz budžeta i članovi njihovih porodica.

**1.7.** Nerezident/strano lice je fizičko lice sa stalnim prebivalištem u inostranstvu, kao i diplomatsko-konzularni predstavnici u BiH.

**1.8.** Korisnik daje Banci neopozivu saglasnost da ima pravo da bitne informacije i njegove zaštićene podatke, u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH, do kojih dođe dostavlja članicama Grupe Intesa Sanpaolo unutar države i izvan iste, te društvima s kojim zaključuje Ugovor o poslovnoj saradnji i Društvima koja se bave provjerom kreditnih historija, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu važećih propisa obavezna iste dostaviti.

**1.9.** Korisnik je obavezan obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, a posebno o promjeni prebivališta ili boravišta na osnovu kojih mu je otvoren račun ili odobreno korištenje Usluge. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama.

Kopije dokumenata o izmjeni podataka o korisniku, Banka zadržava za svoju arhivu.

**1.10.** Banka je u obavezi da u pregovaračkoj fazi za zasnivanje poslovnog odnosa sa klijentom o korištenju Usluge informiše klijenta o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi, na način da klijentu uruči Informativni list u pisanoj formi ili elektronskom obliku.

**1.11.** Banka klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o korištenju Usluge na način koji će klijentu omogućiti da uspoređi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li ponuda Banke odgovara njegovim potrebama. Potpisivanjem ugovora klijent je saglasan da su mu prezentirani sljedeći akti Banke prije potpisivanja ugovora, a to su Opšti uslovi korištenja SMS, ISP ELBA – elektronsko bankarstvo i m-Intesa mobilno bankarstvo usluga za fizička lica i važeća Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima. Prethodno navedeni akti Banke čine sastavni dio ugovora i sve što nije regulisano ugovorom, primjenjuju se akti pobrojani u ovoj tački.

**1.12.** Banka će klijentu koji namjerava da sa njom zaključi određen ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade dati tekst nacрта ugovora koji sadrži osnovne podatke o usluzi radi razmatranja istog izvan prostorija Banke. Banka neće izdati besplatnu kopiju nacрта ugovora ako u vrijeme podnošenja zahtjeva klijenta ocijeni da ne želi zasnovati odnos sa istim u konkretnom pravnom poslu.

**1.13.** Nepismena osoba (osoba koja ne zna pisati i čitati) umjesto potpisa stavlja otisak kažiprsta desne ruke, a u slučaju nemogućnosti da se stavi otisak desnog kažiprsta stavlja se otisak nekog drugog prsta. Otiskom prsta klijent prihvata sve odredbe navedene u ovim Uslovima.

**1.14.** U ugovoru koji potpisuju klijent i Banka, novčane ugovorne obaveze moraju biti određene, odnosno odredive.

**1.15.** Banka zadržava pravo izmjena i dopuna ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke, o čemu je Banka u obavezi dostaviti pismenu obavijest klijentu u roku od najmanje 60 (šezdeset) dana prije početka primjene izmjene. U tom slučaju klijent je saglasan sa eventualnim dopunama i izmjenama ovih Uslova i o istom se može informisati u svim poslovnica Banke kao i kroz objavu važećih Uslova na web stranici Banke.

Ukoliko, klijent ne prihvati izmjene i dopune ovih Uslova, u tom slučaju klijent je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana, od prijema pismene obavijesti, pismeno obavijesti Banku o svom neslaganju. Nakon prijema obavijesti o neslaganju od strane klijenta Banka ima pravo da otkáže korištenje ove usluge.

**1.16.** Banka je dužna prijaviti Državnoj agenciji za istragu i zaštitu, Finansijsko obavještajnom odjelu sve transakcije koje podliježu takvoj obavezi u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i internim procedurama Banke na sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

**1.17.** Banka će obradu ličnih podataka klijenata vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke, odobravanje kredita, otvaranje računa i izvještanje o istim, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

**1.18.** Ovi uslovi izrađeni su u pisanoj obliku i dostupni su u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije Banke itd.).

## 2. POJAM USLUGE

**2.1. ISP SMS** usluga je informacijska usluga Banke koja korisniku omogućava primanje informacija o stanju i promjenama na računu putem mobilnog telefona. Sve informacije o računu korisnika stižu direktno na mobilni telefon korisnika.

**ISP ELBA** - elektronsko bankarstvo je usluga Banke koja korisniku omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa putem globalne računarske mreže-Interneta.

**m-Intesa** - mobilno bankarstvo je usluga Banke koja korisniku omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa putem mobilnog uređaja (mobitel).

**2.2. Mini token** je hardverski (fizički) token, koji služi za identifikaciju korisnika za pristup ISP ELBA usluzi i autorizaciji transakcije.

**mToken** je mobilna aplikacija, koja služi za identifikaciju korisnika za pristup ISP ELBA usluzi i autorizaciji transakcije.

**Korisničko ime i lozinka** su pristupni podaci koji se koriste za pristup ISP ELBA i/ili m-Intesa usluzi.

**Aktivacijski kod (ključ)** je sigurnosni kod koji je potreban za korištenje m-Intesa aplikacije. Aktivacijski kod služi za identifikaciju uređaja i korisnika, te inicijalizira interni token uređaj u samoj aplikaciji.

**2.3.** Da bi se pristupilo korištenju Usluge neophodno je da budući korisnik usluge potpiše ugovor o korištenju Usluge.

## 3. OBIM ISP SMS, ISP ELBA I M-INTESA USLUGE

**3.1.** Putem Usluge Banka nudi određen obim usluga koje korisnik prihvata potpisom ugovora.

**3.2.** Banka ima pravo bez prethodne najave proširiti obim usluga, o čemu izvještava korisnika pismenim putem i preko sadržaja svojih web stranica kao i putem distribucijskih kanala Banke. Korisnik pristaje na takve izmjene, te ih u cijelosti prihvata.

**3.3.** ISP SMS usluga omogućava korisniku primanje SMS poruka u vidu obavijesti o promjeni stanja tekućeg računa nakon svake obavljene transakcije.

**3.4.** ISP ELBA – elektronsko bankarstvo usluga korisniku omogućava:

- uvid u sve proizvode koje koristi u Banci (računi, štednja, krediti i kartice),
- pregled stanja, prometa i obaveza po računima,
- usluge plaćanja u zemlji i inostranstvu,
- usluge transfera novca i konverzije,
- pregled svih naloga, njihovih statusa kao i ostalih informacija,
- privremenu blokadu i deblokadu debitnih kartica,
- plaćanje unaprijed popunjenih režijskih računa uz opciju e-Plati,
- podnošenje online zahtjeva za proizvode Banke,
- niz dodatnih opcija.

**3.5.** m-Intesa – mobilno bankarstvo usluga korisniku omogućava:

- uvid u sve proizvode koje koristi u Banci (računi, štednja, krediti i kartice),
- pregled stanja, prometa i obaveza po računima,
- usluge plaćanja u zemlji i inostranstvu,
- usluge transfera novca i konverzije,
- pregled svih naloga, njihovih statusa kao i ostalih informacija,
- privremenu blokadu i deblokadu debitnih kartica,
- plaćanje unaprijed popunjenih režijskih računa uz opciju e-Plati,
- niz dodatnih opcija.

## 4. UGOVARANJE ISP SMS, ISP ELBA I M-INTESA USLUGE

**4.1.** Korisnik ugovara Uslugu potpisom ugovora o korištenju usluge. Korištenje Usluge ugovara se na neodređeno vrijeme.

**4.2.** Banka prilikom ugovaranja Usluge utvrđuje identitet korisnika uvidom u ličnu ispravu (ličnu kartu, pasoš odnosno drugu odgovarajuću javnu ispravu sa fotografijom), odnosno kopija pasoša i prevod identifikacionog dokumenta (na jednom od službenih jezika u BiH) ovjerenog od strane stalnog sudskog tumača u slučaju klijenta nerezidenta. Prilikom ugovaranja Usluge Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje korisnika.

**4.3.** Neophodan preduslov za korištenje Usluge je i da klijent ima otvoren tekući račun u Banci.

**4.4.** Nakon ugovaranja ISP SMS usluge korisniku se omogućava korištenje iste.

**4.5.** Nakon ugovaranja usluge ISP ELBA – elektronsko bankarstvo korisniku se dodjeljuje fizički token (dalje u tekstu: mini token) ili pristupni podaci za mobilnu aplikaciju mToken (dalje u tekstu: mToken), kao sredstvo identifikacije za pristup Usluzi i autorizaciji transakcije. Mini token je vlasništvo Banke, a korisnik je u slučaju zatvaranja Usluge ili na zahtjev Banke dužan vratiti isti. Pored mini tokena ili mTokena, Banka korisniku dostavlja i pristupne podatke (korisničko ime i lozinka) uz koje se mini token ili mToken koristi. Ukoliko korisnik odluči da koristi mini token, odmah po ugovaranju Usluge i preuzimanju mini tokena, dužan je potpisati i potvrditi o preuzetom mini token uređaju. Ukoliko se korisnik odluči za korištenje mTokena, korisniku se po ugovaranju Usluge dostavljaju aktivacijski podaci za mToken, i potrebno je da preuzme i instalira aplikaciju na svoj mobilni uređaj (mobitel) sa odgovarajućeg marketa (npr., „Google Play“).

**4.6.** Nakon ugovaranja usluge m-Intesa – mobilno bankarstvo korisniku se automatski dodjeljuju prava za korištenje Usluge i dostavljaju pristupni podaci (korisničko ime i lozinka) i aktivacijski kod. Korisnik usluge preuzima i instalira aplikaciju na svoj mobilni uređaj (mobitel) sa odgovarajućeg marketa (npr., „Google Play“) i prilikom prve prijave upiše aktivacijski kod. Unosom aktivacijskog koda identifikuje se uređaj i korisnik, te se inicijalizira interni token uređaj u aplikaciji. Nakon što korisnik unese korisničko ime i lozinku pristupa Usluzi.

**4.7.** Također, smatrat će se da je korisnik ugovorio Uslugu ako sa Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa koja automatski uključuje Uslugu sa ili bez prodajne akcije ili ako ugovori korištenje druge usluge Banke koja automatski uključuje i ovu Uslugu.

**4.8.** Banka, u skladu sa uslovima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Uslugu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja Usluge, bez obaveze da klijentu obrazloži svoju odluku.

## 5. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

**5.1.** Korisnik je prije početka korištenja ISP SMS usluge dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup

SMS-u, što podrazumijeva mobilni telefon i aktivni telefonski broj operatera u Bosni i Hercegovini ili inostranstvu. Broj telefona koji korisnik mora navesti u Ugovoru je korisnikov broj mobilnog telefona na koji se šalju SMS poruke. U slučaju promjene broja mobilnog telefona ili bilo kojeg drugog podatka iz ugovora, korisnik se mora odmah javiti u poslovnicu Banke, a Banka se obavezuje postupiti po zatraženoj promjeni u roku od 3 (tri) radna dana od korisnikove obavijesti. Dođe li do gubitka ili krađe mobilnog telefona, korisnik je dužan odmah o tome obavijestiti Banku kako bi se obustavilo slanje SMS poruka. Banka se obavezuje onemogućiti korištenje Usluge za izgubljene i ukradene mobilne telefone 24 sata nakon prijema korisnikove obavijesti. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima SMS poruke, te nepridržavanja ovih Uslova.

**5.2.** Korisnik je prije početka korištenja ISP ELBA usluge dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup elektronskom bankarstvu, što podrazumijeva računar i pristup Internetu. Korisnik je dužan prilikom prvog korištenja mini tokena ili mTokena promijeniti inicijalnu lozinku. U slučaju da iz raznih razloga (gubitak, krađa mobilnog uređaja i sl.) korisnik deinstalira aplikaciju mToken, ista se mora ponovo instalirati i aktivirati putem aktivacijskih podataka na mobilni uređaj (mobitel). Ukoliko korisnik posumnja ili utvrdi da je sa njegovom korisničkom lozinkom upoznata neka druga osoba, može je sam promijeniti u bilo kojem trenutku na način opisan Uputom za korištenje usluge elektronskog bankarstva, koja je dostupna na zvaničnoj web stranici Banke [www.intesasanpaolobanka.ba](http://www.intesasanpaolobanka.ba).

Korisnik je dužan koristiti Uslugu na način propisan Uputom za korištenje usluge elektronskog bankarstva. U slučaju da korisnik ošteti ili izgubi dodijeljeni mini token, snosit će trošak zamjene mini tokena u skladu sa važećom Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovnicu s domaćim i stranim fizičkim licima.

Ukoliko korisnik u roku od mjesec dana od dana ugovaranja usluge elektronsko bankarstvo ne preuzme mini token u poslovnici Banke, Banka nije u obavezi čuvati isti za korisnika.

Gubitak ili krađu mini tokena ili mobilnog uređaja na kojem je instaliran mToken, korisnik je dužan prijaviti Banci, a Banka će po prijavi onemogućiti korištenje Usluge. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili neodgovarajuće primjene identifikacijskog mini tokena ili mTokena, nepridržavanjem ovih Uslova ili tako da treća osoba zloupotrijebi identifikacijski mini token ili mToken. Korisnik se obavezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima. Plaćanje prema inostranstvu se obavlja u skladu sa propisima o deviznom poslovanju u FBiH/RS, te ograničenjima predviđenim ovim propisima. Na zahtjev Banke klijent će obezbijediti dokumentaciju u skladu sa propisima o deviznom poslovanju u FBiH/RS, prije izvršenog transfera. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka unesenih u platni nalog te snosi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe u vlastitom okruženju.

**5.3.** Korisnik je prije početka korištenja m-Intesa usluge dužan osigurati minimalne potrebne uslove za korištenje mobilnog bankarstva, što podrazumijeva mobilni uređaj (mobitel) i pristup internetu. Korisnik je dužan preuzeti aplikaciju mobilnog bankarstva sa odgovarajućeg marketa (npr. „Google Play“) i istu instalirati na mobilni uređaj (mobitel). Korisnik može koristiti aplikaciju mobilnog bankarstva na više uređaja istovremeno, a aktivacijski kod je potrebno unijeti samo jednom za svaki uređaj. Korisnik je dužan prilikom prve prijave upisati aktivacijski kod, koji služi za verifikaciju identiteta korisnika i uređaja te unijeti korisničko ime i lozinku za prijavu na Uslugu. Korisnik usluge dužan je čuvati tajnost korisničke identifikacije te prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze i štetu nastalu povredom tajnosti njegove korisničke identifikacije. U slučaju neautorizirane upotrebe korisničke identifikacije i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti sa kojom bude upoznat dužan je odmah i neizostavno obavijestiti (pismeno, telefonski ili elektronskim putem) Banku. Korisnik je dužan koristiti Uslugu na način propisan Uputom za korištenje usluge mobilnog bankarstva koja je dostupna na zvaničnoj web stranici Banke [www.intesasanpaolobanka.ba](http://www.intesasanpaolobanka.ba). Uslijed gubitka ili krađe mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija, korisnik istu može sam deinstalirati u bilo kojem trenutku na web stranici Banke, na način opisan u Uputi za korištenje usluge mobilnog bankarstva. U slučaju da iz raznih razloga (gubitak, krađa mobilnog uređaja i sl.) korisnik deinstalira aplikaciju mobilnog bankarstva, ista se mora ponovo instalirati i aktivirati putem aktivacijskog koda na mobilni uređaj (mobitel). Ukoliko posumnja ili utvrdi da je sa njegovom korisničkom lozinkom upoznata neka druga osoba, istu može sam promijeniti u bilo kojem trenutku na način opisan u Uputi za korištenje mobilnog bankarstva. Korisnik se obavezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka unesenih u platni nalog te snosi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe u vlastitom okruženju.

## **6. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE**

**6.1.** Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima korisnik ne može koristiti Uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može uticati, posebno u slučajevima više sile, te u slučajevima ispadanja elektroenergetskog sistema odnosno pada telekomunikacijskih kanala.

**6.2.** Banka zadržava pravo izmjene vrste i obima usluga koje nudi bez prethodne najave. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade. Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog primanja na definirani mobilni telefon korisnika, te nije odgovorna za zloupotrebe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo mobilnog telefona navedenog u Ugovoru.

**6.3.** Banka garantira da Korisnička lozinka nije u njenoj dokumentaciji.

**6.4.** Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja Usluge ukoliko korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci.

**6.5.** Banka zadržava pravo blokade korištenja Usluge u slučaju opravdane sumnje u zloupotrebi, uz obavijest korisniku.

## **7. IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJA**

**7.1.** Banka će izvršiti transakciju kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje u skladu s ovim Uslovima.

**7.2.** Korisnik se obavezuje sve naloge uredno popuniti, u skladu sa važećim propisima, propisanim aktima o platnom prometu i ovim Uslovima. Pri popunjavanju naloga korisnik mora voditi računa o raspoloživim sredstvima na računu u Banci na dan izvršenja zadanih naloga.

**7.3.** Korisnik daje saglasnost za autorizaciju transakcije i izvršenje naloga putem pripadajućeg token uređaja.

**7.4.** U slučaju nemogućnosti provođenja naloga zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravnog unosa platnog naloga od strane korisnika, Banka neće izvršiti platni nalog.

**7.5.** Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem Usluge, nastalo pogrešno unesenim podacima od strane korisnika.

**7.6.** Banka ne snosi odgovornost za posljedice nastale uslijed korištenja Usluge protivno odredbama važećih Uslova.

**7.7.** Banka definiše limite za korištenje Usluge, i to za transakcije izvršene putem unutrašnjeg platnog prometa u maksimalnom iznosu do 30.000 KM po UPP transakciji.

**7.8.** U cilju dodatne zaštite korisnika, Banka definiše kriterije i limite koji služe za zaštitu korisnika od moguće zloupotrebe. Sve transakcije koje su izvan definisanih kriterija i limita Banke se zaustavljaju i provjeravaju.

## **8. NAKNADE**

**8.1.** Naknade za korištenje Usluge naplaćuju se putem tekućeg računa korisnika ili drugim oblikom naplate, bez dodatnog odobrenja od strane korisnika i pismenog obavještanja korisnika. Visina naknade definisana je Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima.

**8.2.** Važeće naknade su javne, iskazane u pismenom obliku i dostupne su klijentima u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranica Banke).

## **9. OBAVJEŠTAVANJE**

**9.1.** O naplaćenim naknadama Banka bez naknade jednom mjesečno obavještava korisnika putem izvoda s tekućeg računa.

**9.2.** Korisnik je saglasan da mu Banka može putem sredstava informisanja (pismom, telefonom, elektronskim putem) dostavljati obavještenja o proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti, a koje su usmjerene na promociju ovog kao i drugih proizvoda i usluga Banke.

Korisnik je obaviješten o namjeri korištenja ličnih podataka u marketinške svrhe, te se odriče prava da se takvoj obradi usprotivi.

**9.3.** Potpisom ugovora korisnik daje izričitu saglasnost Banci da mu se dostava svih obavijesti, kao i dostava o eventualnim sudskim postupcima koji proizilaze iz korištenja ove usluge dostavlja na adresu naznačenu u ugovoru ili na adresu koju su pisano dostavili Banci, te da se dostava smatra urednom bez obzira da li se isti nalazi na predmetnoj adresi.

## **10. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE**

**10.1.** Ukoliko korisnik ne želi više da koristi Uslugu, obavezan je otkazati pismenim putem u poslovnici Intesa Sanpaolo Banke odnosno podnijeti Zahtjev za otkaz korištenja usluge.

**10.2.** Ukoliko se korisnik ne pridržava ovih Uslova i ako se ne može naplatiti naknada s njegovog tekućeg računa, Banka zadržava pravo da mu uz slanje pismene obavijesti otkáže korištenje Usluge.

## **11. PRIGOVOR KLIJENTA I REKLAMACIJE**

**11.1.** Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja, ovih Uslova, odredbi zakona i podzakonskih propisa, može uputiti usmeni i/ili pisani prigovor neposredno, dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskim putem na e-mail adresu: stanovnistvo@intesanpaolobanka.ba.

**11.2.** Ukoliko podnositelj prigovora uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, podnositelj prigovora ima pravo na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskim putem.

**11.3.** Banka je dužna da sprovede postupak po podnijetom pisanom prigovoru i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je Banka zaprimila prigovor.

**11.4.** U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku od 30 (trideset) dana, odnosno ukoliko podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, podnositelj prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije BiH, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine, sa sjedištem u Sarajevu, ulica Zmaja od Bosne 47b, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora ili isteka roka od 30 dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor. Podnositelj prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske, može pismeno obavijesti i Agenciju za bankarstvo Republike Srpske, sa sjedištem u Banja Luci, ulica Vase Pelagića 11a, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru i to u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora ili isteka roka od 30 (trideset) dana, u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor, ako Banka nije dostavila odgovor klijentu odnosno podnosiocu prigovora.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača BiH, ukoliko podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, bez obzira na mjesto zaključenja Usluge može uložiti prigovor Ombudsmenu za zaštitu potrošača sa sjedištem u Mostaru, ulica Kneza Domagoja bb.

Vlasnik računa ima i mogućnost pokrenuti postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

## **12. ZAVRŠNE ODREDBE**

**12.1.** Podatke o Korisniku kao i pisani nalog ovlaštene osobe za prekid korištenja Usluge, te dokumentaciju na osnovi koje je odobreno korištenje Usluge, Banka je dužna čuvati najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj je prekinuta poslovna saradnja.

**12.2.** Isprave i podatke spomenute u prethodnoj tački Banka će čuvati u izvornom obliku ili u drugom obliku pogodnom za dokazivanje u skladu sa važećim propisima i aktima Banke kojima je regulisano arhiviranje.

**12.3.** Sve sporove koji mogu nastati u pružanju Usluge Banke i korisnik pokušat će riješiti sporazumno, a u suprotnom za rješavanje spora nadležan je sud u Sarajevu.

**12.4.** Za sve što nije izričito regulisano ovim Uslovima primjenjivat će se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje s stanovništvom.

**12.5.** Opšti uslovi poslovanja sa stanovništvom obuhvataju Odluku o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sa domaćim i stranim fizičkim licima.

**12.6.** U slučaju da neke od odredbi ovih Uslova nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa važećim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Uslova.

**Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina**