

## Pristupnica i opšti/opći uslovi za korištenje usluge RBBHNet

### 1. Uvod

Opštim uslovima/Općim uslovima za korištenje usluge RBBHnet Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Banka) utvrđuje prava, obaveze/obveze i uslove/uvjete za korištenje usluge Internet bankarstva za pravna lica/osobe koja je dostupna preko globalne računarske mreže Internet.

Usluga RBBHnet je namijenjena domaćim i stranim pravnim licima, koja imaju kod Banke otvorene transakcijske i/ili devizne račune.

U nastavku su korišteni sljedeći pojmovi i izrazi:

- **Klijent** je privredno društvo/preduzeće/poduzeće, drugodomaće ili strano pravno lice/osoba ili samostalni privrednik, koji podnosi Zahtjev za uslugu RBBHnet.
- **Transakcijski račun** je račun preko kojeg Banka vrši plaćanje unutar zemlje sa računa Klijenta do visine pokrivača na računu.
- **Devizni račun** je račun preko kojeg Banka vrši plaćanje prema inostranstvu/inozemstvu sa računa Klijenta do visine pokrivača na računu, ukoliko Ugovorom nije drugačije definisano/definirano.
- **Pod pokrivačem na računu** se podrazumijeva stanje sredstava na računu prethodnog bankovnog dana, uvećano za sve evidentirane uplate na račun tekućeg dana, a umanjeno za sva izvršena plaćanja sa računa i predviđenu naknadu Banke do trenutka utvrđivanja pokrivača.
- **Kontakt osoba za preuzimanje identifikacionih/identifikacijskih sredstava** je osoba koju je zakonski zastupnik klijenta ovlastio za preuzimanje elemenata prepoznavanja za sve korisnike.
- **Korisnik** je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za korištenje usluge RBBHnet. Moguće je da korisnik vrši Pregled, da bude Potpisnik i/ili Unositelj.
- **Pregled** u korisničkoj aplikaciji Internet bankarstva zapravo lica može vršiti osoba koju je zakonski zastupnik ovlastio da vrši samo pregled bez mogućnosti kreiranja i potpisivanja elektronskih naloga.
- **Potpisnik** je osoba koju je zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za raspolaganje sredstvima na računu i potpisivanje platnih naloga u elektronskom obliku.
- **Unositelj** je osoba koju je zakonski zastupnik preduzeća/poduzeća ovlastio za pripremu platnih naloga u elektronskom obliku.
- **Limit** predstavlja ograničenje na potpis po računu kod kreiranja elektronskih naloga za korisnike koji su ovlašteni od strane zakonskog zastupnika za potpisivanje platnih naloga.
- **Firma** je preduzeće/poduzeće koje je ovlašćeno od strane Banke za instaliranje programskog paketa za upotrebu usluge RBBHnet.
- **Programski paket** je softverska oprema koja klijentima omogućava korištenje usluge RBBHnet.
- **Elementi prepoznavanja** su uređaji koji omogućavaju prijavu korisnika u sistem/sustav i autorizaciju plaćanja. Banka izdaje dvije vrste uređaja za identifikaciju:
  - Čitač + identifikaciona/identifikacijska kartica
  - Token.
- **Identifikacijska kartica** je sigurnosni mehanizam na kojoj je zapisan digitalni certifikat za svakog korisnika sistema/sustava. Digitalni certifikat na kartici je zaštićen ličnom/osobnom šifrom (PIN).
- **Digitalni certifikat** je skup podataka koji identifikuje/identificira neki entitet i koji je izdat i digitalno potpisan od strane nekog autoriteta za certificiranje.
- **Čitač kartice** je uređaj koji se priključuje na računar, pomoću kojeg računar komunicira sa identifikacionom/identifikacijskom karticom.
- **Token** je uređaj za identifikaciju koji prilikom svakog uključivanja dinamički generiše jedнократnu lozinku za prijavu u sistem/sustav. Nakon uključivanja tokena zahtijeva se unos lične/osobne šifre (PIN).
- **Lična/osobna šifra (PIN)** je kombinacija znakova kojom se štiti pristup do digitalnog certifikata na kartici i dinamičke lozinke na tokenu.
- **Platni nalozi** su obrasci putem kojih se vrši plaćanje po nalogu Klijenta.
- **Paket** je skup platnih naloga tretiranih kao cjelina.

### 2. Odobrenje i korištenje usluge RBBHnet

Za odobrenje i korištenje usluge RBBHnet klijent potpisuje Pristupnicu za RBBHnet ili Zahtjev za otvaranje računa i Ugovor o otvaranju računa. Pristupnica ili Zahtjev za otvaranje računa i Ugovor o otvaranju računa mora/ju biti potpisana/i od strane

ovaštenog zastupnika. U slučaju da je za ovlaštenog zastupnika u nadležni registar upisano ograničenje, Klijent je dužan predati saglasnost/suglasnost/Odluku onog organa koji je ograničenje uspostavio.

Banka će provjeriti podatke o Klijentu, te će mu, ukoliko ispunjava uslove, odobriti korištenje usluge RBBHnet.

Banka svakom korisniku dodjeljuje jedan element prepoznavanja. U slučaju da je korisnik naveden na zahtjevu već ovlašten od strane drugog pravnog lica/osobe za uslugu RBBHnet, tada Banka navedenom korisniku ne izdaje novo sredstvo već mu samo pridružuje nova ovlaštenja u skladu sa/sukladno zahtjevu.

Sredstva od Banke preuzima osoba ovlaštena za preuzimanje identifikacionih/identifikacijskih sredstava koja je odgovorna i za predaju elemenata prepoznavanja korisniku/korisnicima. Klijent je obavezan/obvezan upoznati kontakt osobu sa ovim opštim uslovima/općim uvjetima i odgovornostima kontakt osobe.

Klijent može koristiti uslugu nakon što Banka odobri korištenje usluge, izda identifikaciono/identifikacijsko sredstvo, te aktivira identifikaciono/identifikacijsko sredstvo.

### 3. Uslovi/uvjeti izvršavanja naloga

Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi/uvjeti za izvršenje, u skladu sa/sukladno važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa.

Banka se obavezuje da će uredno unešen i potpisan elektronski nalog Klijenta, primljen u skladu s vremenom za prijem naloga definisanom u dole navedenoj tabeli, obraditi sa valutom isti dan. Svi nalozi primljeni nakon ovog vremena biće obrađeni i valutirani naredni radni dan.

<b>Unutrašnji platni promet</b> vrijeme prijema platnih naloga	<b>Elektronski nalog</b> (nalog za plaćanje unesen i potpisan putem Internet bankarstva RBBHnet ili putem SWIFT naloga MT101)
<b>Interni nalog</b> (Plaćanja sa jednog transakcijskog računa na drugi transakcijski račun unutar Banke)	do 18:00
<b>Vanjski nalog</b> (Plaćanje sa transakcijskog računa na drugu banku putem kliringa (GC) )	do 14:00
<b>RTGS nalog/nalog sa oznakom HITNO</b> (Plaćanje sa transakcijskog računa na drugu banku putem RTGS)	do 15:30
<b>Međunarodni platni promet</b> vrijeme prijema platnih naloga	<b>Elektronski nalog</b> (nalog za plaćanje primljen putem Internet bankarstva RBBHnet ili putem SWIFT naloga MT101)
<b>Prioritet T+0</b> (izvršenje naloga za plaćanje isti dan)	do 14:00
<b>Prioritet T+1</b> (izvršenje naloga za plaćanje u roku od 24h)	do 15:30
<b>Prioritet T+2</b> (izvršenje naloga za plaćanje u roku od 48h)	do 16:00
<b>IGP NALOG</b> (izvršenje naloga za plaćanje isti dan)	do 14:30

*\*IGP NALOG – nalog iniciran prema drugim bankama unutar Raiffeisen grupacije („IGP – Intragroup Payment“)*

Nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status „u obradi“. Od tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke. Elektronski nalog je izvršen kada mu Banka dodijeli status „obrađen“. Klijent je obavezan na računu na teret osigurati dovoljan iznos sredstava za izvršenje elektronskog naloga, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva iznos za plaćanje unesen na elektronski nalog, uvećan za iznos naknada Banke. U slučaju da nalog nije moguće izvršiti prema važećim propisima, Banka će mu dodijeliti status „odbijen/vraćen“.

Korisnik ima uvid u razloge odbijanja elektronskog naloga pregledom naloga koji se nalaze u statusu „odbijen/vraćen“ u korisničkoj aplikaciji Internet bankarstva za pravna lica/osobe.

Zahtjev za povlačenje/storniranje elektronskih naloga nije moguće izvršiti ako je nalog u statusu „uspješno obrađen“ ili „odbijen“. U slučaju podnošenja zahtjeva za povlačenje elektronskog naloga, zahtjev za povlačenje elektronskog naloga potpisuje ovlašten zastupnik Klijenta potpisujući se na identičan način na koji je potpisao i karton deponovanih potpisa.

Povlačenje/storniranje elektronskih naloga vrši se u skladu sa/sukladno definisanoj Proceduri Banke. Za naloge koji su kreirani na formi Plaćanje u inostranstvo/inozemstvo prema važećem Zakonu, Klijent je u obavezi u roku od 24h nakon potpisa naloga dostaviti prateću dokumentaciju koja opravdava svrhu plaćanja.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za rad lica/osoba koja obavljaju poslove u ime Klijenta i za bilo koju radnju koju ta lica/osobe obave protivno bilo kakvim internim uputstvima, pravilima, izričitim zabranama Klijenta.

### 4. Obaveze/obveze korisnika

Prilikom korištenja usluge korisnik je dužan da poštuje/poštovati Opšte uslove/Opće uvjete korištenja usluge, da se pridržava/pridržavati se uputstva za korištenje usluge, kao i zakonskih propisa. Obaveza/obveza i odgovornost korisnika je pravilan i potpun unos podataka. Banka ne odgovara za realizaciju/realizovanje pogrešno kreiranih i emitovanih/emitiranih elektronskih naloga od strane korisnika. Korisniku može biti dodijeljeno jedno identifikacijsko sredstvo, te ukoliko je korisnik

ovlašten za više pravnih lica/osoba, prilikom podnošenja zahtjeva za ovlaštene osobe dužan je ispuniti polje za korisnika koji već posjeduje identifikaciono/identifikacijsko sredstvo sa serijskim brojem tokena odnosno brojem kartice.

Elemente prepoznavanja, kao i ličnu/osobnu šifru (PIN) korisnik mora brižljivo čuvati (nikada zajedno!) i ne smije ih saopštiti/saopćiti ili predati trećoj osobi. Ako korisnik sumnja ili ustanovi da njegovu ličnu/osobnu šifru (PIN) posjeduje treća osoba, dužan ju je odmah promijeniti. Upute za izmjenu šifre, kao i podršku u radu sa servisom Klijent može dobiti pozivom Servis Deska za pravna lica/osobe ili naći na web stranici: <http://www.raiffeisenbank.ba>

Klijent je obavezan/obvezan upoznati korisnika sa ovim opštim/općim uslovima/uvjetima i odgovornostima korisnika.

## **5. Obaveze/obveze klijenta/vlasnika računa**

Klijent se obavezuje da će poslovati u visini pokrića na svom računu, u skladu sa/sukladno važećim ugovorima sklopljenim sa Bankom.

Klijent se obavezuje/obvezuje da će se strogo pridržavati svih propisa koji regulišu unutarnji platni promet i platni promet sa inostranstvom/inozemstvom, u skladu sa/sukladno odgovarajućim zakonskim i podzakonskim aktima koji važe na području entiteta, odnosno Distrikta Brčko. Potpisom pristupnice ili zahtjeva za otvaranje računa i ugovora o otvaranju računa Klijent potvrđuje da je saglasan/suglasan da svi korisnici koje je u pristupnici ili zahtjevu za otvaranje računa naveo kao ovlaštene za potpisivanje elektronskih naloga, raspoložu sredstvima na računu korištenjem usluge RBBHnet, a na način kako je naveo u Pristupnici ili Zahtjevu za otvaranje računa. U slučaju da jedan ili više korisnika na pristupnici ili zahtjevu za otvaranje računa označe polje Korisnik posjeduje ID sredstvo potrebno je za token upisati serijski broj koji se nalazi na poledini tokena, odnosno ako je u pitanju identifikacijska kartica, broj kartice. Klijent svojim potpisom daje saglasnost/suglasnost za pridruživanje novih ovlaštenja korisniku prethodno ovlaštenom za rad sa drugim pravnim licem/osobom.

Banka se obavezuje/obvezuje da će na Zahtjev klijenta prilikom prijave usluge RBBHnet izvršiti instalaciju opreme i softvera kao i edukaciju korisnika. Naknada za ove usluge će se naplatiti u skladu sa/sukladno važećoj Odluci o Tarifi naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu/inozemstvu za pravna lica/osobe. Svaki naknadno podneseni zahtjev tretirat će se kao novi zahtjev, te će biti naplaćen u skladu sa važećom Tarifom naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu/inozemstvu za pravna lica/osobe.

Ukoliko Klijent ne omogući instaliranje programskog paketa u zajedničko dogovoreno vrijeme, obavezan/obvezan je nadoknaditi Banci nastale troškove. Klijent ovlašćuje Banku da naknadu za izvršene bankarske usluge po osnovu korištenja usluge RBBHnet može naplatiti zaduženjem računa navedenih na Pristupnici ili računa na koji se odnosi ugovor o otvaranju računa uz koji se ugovara i korištenje RBBHnet usluge Banke, u skladu sa/sukladno važećoj Tarifi naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu/inozemstvu za pravna lica/osobe za ovu vrstu usluge, bez posebne saglasnosti Klijenta.

Klijent je svojim potpisom na Pristupnici ili Ugovoru o otvaranju računa saglasan/suglasan da Banka može na ime uključenja u sistem/sustav elektronskog bankarstva vrši naplatu naknade na teret računa Klijenta.

Klijent je svojim potpisom na pristupnici ili Ugovoru o otvaranju računa saglasan/suglasan da Banka može na ime mjesečne naknade za korištenje usluge RBBHNet, u skladu sa/sukladno važećoj Tarifi naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu/inozemstvu za pravna lica/osobe izvršiti naplatu na teret računa Klijenta bez posebne saglasnosti Klijenta.

Klijent je dužan odmah obavijestiti Banku o promjeni statusa korisnika ovlaštenog za pregled, unos ili potpis, odnosno o opozivu ovlaštenja koje je dato korisniku.

Obavještenje o promjeni, odnosno opozivu ovlaštenja Banka će poštovati samo ako je dostavljen originalni dokument od strane Klijenta u Banku.

Banka korisniku, odmah po prijemu obavještenja, odnosno opoziva, mora dodijeliti novi status, odnosno blokirati korištenje usluge RBBHnet.

Klijent mora, u slučaju opoziva ovlaštenja, vratiti elemente prepoznavanja Banci.

## **6. Gubitak ili krađa elemenata prepoznavanja**

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu/zloupotrebu identifikacionih/identifikacijskih sredstava korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom na broj telefona Raiffeisen direkt info: 033 75 50 10/033 75 50 45 ili Servis Deska za pravna lica/osobe.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave.

Za slučaj gubitka ili krađe ID sredstva kojem su pridružena ovlaštenja za više klijenata, Banka zadržava pravo naplate od Klijenta prema datumu prijave ovlaštenja.

Klijent snosi odgovornost za pravilno i u skladu sa/sukladno zakonskim ovlaštenjima postupanje korisnika pri korištenju elemenata prepoznavanja i na osnovu/temeljem toga emitovanih/emitiranih naloga platnog prometa. Klijent odgovara Banci

za štetu koja bi nastala zbog neodgovorne upotrebe elemenata prepoznavanja i na osnovu/temeljem toga emitovanih/emitiranih naloga platnog prometa od strane korisnika.

Isto tako, Klijent odgovara Banci za štetu koju prouzrokuju/prouzroče korisnici prilikom nepravilnog korištenja usluge RBBHnet.

## **7. Obaveze/obveze Banke**

Banka obrađuje zahtjev za korištenje usluge RBBHnet ili Zahtjev za otvaranje računa u skladu sa Opštim uslovima/Općim uvjetima i Pristupnicom potpisanom od strane Klijenta koja ima snagu ugovora o korištenju usluge RBBHnet, te u skladu sa/sukladno svim važećim ugovorima i opštim uslovima/općim uvjetima koje je Klijent zaključio sa Bankom, kao i u skladu sa/sukladno važećim zakonskim propisima.

Banka se obavezuje/obvezuje da će na zahtjev Klijenta prilikom prijave usluge RBBHnet izvršiti instalaciju opreme i softvera, kao i edukaciju korisnika u skladu sa/sukladno važećoj Odluci o Tarifi naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu/inozemstvu za pravna lica/osobe. Svi postupci korisnika se računarski evidentiraju. Računarski zapis postupaka Banka čuva u skladu sa/sukladno važećim zakonskim propisima. Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršenja elektronskog naloga nastalog zbog greške korisnika usluge.

Banka ne odgovara za smetnje i prekide na telekomunikacionim/telekomunikacijskim mrežama, za greške koje nastanu pri prenosu/prijenosu podataka putem telekomunikacione/telekomunikacijske mreže, za onemogućen pristup (zbog različitih uzroka) usluzi RBBHnet, kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog.

Banka zadržava pravo da izvrši/izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge ako se ustanovi da postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe/zlouporabe.

## **8. Naknada za izvršenje usluge**

Prilikom potpisivanja Pristupnice usluzi RBBHnet, ili Ugovora o otvaranju računa Banka će Klijentu naplatiti naknadu za uključene ovlaštenih korisnika naznačenih na Pristupnici za korištenje usluge RBBHnet ili Zahtjevu za otvaranje računa u skladu sa/sukladno važećoj Tarifi naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu/inozemstvu za pravna lica/osobe.

Za izvršenje bankarskih/bankovnih usluga, Banka obračunava naknade i ostale troškove u skladu sa/sukladno trenutno važećoj Odluci o Tarifi naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu/inozemstvu za pravna lica/osobe. Banka zadržava pravo da izvrši izmjenu tarife, o čemu će Klijent biti obaviješten (obavještenjem na adresu klijenta ili putem izvoda ili putem e maila) najkasnije 30 dana prije početka primjene nove tarife) Obračun mjesečne naknade u mjesecu prijave vršit će se u slučaju prijave klijenta do 15. u mjesecu, uključujući i 15. dan u mjesecu.

Obračunata mjesečna naknada za korištenje usluge RBBHNet biti će prikazana kao jedinstvena stavka na izvodu po računu koji je terećen obračunom.

## **9. Reklamacije**

Klijent je obavezan/obvezan da izvrši/izvršiti provjeru tačnosti/točnosti naloga, kao i tačnosti/točnosti izvoda u roku od naredna 2 (dva) radna dana, a u slučaju greške dužan je izvršiti pismenu reklamaciju kod Banke, dostavom iste u najbližu organizacionu/organizacijsku jedinicu Banke.

Banka je dužna sve reklamacije od strane Klijenata zaprimiti, te proslijediti nadležnoj službi koja će pristupiti rješavanju problema. Klijentu je Banka je dužna dostaviti odgovor u što kraćem roku.

## **10. Ograničenja pristupa**

Banka korisniku blokira pristup usluzi RBBHnet, ukoliko Klijent opozove ovlaštenje koje je bilo dato korisniku.

Ako su elementi za prepoznavanje izgubljeni, zagubljeni ili ukradeni ili ako bilo koja neovlaštena osoba sazna PIN, korisnik mora o tome odmah obavijestiti Banku pozivom na broj telefona Raiffeisen direkt info: 033/75 50 10. U slučaju telefonske obavijesti o nastaloj situaciji, Klijent je obavezan da to potvrdi/potvrditi i u pismenoj formi/obliku, dostavom obavijesti potpisane od strane Klijenta i ovjerene njegovim pečatom u najbližu organizacionu/organizacijsku jedinicu Banke, najkasnije u roku od 1 (jednog) radnog dana od dana telefonske obavijesti. U protivnom će se obavijest smatrati nevažećom.

Banka korisniku odmah po prijemu obavijesti blokira element prepoznavanja u svom sistemu/sustavu elektronskog bankarstva, radi sprečavanja/sprečavanja daljnjeg korištenja usluge RBBHnet.

U slučaju kada element prepoznavanja koji je prijavljen kao izgubljen, zagubljen ili ukraden bude pronađen, potrebno je kontaktirati Banku i dostaviti u pismenoj formi saglasnost/suglasnost kojom se zahtijeva deblokada elemenata prepoznavanja

i nastavak korištenja usluge RBBHnet, u najbližu organizacionu/organizacijsku jedinicu Banke, ukoliko u sistemu nije dodijeljeno novo identifikaciono/identifikacijsko sredstvo.

Ako se ustanovi da postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe/zlouporabe, Banka će blokirati korištenje usluge RBBHnet i o tome obavijestiti Klijenta.

#### **11. Otkazivanje korištenja usluge RBBHnet**

Klijent može otkazati korištenje usluge RBBHnet, podnošenjem pismenog zahtjeva za odjavu u dijelu Banke u kojem je potpisana Pristupnica, odnosno zaključen Ugovor. Obaveza/obveza Klijenta prije odjave usluge jeste izmirenje svih do tad nastalih obaveza/obveza, troškova i naknada uz povrat zadužene opreme. Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge ukoliko Klijent prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih uslova za korištenje usluge, te zakonske propise, kao i zbog osnova sumnje na zloupotrebu/zlouporabu.

Otkaz korištenja usluge stupa na snagu danom donošenja Zahtjeva za odjavu usluge, odnosno danom otposlanja izjave o otkazu.

Banka će otkazati korištenje usluge ukoliko Klijent u periodu od 3 mjeseca ne obezbijedi sredstva za naplatu naknade za korištenje usluge RBBHnet bez obaveze obavještanja Klijenta.

Ukoliko Klijent u vremenskom periodu od 60 (šezdeset) dana ne realizuje nijednu transakciju platnog prometa korištenjem usluge RBBHnet, Banka može kontaktirati Klijenta sa ciljem utvrđivanja razloga. U slučaju da se utvrdi da Klijent nema potrebe za korištenjem usluge ili odgovor izostane, Banka može Klijentu otkazati korištenje usluge RBBHnet, a o tome pismeno obavijestiti Klijenta i zatražiti povrat zadužene opreme.

Klijent kojem je Banka otkazala korištenje usluge RBBHnet, obavezan/obvezan je Banci vratiti elemente prepoznavanja i ostalu opremu za dostupnost usluge u roku od 2 (dva) radna dana od prijema obavijesti te izmiriti sve do tada nastale troškove.

#### **12. Sankcije**

Banka otkazuje upotrebu usluge RBBHnet Klijentu ako Klijent prekorači svoja prava kršenjem odredbi Opštih uslova/Općih uvjeta, ako ne izmiri svoja dugovanja po osnovu korištenja usluge RBBHnet u roku od 60 (šezdeset) dana od dana zaduženja po tom osnovu.

#### **13. Podaci o Klijentu i podaci o transakcijama**

Banka će sve podatke navedene na Pristupnici RBBHnet ili Zahtjevu za otvaranje računa koristiti isključivo za realizaciju usluge, te za potrebe komunikacije Banke sa Klijentom odnosno Korisnicima, uključujući tu i slanje promotivnih poruka.

Klijent u posebnom obrazcu daje saglasnost za raspolaganje njegovim podacima.

Klijent ovlašćuje Banku da čuva njegove podatke u svojim evidencijama i to najdalje onoliko vremena koliko je to zakonom propisano. Banka koristi podatke isključivo za namjene izvršavanja odredbi Opštih uslova/Općih uvjeta i Pristupnice koja ima snagu Ugovora ili Ugovora, te za obavještanje o svojim uslugama.

Podaci o poslovanju preko usluge RBBHnet su poslovna tajna i Banka ih može dati trećim osobama samo u skladu sa/sukladno važećim zakonskim propisima, ukoliko postoji zahtjev nadležnog organa.

Banka izjavljuje da se u cijelosti pridržava zakonskih propisa vezanih za sprečavanje/sprječavanje pranja novca i finansiranje terorizma, pa će transakcije koji su propisima označene kao sumnjive automatski prijavljivati organima nadležnim za ovu djelatnost, bez obaveze/obveze da obavijesti klijenta o tome (npr. slanje novca u države svrstane u tzv. off shore zone).

#### **14. Završne odredbe**

Verifikacijom Pristupnice u sistem, Pristupnica potpisana od strane Banke uz Opšte uslove/Opće uvjete za korištenje usluge RBBHnet koji su sastavni dio Pristupnice, ima snagu Ugovora koji se primjenjuje sa aktivacijom identifikacionih/identifikacijskih sredstava.

Potpisom pristupnice ili Zahtjeva za otvaranje računa Klijent potvrđuje da je prije potpisivanja pročitao Opšte uslove/Opće uvjete, da su mu isti jasni te ih prihvata u cijelosti, kao i da su mu prethodno uručene važeće tarife naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu/inozemstvu za pravna lica/osobe.

Ovi Opšti uslovi dostupni su u elektronskom obliku na zvaničnoj web stranici Banke ([www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba)).

Izmjene i dopune ovih Opštih uslova, Banka će istaknuti na službenoj web stranici [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba), i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

U slučaju izmjene Opštih uslova, Banka elektronskim putem (porukom kroz korisničku aplikaciju) obavještava klijenta o izvršenim izmjenama.

U slučaju da Klijent nije saglasan/suglasan sa promjenama Opštih uslova/Općih uvjeta, može otkazati korištenje usluge RBBHnet po proceduri iz tačke 10. ovih Opštih uslova/Općih uvjeta.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano korištenje usluge. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja tj. usklađivanja sa propisima.

**Alternativno za područje Federacije BiH i Brčko Distrikta** Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz ovih Opštih uslova, ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale” koji je dostupan na web stranici [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba) Ako Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Klijent nije zadovoljan istim, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije BiH na adresu - Sarajevo, Zmaja od Bosne br. 47b, da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji za bankarstvo pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Klijent ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Klijent ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

#### **Alternativno za područje Republike Srpske**

Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ovih Opštih uslova, može uputiti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale” koji je dostupan na web stranici [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba) Ako Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor podnosiocu prigovora u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Klijent nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Agenciji za bankarstvo Republike Srpske na adresu – Banja Luka, Vase Pelagića br. 11a. Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Klijent ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Klijent ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

Ugovorne strane su saglasne/suglasne da se u izvršenju i tumačenju ovih Opštih uslova/Općih uvjeta primjenjuje pravo države BiH, njenih entiteta ili Distrikta Brčko, zavisno od mjesta u kojem je Pristupnica potpisana. Sva eventualna sporna pitanja strane će nastojati riješiti sporazumno, a u protivnom utvrđuje se nadležnost suda prema sjedištu organizacionog/organizacijskog dijela Banke u kojem je Pristupnica potpisana.

Za sva dodatna pitanja o Intenet bankarstvu možete nam se obratiti na broj telefona: +387 33 755 045

e-mail adresa: [support.desk@raiffeisengroup.ba](mailto:support.desk@raiffeisengroup.ba)

Opšti uslovi se primjenjuju od 01.06.2021. godine