

Poštovani,

Od 01.08.2026. godine u primjeni će biti novi Opšti uslovi za korištenje usluga SMS, ELBA – elektronsko bankarstvo i m-Intesa mobilno bankarstva za fizička lica.

Izmjena se odnosi na član 1.16. koji tretira izmjenu roka za obavijest o izmjeni Opštih uslova i Odluke o naknadama sa trenutnih 60 (šezdeset) dana na 15 (petnaest) dana.

OPŠTI USLOVI**ZA KORIŠTENJE USLUGA SMS, ELBA – ELEKTRONSKO BANKARSTVO I M-INTESA MOBILNO BANKARSTVO ZA FIZIČKA LICA****1. OPŠTE ODREDBE**

1.1. Ovim Opštim uslovima za korištenje usluga SMS, ELBA elektronsko bankarstvo (dalje u tekstu: ELBA) i m-Intesa mobilno bankarstvo (dalje u tekstu: m-Intesa) za fizička lica (dalje u tekstu: Uslovi) Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina (dalje u tekstu: Banka) uređuje osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i klijenata fizičkih lica (dalje u tekstu: klijent, korisnik, fizičko lice) kojima trajno ili povremeno pruža bankovne usluge.

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

1.3. Ovi Uslovi primjenjuju se zajedno s pojedinačnim Ugovorom sklopljenim sa korisnikom. Ako se pojedinačni Ugovor sa korisnikom razlikuje od odredbi ovih Uslova, primjenjuju se odredbe pojedinačnog Ugovora.

1.4. Korisnik je fizičko lice kojem je Banka odobrila korištenje Usluge. Korisnikom Usluge može postati fizičko lice (rezident ili nerezident) koje je u Banci otvorilo tekući račun. Pojam rezidenta/nerezidenta određen je Zakonom o deviznom poslovanju u FBiH, Republici Srpskoj, te Brčko Distrikta BiH.

1.5. Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina, Milana Preloga 12A, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina, JIB 4200720670007 (u daljem tekstu: Banka) kao kontrolor podataka posluje u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH (u daljem tekstu: Zakon). Pri prikupljanju ličnih podataka svojih klijenata, bilo da su prikupljeni od klijenta u trenutku njihovog prikupljanja, bilo da su prikupljeni iz nekog drugog izvora, Banka pruža informacije u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona, kao što su npr. informacije o Banci kao kontroloru podataka, svrhama i pravnom osnovu obrade ličnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju (npr. lični podaci potrebni za uspostavu poslovnog odnosa u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, te ostali podaci potrebni za izvršenje pojedinog ugovora ili kako bi se poduzele radnje prije sklapanja ugovora ili ispunjavanja nekih drugih zakonskih obveza, legitimnih interesa Banke kao kontrolora podataka ili treće strane), periodu čuvanja podataka, primateljima podataka, izvoru podataka kao i o pravima u vezi zaštite ličnih podataka (npr. pravo na pristup podacima, pravo na brisanje, prigovor i dr.). Kontaktni podaci službenika za zaštitu podataka:

sluzbenikzazastitupodataka@intesasanpaolobanka.ba ili Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina, Službenik za zaštitu ličnih podataka, Milana Preloga 12A, 71000 Sarajevo. Potpisom Ugovora Klijenti potvrđuju da ih je Banka kao kontrolor podataka u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona prilikom prikupljanja ličnih podataka informisala o načinu obrade i zaštite ličnih podataka, putem dokumenta Informacija o obradi ličnih podataka Intesa Sanpaolo Banke d.d. BiH (u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH), te da su upoznati/e da im je navedeni dokument dostupan na www.intesasanpaolobanka.ba, te u poslovnim prostorijama Banke na zahtjev. Potpisom Ugovora Klijenti potvrđuju da su upoznati da su Zakonom o bankama propisani određeni izuzeci od obveze čuvanja bankarske tajne, odnosno da je Banka obvezna u određenim propisanim slučajevima otkriti trećim osobama povjerljive podatke vezano na njihov poslovni odnos sa Bankom (npr. sudovima, nadzornim tijelima, kao i u drugim slučajevima propisanim članom 104. Zakona o bankama FBiH i Odlukom Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine o izuzecima od čuvanja bankarske tajne, odnosno članom 128. Zakona o bankama Republike Srpske). Upoznati/e su da se, osim u slučajevima koji su izričito propisom navedeni kao izuzetak od obveze čuvanja bankarske tajne, određeni podaci mogu saopćiti drugoj fizičkoj ili pravnoj osobi uz njihovu saglasnost ili koji su nužni u svrhu izvršenja ugovornog odnosa sa Bankom kao što su, npr.: ugovorni odnos koji je vezan uz poslovnu saradnju Banke i/ili klijenta i/ili treće osobe i/ili ugovorna suradnja sa poslodavcem klijenta i/ili kod izvršenja direktnih terećenja i trajnih naloga i/ili radi ostvarenja određenih pogodnosti temeljem zaposlenja klijenta i/ili ostvarenja legitimnih interesa Banke ili klijenta i/ili nekih drugih poslovnih saradnji između Banke i/ili klijenta i/ili treće osobe. Primatelji podataka, ovisno o vrsti ugovora i pravnog posla mogu biti primatelji plaćanja kod izvršenja direktnih terećenja i trajnih naloga, poslodavci (ako je klijentov ugovor vezan uz pripadnost poslodavcu), članicama Grupe Intesa Sanpaolo i Grupe Privredna banka Zagreb kojoj Banka pripada u zemlji i inozemstvu (upravljanje rizicima, legitimni interesi). Pri tome Banka osigurava da su podaci tačni, potpuni i ažurni, s tim da klijent ima pravo uvida u svoje podatke koji se razmjenjuju, da se podaci neće razmjenjivati u obimu većem nego što je potrebno za tačnu određenu svrhu, da se neće čuvati duže nego što je potrebno za svrhu u koju se podaci dostavljaju. Također su upoznati/e da se kod davanja saglasnosti radi o dobrovoljnoj saglasnosti, te da ako uskrate davanje saglasnost u određenim slučajevima, ovisno o ugovornom odnosu i nužnosti potrebnog podatka za ugovorni odnos, Banka njihove podatke neće moći razmijeniti sa određenim primateljima/korisnicima podataka, što će u određenim slučajevima imati za posljedicu nemogućnost izvršenja određenog ugovora u cijelosti ili u ograničenom obimu, o čemu će ih Banka prethodno obavijestiti.

1.6. 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, pri čemu je dužan dostaviti i potvrdu o novom prebivalištu-boravištu. Korisnik odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama. Korisnik nije u obavezi dostavljati novu potvrdu o prebivalištu-boravištu ukoliko nije došlo do izmjene prebivališta-boravišta u odnosu na onu po osnovu koje mu je otvoren račun.

Kopije dokumenata o izmjeni podataka o korisniku, Banka zadržava za svoju arhivu zajedno sa dokumentacijom na osnovu koje je otvoren račun i u vremenskom roku u kojem je dužna u skladu sa važećim zakonskim propisima čuvati dokumentaciju na osnovu koje je otvoren račun.

1.7. Banka je u obavezi da u predugovaračkoj fazi za zasnivanje poslovnog odnosa sa klijentom o korištenju Usluge informiše klijenta o uslovima i svim bitnim karakteristikama Usluge koje nudi, na način da klijentu uruči personalizirani Informativni list u pisanoj formi.

1.8. Banka klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Ugovor o korištenju Usluge na način koji će klijentu omogućiti da usporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li ponuda Banke odgovara njegovim potrebama.

1.9. Potpisivanjem Ugovora klijent je saglasan da su mu prezentirani sljedeći akti Banke prije potpisivanja Ugovora, a to su: Opšti uslovi za korištenje usluga SMS, ELBA – elektronsko bankarstvo i m-Intesa mobilno bankarstvo 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.

1.10. Banka će klijentu koji je zainteresovan za zaključenje Ugovora o korištenju Usluge, na njegov zahtjev, bez naknade, dati tekst nacrtu Ugovora koji sadrži osnovne podatke o Usluzi radi razmatranja istog izvan prostorija Banke. Banka zadržava pravo odbiti izdati besplatnu kopiju nacrtu Ugovora ako u vrijeme podnošenja zahtjeva klijenta ocijeni da ne želi zasnovati odnos sa istim u konkretnom pravnom poslu.

1.11. Korisnik ELBA i/ili m-Intesa usluge može prilikom ugovaranja Usluge ili naknadno opunomoćiti jedno ili više lica za uvid i raspolaganje sredstvima nad računom/ima ugovorenim u Banci putem punomoći izdane u Banci ili izvan Banke i uz potpisan Obrazac za dodjelu, izmjenu ili ukidanje ovlaštenja za ELBA i m-Intesa usluge u kojem će korisnik ELBA i/ili m-Intesa usluga tj. vlasnik računa navesti račune i prava koja želi dodijeliti opunomoćeniku. U tom slučaju, opunomoćenik može imati uvid i raspolagati sredstvima na računu koristeći ELBA i/ili m-Intesa uslugu ugovorenu na svoje ime, na osnovu dodijeljenih prava ovlaštenja nad računom osnovnog korisnika putem ELBA i/ili m-Intesa usluga. Korisnik ELBA i/ili m-Intesa usluga može u bilo kojem trenutku ukinuti dodijeljeno ovlaštenje po računu/ima ili izmijeniti prava koja je dodijelio opunomoćeniku ažuriranjem i obaveznim ponovnim potpisom Obrasca za dodjelu, izmjenu ili ukidanje ovlaštenja za ELBA i m-Intesa usluge. Ukoliko se Obrazac za dodjelu, izmjenu ili ukidanje ovlaštenja za ELBA i m-Intesa usluge potpisuje izvan prostorija Banke, isti je potrebno ovjeriti kod notara ili u općini. Ovlaštenje za uvid i raspolaganje sredstvima na računu korisnika koristeći ELBA i/ili m-Intesa uslugu se ne može dodijeliti ukoliko osnovni korisnik, odnosno vlasnik računa, nema ugovorenu ELBA i/ili m-Intesa uslugu.

1.12. SMS, ELBA i/ili m-Intesa usluga se može ugovoriti maloljetnom licu sa zakonskim zastupnikom/skrbnikom s tim da se pravo pristupa ugovorenim Uslugama dodjeljuje isključivo zakonskom zastupniku/skrbniku. Zakonski zastupnici/skrbnici maloljetnog lica su roditelji ili druga lica koje su zakonski određena kao zastupnici istih. Prilikom ugovaranja SMS, ELBA i/ili m-Intesa usluga maloljetnim licima, Ugovore o korištenju odabrane Usluge potpisuju zakonski zastupnici/skrbnici maloljetnih lica te im se uručuju pristupni podaci za korištenje odabranih usluga ELBA i/ili m-Intesa, odnosno za SMS uslugu će se SMS poruke isporučivati na broj telefona ili mobitela koji je zakonski zastupnik/skrbnik prijavio Banci. Zakonski zastupnik/skrbnik je obavezan čuvati povjerljivost korisničkih podataka za pristup Uslugama i ograničiti samostalan pristup i korištenje Usluga maloljetnim licima te je isti odgovoran za bilo kakvu štetu koja može nastati neovlaštenim korištenjem Usluge od strane maloljetnog lica ili za kršenje relevantnih, primjenjivih zakonskih propisa koje nastane kao posljedica korištenja usluge od strane Zakonskog zastupnika/skrbnika.

1.13. Ukoliko je korisnik ELBA i/ili m-Intesa usluge zakonski zastupnik/skrbnik maloljetnog lica koji ima ugovoren račun u Banci, i ima ugovorenu ELBA i/ili m-Intesa uslugu, moguće mu je prema Zahtjevu i u slučaju prethodno uspostavljenog ovlaštenja nad ugovorenim računom/ima maloljetnog lica dodijeliti pravo uvida i raspolaganja sredstvima na računu/ima po kojima je ovlašten putem ELBA i/ili m-Intesa usluge ugovorene na svoje ime. Ukoliko je korisnik ELBA i/ili m-Intesa usluge zakonski zastupnik/skrbnik maloljetnog lica koji nema ugovoren račun u Banci te nema ugovorenu ELBA i/ili m-Intesa uslugu, moguće mu je prema Zahtjevu i u slučaju prethodno uspostavljenog ovlaštenja nad ugovorenim računom/ima maloljetnog lica dodijeliti isključivo pravo uvida u račun/e po kojima je ovlašten putem ELBA i/ili m-Intesa usluge ugovorene na svoje ime, bez mogućnosti raspolaganja sredstvima na računu/ima. U slučaju sticanja punoljetstva, dotadašnje maloljetno lice može zatvoriti Uslugu potpisanu od strane zakonskog zastupnika/skrbnika te ugovoriti istu na svoje ime pri čemu potpisuje i Ugovor o korištenju Usluge te dobiva korisničke podatke i puni pristup Usluzi. Ukoliko je zakonski zastupnik/ovlaštenik bio opunomoćenik po Usluzi dotadašnjeg maloljetnog lica putem Usluge ugovorene na svoje ime, sticanjem punoljetstva, dotadašnje maloljetno lice može izmijeniti ili ukinuti prava ovlaštenja po svom računu potpisom Obrasca za dodjelu, izmjenu ili ukidanje ovlaštenja za ELBA i m-Intesa usluge.

1.14. SMS, ELBA i/ili m-Intesa usluga se na izričit zahtjev može ugovoriti i nepismenoj osobi (osoba koja ne zna pisati i čitati). Prilikom Ugovaranja korištenja Usluge, može se javiti nepismena, slijepa i/ili slabovidna osoba pri čemu je Banka u obavezi osigurati poseban tretman osoba iz navedenih kategorija. Cjelokupna ugovorna dokumentacija, pored Korisnika neke od navedenih Usluga treba da bude potpisana i od strane dva svjedoka. Svjedoci mogu biti punoljetne osobe, koje znaju čitati i pisati, koje nemaju neke duševne ili tjelesne nedostatke zbog kojih ne mogu valjano svjedočiti i koji nemaju nikakvu korist od zaključenja ugovora o korištenju neke od navedenih usluga. Nepismena, slijepa i/ili slabovidna osoba 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. Ukoliko nepismena osoba, u skladu sa navedenim okolnostima, ne može samostalno koristiti ugovorenu ELBA i/ili m-Intesa Uslugu, ista može prilikom ugovaranja Usluge ili

naknadno opunomoćiti jedno ili više lica za uvid i raspolaganje sredstvima nad računom/ima ugovorenim u Banci u skladu sa uslovima propisanim u tački 1.11. Obrazac za dodjelu, izmjenu ili ukidanje ovlaštenja za ELBA i m-Intesa usluge kojim nepismena osoba dodjeljuje, mijenja ili ukida prava ovlaštenja opunomoćeniku je potrebno je potpisati i ovjeriti kod notara zajedno sa potvrdom notara da je dokumentacija pročitana i u njegovom prisustvu potpisana. Ukoliko nepismena, slijepa ili slabovidna osoba ugovara SMS uslugu ista je dužna navesti broj telefona ili mobitela na koji će se isporučivati SMS poruke te je obavezna čuvati povjerljivost sadržaja istih i odgovorna za bilo kakav neovlašten pristup podacima koje Banka isporučuje putem ove Usluge.

1.15. U Ugovoru koji potpisuju klijent i Banka, novčane ugovorne obaveze moraju biti određene, odnosno odredive.

1.16. 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 korisniku na poštansku ili e-mail adresu u roku od najmanje 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmjene. Banka zadržava pravo izmjena i dopuna Odluke o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima koje se odnose na usluge SMS, ELBA – elektronsko bankarstvo i m-Intesa – mobilno bankarstvo (u daljem tekstu: Odluka o naknadama), pri čemu je Banka u obavezi da dostavi pismenu obavijest korisniku na poštansku ili e-mail adresu također u roku od najmanje 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmjene. Izmjenama i dopunama Uslova ne mogu se mijenjati ostali zakonom propisani obavezni elementi Ugovora. U slučaju izmjena ostalih zakonom propisanih obaveznih elemenata Ugovora, Banka će pozvati Korisnika, da zaključi aneks na Ugovor, te ista neće, u slučaju izostanka potpisa aneksa od strane Korisnika, Ugovor jednostrano mijenjati niti raskidati, osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi. Korisnik se sa eventualnim dopunama i izmjenama ovih Uslova i Odluke o naknadama, može informisati i u svim poslovnicama Banke kao i kroz objavljivanje važećih Uslova i Odluke o naknadama na web stranici Banke.

Ukoliko korisnik ne prihvati izmjene Uslova i Odluke o naknadama, u tom slučaju je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana, od dana prijema pismene obavijesti o promjeni od strane Banke, 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 po Ugovoru o korištenju Usluge. Nakon 90 (devedeset) dana Banka ima pravo da jednostrano otkaže Ugovor i proglasi dospjelim sva eventualna potraživanja prema Korisniku po osnovu Ugovora. U slučaju da Korisnik ne izmiri cjelokupno dospjelo dugovanje, Banka će poduzeti sve radnje kako bi se izvršila naplata dospjelih dugovanja te zatražiti naplatu dospjelog dugovanja putem nadležnog suda.

1.17. 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 terorističkih aktivnosti BiH i internim procedurama Banke na sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

1.18. Banka će obradu ličnih podataka klijenata vršiti u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka u BiH.

1.19. Ovi uslovi izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su u poslovnoj mreži Banke i putem drugih distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke itd.).

2. POJAM USLUGE

2.1. 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.

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 ELBA usluzi i autorizaciji transakcije. **mToken** je opcija kojoj se pristupa putem u m-Intesa mobilne aplikacije, a koja služi za identifikaciju korisnika za pristup ELBA usluzi i autorizaciji transakcije.

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

Aktivacijski kod (ključ) je sigurnosni kod koji je potreban za korištenje m-Intesa aplikacije i/ili mToken-a. 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 SMS, 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, preko sadržaja svojih web stranica, kao i putem distribucijskih kanala Banke. Korisnik pristaje na takve izmjene, te ih u cijelosti prihvata.

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

3.4. 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 prenosa novčanih sredstava u zemlji i inostranstvu,
- usluge prenosa novčanih sredstava između vlastitih računa i konverzije,
- pregled svih naloga, njihovih statusa kao i ostalih informacija,

- kreiranja uzoraka i zakazivanje plaćanja,
- privremenu blokadu i deblokadu debitnih kartica,
- plaćanje unaprijed popunjenih režijskih računa uz opciju e-Plati,
- podnošenje online zahtjeva za proizvode Banke,
- te 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 prenosa novčanih sredstava u zemlji i inostranstvu,
- usluge prenosa novčanih sredstava između vlastitih računa i konverzije,
- pregled svih naloga, njihovih statusa kao i ostalih informacija,
- kreiranje uzoraka i zakazivanje plaćanja,
- opcija zaokruživanja iznosa prilikom plaćanja i uplate razlike na štedni a'vista račun „Zaokruži i uštedi“,
- opcija doniranja sredstava na račune humanitarnih organizacija odmah ili uz izvršene svakog naloga domaćeg plaćanja,
- privremenu blokadu i deblokadu debitnih kartica,
- pregled PIN-a platnih kartica,
- uključivanja kartica u digitalni novčanik,
- pregled Kartice putnog zdravstvenog osiguranja, ukoliko je Klijent ugovorio Visa Platinum debitnu karticu,
- ugovaranje osiguranja od posljedica nezgode,
- apliciranje za proizvode i usluge Banke,
- pronalazak najbliže poslovnice ili bankomata Banke koristeći se njihovim geolokacijama,
- plaćanje unaprijed popunjenih režijskih računa uz opciju e-Plati,
- slanje automatskih PUSH notifikacija o aktivnostima putem m-Intesa mobilne aplikacije,
- mogućnost ugovaranja tekućeg računa i m-Intesa usluge putem m-Intesa aplikacije za sve nekljente Banke pri čemu se proces obaveza finalizira u poslovnici Banke,
- te niz dodatnih opcija.

4. UGOVARANJE SMS, 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 identifikacioni dokument (ličnu kartu, pasoš odnosno drugu odgovarajuću javnu ispravu sa fotografijom), odnosno ovjerena 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.

U slučaju uspostave ovlaštenja nad uslugama SMS, ELBA i/ili m-Intesa identitet opunomoćenika/zakonskog zastupnika/skrbnika će biti utvrđen na isti, prethodno opisan način, kao i za Korisnika koji ugovara Uslugu,

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

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

4.5. Nakon ugovaranja usluge ELBA – elektronsko bankarstvo korisniku se dodjeljuju pristupni podaci za opciju mToken u m-Intesa mobilnoj aplikaciji (dalje u tekstu: mToken), kao sredstvo identifikacije za pristup Usluzi i autorizaciji transakcije. Za pristup mTokenu, potrebno je da Korisnik preuzme i instalira m-Intesa aplikaciju u okviru koje je dostupna mToken opcija na svoj mobilni uređaj (mobitel) sa odgovarajućeg marketa (npr. Google Play, App Store). Na izričit zahtjev klijenta, istom se umjesto pristupnih podataka za mToken može dodijeliti fizički, mini Token uređaj (dalje u tekstu: mini Token).

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 potvrdu o preuzetom mini token uređaju.

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 za aplikacije 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. U slučaju reinstalacije m-Intesa usluge, potrebno je da korisnik ponovo preuzme m-Intesa aplikaciju sa odgovarajućeg marketa i instalira je na svoj mobilni uređaj. Nakon što korisnik unese ispravno korisničko ime i lozinku, aktivacijski kod će automatski biti isporučen na broj mobitela koji je korisnik registrovao u sistemu Banke.

4.7. 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 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 24 sata 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 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.

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 poslovanju s domaćim i stranim fizičkim licima.

Ukoliko korisnik u roku od mjesec dana od dana ugovaranja usluge ELBA 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/BDBiH, te ograničenjima predviđenim ovim propisima. Na zahtjev Banke klijent će obezbijediti dokumentaciju u skladu sa propisima o deviznom poslovanju u FBiH/RS/BDBiH, 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, App Store) 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. Usljed 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 klijent 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 ima pravo bez prethodne najave proširiti obim usluga, o čemu izvještava Korisnika putem distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije Banke itd.). Korisnik potpisom Ugovora o korištenju Usluge pristaje na takve izmjene, te ih u cijelosti prihvata.

6.3. 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.

6.4. Banka garantira da Korisnička lozinka nije u njenoj dokumentaciji.

6.5. Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja Usluge ukoliko korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza.

6.6. 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 20.000 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, poslovne prostorije 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.

9.3. Potpisom Ugovora korisnik daje izričitu saglasnost Banci da mu se dostava svih obavijesti vrši na adresu naznačenu u Ugovoru ili na poštansku ili e-mail adresu koju je naknadno prijavio za slanje obavijesti i na adresu koju je naknadno prijavio i pismeno dostavio Banci, te da se dostava smatra urednom bez obzira da li se 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@intesasanpaolobanka.ba.

11.2. 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.

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

11.4. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor u roku navedenom u prethodnom stavu, 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 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. Podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske, može pismeno obavijesti Ombudsmana za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Vladike Platona 1/A da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru i to u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke 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 kreditu, može uložiti prigovor Ombudsmanu za zaštitu potrošača sa sjedištem u Mostaru, ulica Kneza Domagoja b.b.

Korisnik usluge 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 Banka 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 za korištenje usluga SMS, ELBA- elektronsko bankarstvo i m-Intesa mobilno bankarstvo za fizička lica 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.

12.7. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 01.08.2026. godine.

Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina