

## Informativni list – ELBA elektronsko bankarstvo za fizička lica

Naziv Banke: Intesa Sanpaolo Banka d.d. BiH /u daljem tekstu: Banka/  
 Adresa sjedišta Banke: Obala Kulina bana 9a, 71000 Sarajevo, BiH  
 Ime i prezime korisnika; JMB: \_\_\_\_\_  
 u daljem tekstu: Korisnik

1. Karakteristike proizvoda
- 1.1. Elektronsko bankarstvo je usluga Banke koja Korisniku omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa putem globalne računarske mreže - Internet.
- 1.2. Korisnik usluge je fizičko lice, koje ima otvoren platni račun – tekući račun (u daljem tekstu: tekući račun) u Banci.
- 1.3. Da bi se pristupilo korištenju elektronskog bankarstva neophodno je da budući Korisnik potpiše Ugovor o korištenju usluge ELBA elektronsko bankarstvo.
- 1.4. Nakon odobrenja usluge Korisniku se dodjeljuje fizički token (u daljem tekstu: mini token) ili aktivacijski podaci za mobilnu aplikaciju (u daljem tekstu: mToken), kao sredstvo identifikacije prilikom pristupa ELBA i autorizaciji transakcije, koje osigurava sigurnost korištenja ove usluge. Mini token je vlasništvo Banke, a Korisnik je na zahtjev Banke dužan vratiti mini token uređaj. Uz mini token uređaj ili mToken aktivacijske podatke, Banka Korisniku dostavlja korisničko ime i lozinku za pristup ELBA usluzi.
- 1.5. Uslovi za korištenje elektronskog bankarstva su vezani za dostavljanje sljedeće dokumentacije:
  - Zahtjev za otvaranje usluge (obrazac Banke)
  - kopija lične isprave i potvrda o mjestu prebivališta/boravka (original ili kopija uz uvid u original) kod rezidenta tj. kopija pasoša i prevod identifikacionog dokumenta (na jednom od službenih jezika u BiH) ovjerenog od strane stalnog sudskog tumača za nerezidenta.
- 1.6. Naknade za korištenje elektronskog bankarstva naplaćuju se putem tekućeg računa Korisnika ili drugim oblikom naplate. Visina naknade je definisana kako slijedi:

Vrsta usluge	Visina naknade
Mjesečna naknada za korištenje usluge	4,00 KM
Izdavanje i korištenje mini tokena ili mTokena	0,00 KM
Naknada za gubitak mini tokena ili zamjenu oštećenog mini tokena	40,00 KM
Ponovo generiranje lozinke/password-a za pristup - ELBA usluzi	0,00 KM
Ponovno generiranje aktivacijskih podataka za mToken	0,00 KM
Zamjena desinhroniziranog (zaključanog) mini token uređaja usljed pogrešnog korištenja od strane Korisnika	5,00 KM
Zatvaranje usluge ELBA elektronsko bankarstvo	15,00 KM
Zatvaranje usluge elektronskog bankarstva korisnicima usluge m – Intesa	5,00 KM
Otkup EUR za KM	0,60%
Otkup ostalih valuta za KM	0,70% min. 2,00 KM
Prodaja EUR za KM	0,70%
Prodaja ostalih valuta za KM	0,90% min. 2,00 KM
Konverzija svih valuta	0,95% min. 2,00 KM
Plaćanje sa tekućeg, žiro i a'vista računa za uplatu rate kredita i kreditnih kartica (transferi)	0,00 KM
Plaćanje na zahtjev fizičkog lica u korist računa unutar Banke	0,60 KM po transakciji
Plaćanje na zahtjev fizičkog lica (do 10.000 KM po nalogu) – međubankarske transakcije	1,00 KM po transakciji
Plaćanje na zahtjev fizičkog lica (preko 10.000 KM po nalogu i opcija hitno bez obzira na iznos) – međubankarske transakcije i RTGS	3,00 KM po transakciji
Plaćanje prema inostranstvu po nalogu fizičkog lica (na iznos plaćanja) – T+2	0,40% min. 10,00 KM
Plaćanje prema inostranstvu po nalogu fizičkog lica (na iznos plaćanja) – T+1	0,45% min. 10,00 KM
Plaćanje prema inostranstvu po nalogu fizičkog lica (na iznos plaćanja) – T+0	0,50% min. 10,00 KM
Naknada za pokriće troškova ino banke pri opciji OUR za iznose do protuvrijednosti od 5.000,00 KM	15,00 KM
Naknada za pokriće troškova ino banke pri opciji OUR za iznose u rasponu protuvrijednosti od 5.001,00 KM - do 10.000,00 KM	30,00 KM
Naknada za pokriće troškova ino banke pri opciji OUR za iznose preko	50,00 KM

protuvrijednosti od 10.000,00 KM	
Naknada za obradu ino reklamacije	20,00 KM
Povrat sredstava po zahtjevu ino banke	20,00 KM.

Sve naknade navedene u ovoj tački su promjenjive i Banka ih može mijenjati na mjesečnom nivou. Ukoliko dođe do izmjene istih Banka će Korisnika obavijestiti pismeno putem svojih distribucijskih kanala (web stranica Banke, poslovnice Banke itd.). Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene naknada, u tom slučaju u obavezi je da u roku od 15 (petnaest) dana pismeno obavijesti Banku o svom neslaganju, nakon čega će u roku od 90 (devedeset) dana imati obavezu da izvrši ukupan povrat svih eventualnih preostalih dugovanja. Nakon 90 (devedeset) dana Banka ima pravo da otkáže ovu uslugu i proglašuje dospjelim sva eventualna potraživanja prema Korisniku.

- 1.7. Otvaranje usluge za korištenje elektronskog bankarstva ne zahtjeva obavezu korištenja notarskih usluga.
- 1.8. Preduslov za ugovaranje elektronskog bankarstva je otvoren tekući račun u Banci.
- 1.9. Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog poslovnog odnosa, dobrih poslovnih običaja, Opštih uslova poslovanja Banke i odredbi zakona i podzakonskih propisa, može uputiti usmeni i/ili pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskim putem.

Ukoliko podnosilac prigovora uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, podnosilac prigovora ima pravo na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskim putem. 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 za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine, odnosno 15 (petnaest) dana za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor u prethodno navedenim rokovima, odnosno ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, podnosilac 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 (trideset) dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor. Podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske, može pismeno obavijestiti Ombudsman za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske, sa sjedištem u Banja Luci, ulica Vladike Platona 1/A, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru i to u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora ili isteka roka od 15 (petnaest) 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 podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, bez obzira na mjesto zaključenja Ugovora o korištenju usluge, može uložiti prigovor Ombudsmanu za zaštitu potrošača sa sjedištem u Mostaru, ulica Kneza Domagoja bb. Korisnik usluge ima i mogućnost pokrenuti postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

- 1.10. Plaćanje prema inostranstvu se obavlja u skladu sa propisima o deviznom poslovanju u FBiH/RS, te ograničenjima predviđenim ovim propisima. Na zahtjev Banke Korisnik će morati obezbijediti dokumentaciju u skladu sa propisima o deviznom poslovanju u FBiH/RS, prije izvršenog transfera.
- 1.11. Ukoliko Korisnik ne želi više da koristi elektronsko bankarstvo, treba je otkazati pismenim putem, odnosno podnijeti Zahtjev za otkaz korištenja. Uslugu elektronskog bankarstva Banka pruža Korisniku na neograničen vremenski period.
- 1.12. Korisnik ima pravo da dobije besplatnu kopiju nacрта Ugovora o korištenju usluge ELBA elektronsko bankarstvo, radi razmatranja istog izvan prostorija Banke, a u slučaju preuzimanja besplatne kopije nacрта ugovora dužan je da u roku od 3 (tri) dana obavijesti Banku o svojoj namjeri zaključenja Ugovora.

Banka neće izdati besplatnu kopiju nacрта Ugovora ako ocijeni da ne želi zasnovati odnos sa Korisnikom u konkretnom pravnom poslu.

Banku obavezuju podaci iz Informativnog lista do

Mjesto:

Datum sastavljanja Informativnog lista:

---

(potpis ovlaštenog lica i pečat Banke)

---

(potpis Korisnika)