

**OPĆI/OPŠTI UVJETI/USLOVI KORIŠTENJA INTESA
SANPAOLO ELEKTRONSKOG BANKARSTVA
HAL E-BANK ZA DOMAĆA PRAVNA
LICA KLASIFIKOVANA U SEGMENT MALIH PREDUZEĆA**

1. Uvod

1.1. Opći/Opšti uvjeti/uslovi korištenja usluge Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva HAL E-Bank za domaća pravna lica klasifikovana u segment malih preduzeća (u daljnjem tekstu: Opći/Opšti uvjeti/uslovi) reguliraju prava, obaveze i uvjete/uslove korištenja Elektronskog bankarstva za klijente pravne osobe/lica HAL E-bank. 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 (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 uvjetima poslovanja biti će dostupne u svim poslovnicama 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. Osnovni pojmovi

2.1. Intesa Sanpaolo Elektronsko bankarstvo Hal E-Bank za domaća pravna lica klasifikovana u segment malih preduzeća (u daljem tekstu Elektronsko bankarstvo) je usluga Banke koja se odobrava Klijentu koji ima otvoren transakcijski i eventualno devizni račun, te putem koje se klijentu omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa putem infrastrukture za provođenje usluga elektronskog bankarstva.

2.2. Zakonski zastupnik Klijenta je fizičko lice koje je prema registraciji (sudskoj ili drugog nadležnog organa) ovlašteno za zastupanje i predstavljanje Klijenta.

2.3. Korisnik je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za upotrebu usluge Elektronskog Bankarstva. Korisniku se mogu dodijeliti različita ovlaštenja za korištenje Elektronskog Bankarstva (npr. Unos naloga, potpisivanje naloga, udaljeno potpisivanje pregled podataka i slično).

2.4. Programski paket je software-ska oprema koja Klijentima omogućava upotrebu usluge Elektronske Banke.

2.5. Elementi autentifikacije su uređaji koji omogućavaju prijavu korisnika u sistem i autorizaciju plaćanja. Banka izdaje uređaj za identifikaciju: Čitač + identifikacijska kartica ili USB stick (USB Ključ)

2.6. Identifikacijska kartica i USB stick su sigurnosni mehanizmi na kojoj je zapisan digitalni certifikat za svakog korisnika sistema.

2.7. Digitalni certifikat je skup podataka, koji identifikira neki entitet i koji je izdat i digitalno potpisan od strane nekog autoriteta za certificiranje. Digitalni certifikat je pohranjen na pametnu karticu ili USB stick zaštićen samo korisniku poznatim PIN-om.

2.8. Čitač kartice je uređaj koji se priključuje na računar, pomoću kojeg računar komunicira sa identifikacijskom karticom.

2.9. Lična šifra (PIN) je kombinacija znakova kojom se štiti pristup do digitalnog certifikata na kartici.

2.10. Platni nalozi su obrasci putem kojih se vrši plaćanje po nalogu Klijenta.

2.11. Paket je skup platnih naloga tretiranih kao cjelina.

3. Klijent – korisnik usluge

3.1. Klijent – Korisnik usluge Elektronskog bankarstva je pravna osoba/lice kojoj je Banka odobrila korištenje Elektronskog bankarstva. 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: priprema - unosa i/ili pregled i/ili potpis – verifikacija i/ili slanje naloga za plaćanje, od strane zakonskog zastupnika pravne osobe/lica – Klijenta, a koja/e je/su navedena/e na obrascu ZAHTJEV ZA ODOBRENJE UPOTREBE ELEKTRONSKE BANKE HAL E-BANK i ODOBRENJE ZA UPOTREBU E-BANK ZASTUPNIK FIRME OVLAŠĆUJE.

3.3. Banka, u skladu sa uvjetima/uslovima svoje poslovne politike, zadržava pravo o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge, bez obaveze da Klijentu obrazloži svoju odluku.

4. Obim usluga Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva

4.1. Putem Elektronskog bankarstva Banka nudi određeni obim usluga koje Klijent prihvata potpisom Pristupnice za korištenje Intesa Sanpaolo Elektronskog bankarstva.

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. Klijent nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge Elektronskog bankarstva.

4.4. Intesa Sanpaolo Elektronsko bankarstvo, Klijentu omogućava:

- Izvršavanje plaćanja u zemlji i prema inozemstvu/inostranstvu
- Konvertovati valute po dnevnom kursu u toku radnog vremena banke. Banka ima pravo određivanja roka dostave naloga za konverziju u čemu će klijenta upoznati putem pismene obavijesti, obavijesti koja je stastavni dio Izvoda po računu ili putem poruke kroz samu Elektronsku banku
- Pregled stanja računa,
- Pregled platnih naloga, uz mogućnost valutiranja unaprijed,
- Pregled prometa na računima po različitim vremenskim periodima,
- Razmjena elektronskih poruka s Bankom,
- Priprema naloga i povezivanje s imenikom korisnika i njihovih računa,
- Čuvanje stalnih platnih naloga za višekratnu upotrebu (npr. redovna mjesečna plaćanja),
- Štampanje podataka iz upisanih plaćanja, prometnih stavki i slično.
- dostupnost podataka o stanju i prometu računa 24 sata dnevno,
- uvid u stanje na računima kod više banaka članica Hal E-Bank sistema,
- najviši stepen sigurnosti (podaci koje razmjenjuju sa Bankom potpisuju se digitalno i u potpunosti se onemogućuje bilo kakva zloupotreba),
- provjera naloga i printanje potvrde o izvršenom plaćanju putem Interneta na adresi <http://ebb.ba/provjera.html>

5. Ugovaranje Elektronskog bankarstva

5.1. Da bi se pristupilo korištenju Elektronskog bankarstva neophodno je da budući korisnik usluge-Klijent popuni i potpiše ZAHTJEV ZA ODOBRENJE UPOTREBE ELEKTRONSKE BANKE HAL E-BANK te ODOBRENJE ZA UPOTREBU E-BANK kojim ZASTUPNIK FIRME OVLAŠĆUJE pojedinačna ovlaštena lica (uposlenike firme) za upotrebu elektronskog bankarstva (u daljem tekstu Obrasci). Potpisom Ugovora klijent 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 da su mu isti prezentirani.

5.2. Klijent ugovora Elektronsko bankarstvo potpisom Obrazaca i potpisom Ugovora o korištenju Hal E-Bank Elektronskog bankarstva, čiji su sastavni dio Opći/Opšti uslovi. Korištenje Elektronskog bankarstva ugovora se na neodređeno vrijeme odnosno do gašenja transakcijskog/deviznog računa ili nastupa drugih okolnosti koji imaju za posljedicu prekid korištenja usluge.

5.3. 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 boravka. Ovjerena kopija ovog dokumenta i Prijava o mjestu boravka ne smije biti starija od šest (6) mjeseci ukoliko se radi o fizičkom licu rezidentu. 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 ovjerenj 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.

5.4. Prilikom ugovaranja i korištenja Elektronskog bankarstva, Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Klijenta i Ovlaštenih lica.

5.5. Nakon odobrenja Obrazaca i potpisivanja Ugovora o korištenju ELBA elektronskog bankarstva, Ovlaštenim osobama/licima se dodjeljuje digitalni Certifikat te dodatna sredstva autentifikacije u vidu pametne kartice i čitača ili USB koji osigurava sigurnost korištenja usluge Elektronskog bankarstva. Obzirom da Elektronsko bankarstvo HAL E-Bank podržava opciju multi-bank rješenja u smislu pristupa istim korisničkim podacima računima kod različitih banaka, a koje imaju uslugu Hal e-Bank, nije potrebno izdavanje dodatnih digitalnih certifikata, kartice ili USB-a ukoliko su isti prethodno dodijeljeni od strane druge banke. U tom slučaju se dodjeljuju prava pojedinačnih ovlaštenika u skladu sa zahtjevom klijenta.

5.6. Po odobrenju Obrazaca i potpisivanju Ugovora, te uručanju sredstava autentifikacije Klijentu se omogućava korištenje Elektronskog bankarstva.

6. Obaveze i odgovornosti Klijenta

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

- PC sa Windows 95, 98, ME, NT, 2000, XP, Windows 7 i Windows 8
- Procesor najmanje 133 MHz
- RAM 32 MB (preporučuje se 64 MB),
- 300 MB slobodnog prostora na HD,
- CD jedinica
- slobodan USB port.
- u slučaju povezivanja preko pozivnih linija, PC mora biti opremljen i odgovarajućim modemom.
- pametna kartica ili USB „kartica“

6.2. Ovlaštena osoba/lice Klijenta je dužna nakon prvog povezivanja na Elektronsku banku promijeniti inicijalnu PIN.

6.3. U slučaju kompromitovanja ili gubitka pametne kartice/USB-a, 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.

6.4. Kompromitovanje ili gubitak sredstava autentifikacije Klijent je dužan bez odgađanja prijaviti Banci. Banka će po prijavi blokirati korištenje istih.

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

6.6. 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.

6.7. Klijent je dužan informirati Banku o svakoj promjeni statusa ovlaštene osobe/lica, odnosno o promjeni ovlaštenja.

6.8. Klijent snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili neodgovarajuće primjene sredstava autentifikacije ili tako da treća osoba zloupotrijebi sredstva autentifikacije.

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

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

- zaštititi sredstava autentifikacije i ostalih povjerljivih podataka ili
- zaštititi podataka o plaćanju;
- ažuriranju 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 račun, otvorenom na temelju sklopljenog ugovora s Bankom, do visine sredstava na račun, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tom račun.

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 poravnanja 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 izvršiti prvi naredni radni dan Banke. Banka zadržava pravo da naloge ne izvrši na naprijed opisani 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 je 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.

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 Elektronskog bankarstva, nastalo netačno unesenim podacima od strane Klijenta.

8.5. Ugovorne strane su saglasne da 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 Elektronskog Bankarstva 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. 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 poslovnicama 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 poslovnicama 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 (čitač kartice, pametna kartica, USB, ugovaranje udaljenog potpisivanja, otkazivanje usluge i sl.) i naplaćuju se sa transakcijskog računa otvorenog u Banci. Banka zadržava pravo da naplatu naknada vrši i sa drugih računa klijenta bilo u slučaju da tako klijent označi na nalogu za plaćanje bilo radi nedostatnosti pokrića na transakcijskom računu.

Sve naknade su promjenjive, te ukoliko dođe do izmjene istih Banka će Klijenta obavijestiti putem jednog od svojih distribucijskih kanala (web stranica Banke, poslovnice Banke, kroz obavijesti koje su sastavni dio izvod po računu, direktno preko obavijesti u Elektronskom bankarstvu itd.) i to najkasnije 15 dana prije stupanja na snagu.

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 Elektronskog Bankarstva.

12. Otkaz korištenja usluge

12.1. Ukoliko Klijent ne želi više da koristi uslugu Elektronskog bankarstva, treba je otkazati pismenim putem kojeg će dostaviti nadležnom Menadžeru za odnose sa klijentom/Voditelju poslovnice.

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.

13. Rješavanje spora

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

14. Povjerljivost i korištenje osobnih podataka

14.1. Potpisom Zahtjeva 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 Obrazaca i Ugovora o korištenju 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, te ih svojim potpisom na Ugovoru potvrđuje i prihvaća,
- Potpisom obrazaca 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. Izuzetno od gore navedenog, Banka može podatke do kojih dođe po osnovu uspostavljene poslovne saradnje sa Klijentom, dostaviti trećoj strani – (pravnom i fizičkom licu), ukoliko posjeduje pismenu saglasnost Klijenta

14.2. Potpisom Obrazaca i Ugovora Banka se obavezuje čuvati podatke Klijenta i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovog akta.

15. Obavijesti i reklamacije

15.1. Potpisom ugovora Klijent daje izričitu saglasnost Banci da mu se dostava svih obavijesti, kao i dostava o eventualnim sudskim postupcima koji proizlaze 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.

15.2. Klijent podnosi reklamaciju Menadžeru za odnose sa klijentom/Voditelju poslovnice koji vodi transakcijski račun sa kojeg se izvršava plaćanje obaveze iz trajnog naloga. Banka ne odgovara za štetu koja nastane ako Korisnik sredstava propusti izvršiti dojavu ili izvrši dojavu sa netačnim podacima.

15.3. Sve sporove koji mogu nastati u poslovanju po trajnom nalogu između Banke i klijenta isti će pokušati riješiti sporazumom, a u suprotnom za spor će biti nadležan Općinski sud u Sarajevu.

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 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 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 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 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.

16. Završne odredbe

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

