

OPĆI/OPŠTI UVJETI/USLOVI KORIŠTENJA INTESA SANPAOLO ELEKTRONSKOG BANKARSTVA ELBA ZA DOMAĆA PRAVNA LICA KLASIFIKOVANA U SEGMENT MALIH PREDUZEĆA

1. Uvod

1.1. Opći/Opšti uvjeti/uslovi korištenja usluge Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA (u daljnjem tekstu: Opći/Opšti uvjeti/uslovi) reguliraju prava, obaveze i uvjete/uslove korištenja Elektronskog bankarstva za klijente pravne osobe/lica. Opći/Opšti uvjeti/uslovi reguliraju poslovni odnos između Intesa Sanpaolo Banke d.d. Bosna i Hercegovina (u daljnjem tekstu: "Banka") i klijenta pravne osobe/lica koje ugovara uslugu Intesa Sanpaolo Elektronskog Bankarstva ELBA (u daljnjem tekstu: "Klijent").

1.2. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke, o čemu je Banka u obavezi dostaviti pismenu obavijest klijentima u roku od najmanje 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmjena. Informacije o važećim uvjetim poslovanja biti će dostupne u svim poslovnica Banke, kao i 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.

2. Pojam usluge

2.1. Intesa Sanpaolo Elektronsko bankarstvo ELBA je usluga Banke koja Klijentu omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa putem globalne računarske mreže-Interneta.

2.2. Da bi se pristupilo korištenju Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA neophodno je da budući korisnik usluge-Klijent popuni i potpiše Pristupnicu za elektronsko bankarstvo pravne osobe kojom ujedno i izjavljuje da je pročitao Opće/Opšte uvjete/uslove, da pristaje na njihovu primjenu, kao i da prihvata sva prava i obaveze koje iz istih proizlaze, uključujući sve njihove izmjene i dopune, kao i da je upoznat i saglasan sa troškovima vezanim za korištenje Intesa Sanpaolo elektronskog bankarstva, te sa su mu isti prezentirani.

Uz Pristupnicu za elektronsko bankarstvo pravne osobe, ovlaštenu zastupnik Klijenta je dužan potpisati i Ugovor o korištenju usluge ELBA elektronskog bankarstva.

3. Klijent – korisnik usluge

3.1. Klijent – Korisnik usluge Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA je pravna osoba/lice kojoj je Banka odobrila korištenje Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA. Klijentom može postati pravna osoba/lice koja u Banci ima ili otvara transakcijski i/ili devizni račun.

3.2. Ovlaštena/e osoba/e je/su fizička/e osoba/e ovlaštena/e, za radnje unosa i/ili potpisivanja naloga za plaćanje, od strane zakonskog zastupnika pravne osobe/lica – Klijenta, a koja/e je/su navedena/e u Pristupnici za elektronsko bankarstvo pravne osobe.

3.3. Banka, u skladu sa uvjetima/uslovima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Pristupnicu za elektronsko bankarstvo pravne osobe, odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge, bez obaveze da Podnositelju Pristupnice za elektronsko banakrstvo pravne osobe obrazloži svoju odluku.

4. Obim usluga Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA

4.1. Putem Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA Banka nudi određeni obim usluga koje Klijent prihvaća potpisom Pristupnice za elektronsko bankarstvo pravne osobe

4.2. Banka ima pravo izmijeniti obim usluga, o čemu je dužna obavijestiti Klijenta. U slučaju da Klijent nije saglasan sa navedenim izmjenama, ima pravo otkazati korištenje ove Usluge, u skladu sa Ugovorom.

4.3. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA.

4.4. Intesa Sanpaolo Elektronsko bankarstvo ELBA, u skladu sa popunjenom i potpisanom Pristupnicom za elektronsko bankarstvo pravne osobe, Klijentu omogućava:

- Plaćanja u zemlji i inostranstvu
- Konvertovati valute po deviznom kursu u toku radnog vremena Banke. Banka ima pravo određivanja roka dostave naloga za konverziju o čemu će klijenta upoznati putem pismene obavijesti, obavijesti koja je sastavni dio Izvoda po računu ili putem poruke kroz samu Elektronsku banku
- Uvid u stanje na računu
- Pregled prometa na računu
- Preuzimanje elektronskih izvoda za račun (pdf, txt format)
- Vidjeti dnevnu kursnu listu
- Pregled novosti i vijesti iz Banke (standardne tarife, posebne pogodnosti, obavijesti)

- Komuniciranje sa Bankom

4.5. Za svaku obavljenu transakciju u unutrašnjem platnom prometu putem Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA Korisnik usluge ima mogućnost generiranja elektronske potvrde u pdf formatu za sve odobrene naloge, dok se za devizne naloge obavijest šalje putem e-mail-a.

5. Ugovaranje Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva

5.1. Klijent ugovara Intesa Sanpaolo Elektronsko bankarstvo potpisom Pristupnice za elektronsko bankarstvo pravne osobe i potpisom Ugovora o korištenju usluge ELBA elektronskog bankarstva Intesa Sanpaolo Banke, čiji su sastavni dio ovi Opći/Opšti uvjeti/uslovi. Korištenje Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA ugovara se na neodređeno vrijeme odnosno do gašenja transakcijskog/deviznog računa, otkaza usluge jedne od ugovornih strana ili nastupa okolnosti koje za posljedicu imaju gašenje usluge.

5.2. Da bi mogao ugovoriti korištenje Usluge, Klijent je obavezan Banci dostaviti ovjerenu kopiju ličnog identifikacijskog dokumenta sa slikom (ličnu kartu/pasoš/) na ime lica koje/a će biti ovlašteno/a za korištenje Usluge te Prijavu o mjestu prebivališta, osim ukoliko ista nije sastavni dio dosijea o računu klijenta. Ovjerena kopija identifikacijskog dokumenta, te Prijava o mjestu prebivališta ne smije biti starija od šest (6) mjeseci ukoliko se radi o

fizičkom licu rezidentu. Pod ovjerom dokumenta se smatra ovjera nadležnog organa u Bosni i Hercegovini ili potvrda Menadžera za odnose sa klijentima/Voditelja poslovnice da je izvršen uvid u originalni dokument. Ukoliko je lice ovlašteno za korištenje Usluge nerezident, obavezno je Banci dostaviti lični identifikacijski dokument sa slikom (ličnu kartu/pasoš/dokument iz kojeg je vidljiva adresa klijenta u matičnoj zemlji) u kopiji ovjerenoj od strane nadležnog državnog organa u BiH ili inostranstvu uz adekvatne nadovjere u skladu sa pozitivnim propisima i međunarodnim sporazumima. Ovjerena kopija ovog dokumenta/dokumenata ne smije biti starija od tri (3) mjeseca. U slučaju stranih dokumenata koji nisu napisani na jednom od službenih jezika koji se koriste u Bosni i Hercegovini, klijent će dostaviti prevod ovjeren od strane ovlaštenog sudskog tumača.

5.3. Prilikom ugovaranja i korištenja Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA, Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Klijenta i Ovlaštenih lica a sve u skladu sa zakonskim odredbama koje su na snazi.

5.4. Nakon odobrenja Pristupnice za elektronsko bankarstvo za pravne osobe i potpisivanja Ugovora o korištenju ELBA elektronskog bankarstva, Ovlaštenim osobama/licima se dodjeljuje identifikacijski uređaj - Token koji osigurava sigurnost korištenja usluge Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA. Uz identifikacijski uređaj, Banka Ovlaštenoj osobi/licu dostavlja korisničko ime i inicijalnu lozinku. Ovlaštena osoba/lice po odobrenju pristupa Intesa Sanpaolo Elektronskom bankarstvu ELBA dužna je potpisati i potvrdu o izdavanju identifikacijskog uređaja - Token.

5.5. Po odobrenju Pristupnice za elektronsko bankarstvo za pravne osobe i potpisivanju Ugovora o korištenju ELBA elektronskog bankarstva, te uručenja identifikacijskog uređaja - Tokena, korisničkog imena i inicijalne lozinke Klijentu se omogućava korištenje svih segmenata Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva.

5.6. Također, smatrat će se da je Klijent ugovorio Uslugu ako sa Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa koja automatski uključuje uslugu Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA sa ili bez prodajne akcije ili ako ugovori korištenje druge usluge Banke koja automatski uključuje i ovu uslugu.

6. Obaveze i odgovornosti Klijenta

6.1. Klijent je prije početka korištenja Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sistemu, što podrazumijeva sljedeće:

- PC optimalne konfiguracije za operativni sistem
- Internet konekciju
- Novije verzije Chrome ili Edge pretraživača

6.2. Ovlaštena osoba/lice Klijenta je dužna nakon prvog povezivanja na ELBA promijeniti inicijalnu lozinku. Preporuka je da novi password/lozinka sadrže kombinaciju slova (velika i mala), brojeva i posebnih znakova (npr. %, !, ?, +....)

6.3. Ovlaštena osoba/lice Klijenta je dužna držati na sigurnom identifikacijski uređaj – Token na način propisan Uputom za korištenje Token uređaja, te ih ne smije predati drugoj osobi.

6.4. Klijent/Ovlašteno lice Klijenta je dužno koristiti uslugu Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA na način propisan Korisničkim uputstvom za usluge elektronskog bankarstva ISP ELBA.

6.5. U slučaju da se ošteti ili izgubi dodijeljeni identifikacijski uređaj-token, Klijent će snositi trošak zamjene istog u skladu sa važećom Odlukom o tarifi naknada Intesa Sanpaolo Banke za domaća pravna lica klasifikovana u segment malih preduzeća.

6.6. Ukoliko Ovlaštena osoba/lice Klijenta posumnja ili utvrdi da je sa njegovom korisničkom identifikacijom – lozinkom i imenom upoznata neka druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku na način opisan

u Korisničkom uputstvu za usluge elektronskog bankarstva ISP ELBA.

6.7. Gubitak ili krađu identifikacijskog uređaja ili korisničke identifikacije Klijent/Ovlaštena osoba/lice Klijenta je dužan bez odgađanja prijaviti Banci. Banka će po prijavi onemogućiti korištenje istog, najkasnije prvi naredni radni dan.

6.8. Klijent se obavezuje da će njegovi nalozi za plaćanje biti potpuno legitimno ovlašteni, efektivni i validni.

6.9. Za elektronske naloge za plaćanje u inozemstvo, Klijent je dužan odmah po unosu, dostaviti Banci dokumentaciju iz koje je vidljiva osnova plaćanja, u skladu sa propisima o deviznom poslovanju u BiH, a istu su dužni čuvati u svojoj arhivi i Banka i Klijent. Dokumentacija se dostavlja putem e-maila ili priloga u samom elektronskom bankarstvu ELBA.

6.10. Klijent je dužan informirati Banku o svakoj promjeni statusa ovlaštene osobe/lica, odnosno o promjeni ovlaštenja. Za slučaj prestanka ovlaštenja, Klijent je dužan vratiti identifikacijski uređaj-token.

6.11. Klijent snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili neodgovarajuće primjene identifikacijskog uređaja, nepridržavanjem ovih Općih/Opštih uvjeta/uslova ili tako da treća osoba zloupotrijebi identifikacijski uređaj.

6.12. Klijent je odgovoran za tačnost svih podataka unesenih u platni nalog, te snosi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe u vlastitom okruženju.

6.13. Klijent je dužan da vodi računa o sigurnosti informacionog sistema uključujući, ali ne ograničavajući sljedeće:

- Zaštiti sredstva autentifikacije i ostalih provjerljivih podataka ili zaštiti poataka o plaćanju;
- Ažuriranje zaštitnih alata (npr. Antivirusa, Firewall-a, zakrpa);
- Razmatranju prijetnji i rizika povezanih s preuzimanjem Software-a putem interneta ako klijent nije razumno siguran u njegovu autentičnost i činjenicu da nije kompromitiran;
- Odbrani od krađe identiteta;
- Odbrani od mogućih pokušaja društvenog inženjeringa

Banka će povremeno dostavljati obavijesti o mogućim prijetnjama na internetu i smjernicama za zaštitu od istih.

7. Obveze i odgovornosti Banke

7.1. Banka jamči Klijentu slobodno raspolaganje sredstvima na računu, otvorenom na temelju sklopljenog ugovora s Bankom, do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tom računu.

7.2. Banka se obavezuje da će izvršiti naloge za plaćanje onog dana kada je nalog primljen ili na dan valute, a do cut off time-a/vrijeme poravnjenja koje je definirano na nivou Banke prema procedurama za poslove platnog prometa te objavljeno na web stranici Banke. Nalozi zaprimljeni nakon cut-off-a će se izvršavati prvi naredni radni dan Banke. Banka zadržava pravo da naloge ne izvrši na naprijed opisan način u slučaju da je provođenje naloga u suprotnosti sa pozitivnim propisima u Bosni i Hercegovini te u slučaju da je Banka zahtijevala dokumentovanost platnog naloga a Klijent propustio da dostavi istu.

7.3. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Klijent ne može koristiti uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati, posebno u slučajevima više sile, te u slučajevima ispadanja elektroenergetskog sistema u Bosni i Hercegovini odnosno pada telekomunikacijskih kanala.

7.4. Banka ima pravo izvršiti privremeno onemogućavanje korištenja usluge ukoliko Klijent propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci.

7.5. Banka zadržava pravo onemogućavanja korištenja usluge u slučaju opravdane sumnje u zloupotrebu, uz obavijest Klijentu.

8. Izvršavanje transakcija

8.1. Banka će izvršiti transakciju kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje u skladu s ovim Općim/Opštim uvjetima/uslovima i Korisničkim uputstvom za usluge elektronskog bankarstva ISP ELBA koje daje upute o pravilnom korištenju usluge Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA.

8.2. Klijent se obavezuje sve naloge uredno popuniti, u skladu sa zakonskim propisima, propisanim aktima o platnom prometu i ovim Općim/Opštim uvjetima/uslovima. Pri popunjavanju naloga Klijent mora voditi računa o raspoloživim sredstvima na računu u Banci na dan izvršenja zadanih naloga.

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

8.4. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem usluge Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva ELBA, nastalo netačno unesenim podacima od strane Klijenta.

8.5. Banka neće snositi odgovornost u slučaju nemogućnosti sprovođenja transakcija koje su predmet bilo kakvih ograničenja nametnutih Banci od strane Intesa Sanpaolo Grupe, međunarodnih sankcija nametnutih od

strane Ujedinjenih naroda, Europske unije (EEAS), OFAC i drugih institucija kako u BiH tako i država čije restrikcije utiču na poslovanje Intesa Sanpaolo Grupe i Banke.

9. Naknade

9.1. Naknade za korištenje Intesa Sanpaolo Elektronskog Bankarstva ELBA kao i naknada za obavljanje platnog prometa putem ove usluge naplaćuje se putem računa Klijenta ili drugim oblikom naplate u skladu sa važećom Odlukom o Tarifi naknada Intesa Sanpaolo Banke za domaća pravna lica klasifikovana u segment malih preduzeća. Važeći Tarifnik naknada Intesa Sanpaolo Banke d.d. Bosna i Hercegovina za domaća pravna lica klasifikovana u segment malih preduzeća i Opšti/Opći uslovi/uvjeti korištenja su dostupni klijentu na web stranici Banke kao i u poslovnica Banke. Klijent može od nadležnog Relationship managera zahtjevati dostavu Opštih/Općih uvjeta/uslova i važećeg tarifnika o naknadama i putem e-maila ili lično u poslovnica Banke.

Naknade obuhvataju: mjesečna naknada za korištenje i održavanje elektronskog bankarstva, naknade za obavljanje platnog prometa putem ove usluge i druge naknade vezane za korištenje navedene usluge (dodatni token/zamjena, ponovna sinhronizacija tokena, otkazivanje usluge i sl.) i naplaćuju se sa transakcijskog računa otvorenog u Banci. Banka zadržava pravo naplate i sa drugih računa klijenata u slučaju da klijent tako navede ili u slučaju da na transakcijskom računu nema dovoljno raspoloživih sredstava za naplatu naknade.

Sve naknade su promjenjive, te ukoliko dođe do izmjene istih Banka će Klijenta obavijestiti putem svojih distribucijskih kanala (web stranica Banke, poslovnice Banke, kroz Obavijesti koji su sastavni dio izvoda po računu, direktno preko obavijesti u elektronskom bankarstvu itd.) minimalno 15 dana prije primjene.

10. Izvještavanje i reklamacije

10.1. Banka može putem različitih kanala distribucije obavještavati Klijenta o novim proizvodima i uslugama.

10.2. Klijent može reklamirati plaćanja o kojima je obaviješten u roku od 8 dana nakon primitka izvoda.

11. Ostale obavijesti

11.1. Klijent je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje usluge Intesa Sanpaolo Elektronskog Bankarstva ELBA.

12. Otkaz korištenja usluge

12.1. Ukoliko Klijent ne želi više da koristi Intesa Sanpaolo uslugu Elektronskog bankarstva ELBA, treba je otkazati pismenim putem u poslovnici Intesa Sanpaolo Banke odnosno podnijeti zahtjev za otkaz korištenja usluge nadležnom Menadžeru za odnose sa klijentom/Voditelju poslovnice te vratiti token/e koji su mu dati na korištenje.

12.2. Ukoliko se Klijent ne pridržava Općih/Opštih uvjeta/uslova ili ako se ne može naplatiti naknada s njegovog računa, Banka zadržava pravo da otkáže korištenje usluge uz prethodnu obavijest.

12.3. Ukoliko dođe do zatvaranja transakcijskog računa, sa kojeg Banka naplaćuje naknadu za korištenje Usluge, automatski se otkazuje i Usluga iz ovog Ugovora.

13. Rješavanje spora

13.1. Međusobne sporove Banka i Klijent će rješavati sporazumno, a u protivnom ugovaraju nadležnost suda prema sjedištu Banke.

14. Povjerljivost i korištenje osobnih podataka

14.1. Potpisom Pristupnice za elektronsko bankarstvo pravne osobe Klijent izjavljuje:

- da je upoznat/a sa svrhom prikupljanja njegovih osobnih/ličnih podataka, odnosno da Banka iste prikuplja u svrhu koja proizlazi iz pravnog posla u koji ulazi potpisivanjem Pristupnice i Ugovora o korištenju ELBA elektronskog bankarstva, a u skladu s Općim/Opštim uvjetima/uslovima kojima su pobliže definirana pravila pružanja ove vrste bankarskih usluga,
- da je upoznat/a s Općim/Opštim uvjetima/uslovima koji su sastavni dio Ugovora
- Potpisom Pristupnice i Ugovora Klijent daje neopozivu saglasnost Banci da poduzima sve radnje vezano za obradu ličnih podataka lica ovlaštenog za zastupanje Klijenta, a do kojih dođe realizacijom Ugovora i povjerljivih informacija do kojih dođe realizacijom Ugovora, te da iste dostavlja članicama grupe Intesa Sanpaolo unutar države i izvan iste, te društvima sa kojima zaključi Ugovor o poslovnoj saradnji o pružanju usluga Banci i društvima koja se bave provjerom kreditnih historijata, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu važećih propisa obavezna iste dostaviti, a sve u svrhu regulisanja ugovornog odnosa sa Bankom, kao i svih ostalih ugovornih/poslovnih odnosa, koje Klijent može imati sa Bankom. Saglasnost se daje od trenutka potpisivanja Ugovora do prestanka važenja istog po bilo kojem osnovu, odnosno do ispunjenja svih ugovornih/poslovnih obaveza prema Banci. Klijent je potpisom Ugovora saglasan da Banka ima pravo da informacije o računu, kao i dokumentaciju koja čini dosije uz

Ugovor, dostavlja u digitalnu arhivu/centralnu bazu podataka Grupe kojoj Banka pripada.14.2. Potpisom Pristupnice za elektronsko bankarstvo pravne osobe i Ugovora o korištenju usluge ELBA elektronsko bankarstvo Banka se obvezuje čuvati podatke Klijenta i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovog akta.

15. Prigovor klijenta i reklamacije

15.1. Ako Klijent, smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja, ovih Uslova/Uvjeta i odredbi zakona, podzakonskih propisa može uputiti usmeni i/ili pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskom putem.

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.

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 pismeni 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 u rokovima navedenim u prethodnom stavu, 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 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 Ombudsmana za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Vladike Platona 1/A Banja Luka 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.

15.2. Klijent može uputiti reklamaciju Banci na kvalitet usluga elektronskog bankarstva, najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema izvoda o prometu i stanju na računu

16. Završne odredbe

16.1. Ovi Opći/Opšti uvjeti/uslovi stupaju na snagu od 01/01/2025 godine.

