OPĆI UVJETI

POSLOVANJA UNICREDIT BANK ZA KORIŠTENJE DIREKTNIH KANALA OD STRANE POTROŠAČA

UniCredit Bank

UniCredit Bank d.d.
Nadzorni odbor

Broj: 02-15577-14/2026
Datum: 19.10.2026. godine

Na temelju članka 37. Statuta UniCredit Bank d.d. i Zakona o bankama, Nadzorni odbor Banke na 4/2026 sjednici održanoj 19.10.2026. godine usvaja

Opće uvjete poslovanja UniCredit Bank d.d.
za korištenje direktnih kanala od strane potrošača

1. PODRUČJE PRIMJENE

Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja direktnih kanala UniCredit Bank d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) od strane potrošača – fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik). Ovi Opći uvjeti poslovanja dopunjuju posebne odredbe ugovora o korištenju pojedinih direktnih kanala sklopljenih između Banke i Korisnika i sastavni su dio svakog od ovih ugovora.

2. OBJAŠNJENJE POJMOVA

Direktni kanali su sredstva daljinske komunikacije koja omogućuju korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga korištenjem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu. Obuhvaćaju mrežu samouslužnih uređaja (bankomat, info kiosk, i druge vrste uređaja koje Banka stavi na raspolaganje Korisniku tijekom trajanja ugovornog odnosa). Direktni kanali obuhvaćaju i usluge internet/elektronskog i mobilnog bankarstva i drugih ugovorenih direktnih kanala, a nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih transakcija te ugovaranja bankovnih i nebankovnih proizvoda i usluga. Popis, opseg i način korištenja direktnih kanala navedeni su u ugovorima i/ili korisničkim uputama za pojedine direktne kanale. Direktni kanali su zatvoren sustav. Podaci koje Banka prosljeđuje korisniku ili ovlašteniku putem direktnih kanala jednakovrijedni su u okviru odnosa Banke i Korisnika, kao i papirnati ispisi koje Banka dostavlja poštom ili na bilo koji drugi način i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispis ovih podataka na papiru.

Sredstvo za identifikaciju i ovjeru je sredstvo koje osigurava identifikaciju Korisnika za pristup direktnim kanalima, ugovaranju novih usluga, zatvaranju usluga te davanje suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga pri korištenju direktnih kanala. Sredstvo za identifikaciju i ovjeru može biti različito, ovisno o korištenom direktnom kanalu (kartica računa, token i druga sredstva za identifikaciju i ovjeru).

Token je elektronički uređaj ili program/aplikacija koji generira jednokratne lozinke koje identificiraju Korisnika direktnog kanala i pomoću kojeg Korisnik potpisuje nalog za plaćanje i drugu vrstu naloga pri korištenju direktnih kanala.

Inicijalni PIN je osobni identifikacijski broj koji služi za inicijalnu prijavu Korisnika usluge i obvezno se mijenja nakon prve prijave.

Aktivacijski i identifikacijski ključ su osobni tajni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za aktivaciju pojedinog direktnog kanala i/ili pojedine usluge koja je korisniku dostupna putem pojedinog direktnog kanala ili za aktivaciju pojedinog sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, nakon čega se više ne mogu upotrebljavati.

Jednokratna lozinka (OTP - one time password) je vremenski ograničen niz brojeva koje generira token i služi za identifikaciju Korisnika u svrhu pristupa pojedinom direktnom kanalu.

MAC" (Message Autentification Code) je postupak potpisivanja naloga ili ugovora na direktnim kanalima, a provodi se na način da se u token upisuje niz znamenaka s ekrana za prikaz naloga ili nacrta ugovora (challenge), a token automatski generira jedinstveni niz znamenaka koje je potrebno unijeti u polje MAC na ekranu (response). Time se nalog ili ugovor smatraju elektronički potpisanim.

Trajni nosač podataka/trajni medij je svaki instrument koji Korisniku omogućuje spremanje podataka naslovljenih osobno na njega, tako da su dostupni za kasniju uporabu onoliko vremena koliko je potrebno uvažavajući namjenu tih podataka i koji omogućuje nepromijenjeno umnožavanje spremljenih podataka kao što je npr. papirnati oblik obavijesti ili elektronički pohranjen oblik obavijesti.

Platni račun je račun za obavljanje platnog prometa i isti podrazumijeva sljedeće kategorije računa: tekući račun, osnovni račun, osnovni račun za socijalno osjetljive kategorije, tekući račun s instrumentima raspolaganja, račun dopunjive kartice, devizni račun, otplatni račun (u daljem tekstu: Račun).

Kartica (koja može biti kreditna i debitna) je instrument bezgotovinskog plaćanja koja korisniku omogućava plaćanje roba i usluga i podizanje gotovog novca.

Digitalni novčanik je aplikacija putem koje Pružatelj usluge digitalnog novčanika korisniku Kartice omogućuje digitalizaciju Kartice i korištenje njome kao Digitaliziranom karticom.

Digitalizirana kartica je digitalizirani platni instrument izdan na temelju Kartice čiji je izdavatelj Banka koji korisniku Kartice omogućuje da u okviru Digitalnog novčanika, bez upotrebe fizičke kartice, obavlja platne transakcije na prihvatnim mjestima koja prihvaćaju Digitaliziranu karticu.

Pružatelj usluge digitalnog novčanika je pravna osoba koja pruža uslugu Digitalnog novčanika putem odgovarajuće aplikacije, uz uvjet da je Banka omogućila dodavanje i korištenje Karticom u obliku Digitalizirane kartice u Digitalnom novčaniku tog pružatelja usluge.

3. OPSEG USLUGE DIREKTNIH KANALA

Za svaki ugovoreni direktni kanal Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u Ugovorima i/ili Korisničkim uputama za pojedini direktni kanal.

Banka pridržava pravo izmjene opsega i sadržaja pojedinog direktnog kanala, o čemu Korisnika obavještava u izvatku po računu, pisanom, e-mail ili SMS obaviješću ili drugim medijem komunikacije.

Sve izmjene opsega i sadržaja pojedinog direktnog kanala bit će Korisniku dostupne i u poslovnicama Banke ili na web-stranici www.unicredit.ba.

Banka može odrediti maksimalni broj izvršenja platnih transakcija koje se dnevno provode korištenjem internet/elektronskog i mobilnog bankarstva. U slučaju zaprimanja naloga za izvršenje sumnjivih platnih transakcija odnosno transakcija za koje nije moguće jasno utvrditi stvarnu osnovu plaćanja, Banka može blokirati ili odbiti izvršenje tih transakcija.

Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja pojedinog direktnog kanala.

Korisnik ima pravo koristiti direktne kanale na ugovoreni način u svim odnosima za koje je predviđen pojedini direktni kanal.

Korištenjem direktnih kanala omogućuju se sljedeće usluge:

- vršenje platnih transakcija,
- praćenje stanja i promjena po računima,
- razmjena obavijesti Korisnika i Banke,

- ugovaranje i podnošenje zahtjeva za ugovaranje pojedinih proizvoda i usluga Banke, kao i usluga drugih gospodarskih društava s kojima Banka sklopi posebne ugovore o korištenju direktnih kanala Banke kao kanala prodaje ili ugovaranja njihovih proizvoda i usluga,
- ostale usluge.

Ugovaranjem putem direktnih kanala koji daju mogućnost predočenja ugovora o obavljanju pojedine usluge Korisniku i potpisivanje tog ugovora elektroničkim putem smatrat će se zadovoljenim zahtjev trajnog medija na kojemu sadržaj sklopljenog ugovora treba biti dostupan Korisniku u skladu sa zakonom.

Ugovaranjem putem direktnih kanala koji ne daju mogućnost predočenja ugovora o obavljanju pojedine usluge Korisniku obavlja se na izričit zahtjev i pristankom Korisnika uz provedenu identifikaciju, a trenutkom potpisa tog ugovora smatra se trenutak kad je Korisnik dao svoj pristanak da se ugovori ta usluga. Banka će najkasnije u roku od 15 dana od tako provedenog ugovaranja usluge dostaviti Korisniku tekst ugovora.

4. UGOVARANJE DIREKTNIH KANALA

Korisnik može ugovoriti jedan ili više različitih direktnih kanala.
Za ugovaranje i rad s pojedinim direktnim kanalima Korisnik mora zadovoljiti sljedeće uvjete:

- Korisnik mora Banci na zahtjev dostaviti pravilno popunjene originalne bankovne obrasce za ugovaranje pojedinih direktnih kanala, na način propisan za pojedini direktni kanal;
- Korisnik mora imati u Banci otvoren račun i/ili karticu i/ili drugi proizvod za koji je predviđen pojedini direktni kanal (pod zajedničkim nazivom u daljnjem tekstu: Korisnikov račun),
- Korisnik redovito izvršava sve svoje ugovorne obveze prema Banci.

Ugovor o korištenju pojedinog direktnog kanala sklapa se između Banke i Korisnika.

Usluge direktnih kanala ugovaraju se potpisom ugovora, pri čemu potpis može biti vlastoručan na papiru ili u elektroničkom obliku. Također, smatrat će se da je Korisnik ugovorio pojedine direktne kanale ako s Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa ili usluge Banke koja uključuje korištenje pojedinih direktnih kanala, o čijem će načinu korištenja Korisnik biti prethodno obaviješten kroz ugovore i/ili Korisničke upute za pojedinu uslugu Banke.

Klijent potpisom Ugovora i/ili Izjave daje izričitu suglasnost Banci i pristaje da se svi njegovi osobni podaci, činjenice i okolnosti koje je stavio na raspolaganje Banci prilikom sklapanja Ugovora i/ili potpisa Izjave, kao i podaci, činjenice i okolnosti koje Banka sazna i dobije u izvršavanju Ugovora, mogu obrađivati i koristiti, te prenositi radi obrade ili davati na korištenje članicama UniCredit Grupe u zemlji i inozemstvu u svrhu realizacije prava i obveza iz ovih Općih uvjeta i Ugovora i povezanih poslova i obveza koje proizlaze iz važećih zakonskih i podzakonskih propisa, te u svrhu stvaranja zajedničke baze klijenata navedene grupe, u svrhu provođenja mjera dubinske analize Klijenta, u svrhu dostavljanja informativnih ponuda o uslugama koje pružaju članice navedene grupe, u svrhu upravljanja rizicima, u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, te u svrhu utvrđivanja FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) statusa.

Pojedinim direktnim kanalom Korisnik se može koristiti najkasnije od prvog sljedećeg radnog dana nakon što plati naknadu za ugovaranje usluge i preuzme sve potrebne podatke i/ili sredstva za identifikaciju i ovjeru, koja su nužna za korištenje tog kanala.

Radi redovitog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa Klijent, odnosno njegov zakonski zastupnik, skrbnik ili opunomoćenik, su obvezni bez odgađanja obavijestiti Banku o svim promjenama svoga imena i prezimena, naziva, tvrtke, adrese, sjedišta, ovlasti za zastupanje prema Banci (osobama ovlaštenim za zastupanje i opsegu njihovih ovlasti, posebno na temelju punomoći), te ostalih podataka koji budu definirani ugovorom između Banke i Klijenta.

Banka pridržava pravo da ne odobri ili uskrati Korisniku uporabu direktnih kanala, bez navođenja razloga odbijanja.

5. SIGURNOST

Radi sigurnosti obavljanja transakcija Banka će Korisniku direktnih kanala dodijeliti sredstvo za identifikaciju i ovjeru, kada je isto potrebno za korištenje jednog ili više ugovorenih direktnih kanala.

Sredstvo za identifikaciju i ovjeru je vlasništvo Banke te Banka za najam sredstva za identifikaciju može naplatiti naknadu sukladno Odluci o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama, a Korisnik je dužan na zahtjev Banke vratiti ga.

Korisnik je dužan koristiti se sredstvom za identifikaciju i ovjeru na način propisan Bančinim uputama za korištenje tog sredstva za identifikaciju i ovjeru te ga čuvati od oštećenja i neovlaštenog korištenja.

Korisnik je dužan čuvati tajnost svih lozinki i PIN-ova kojima se koristi u radu s direktnim kanalima. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik. U slučaju da Korisnik ošteti ili izgubi dodijeljeno mu sredstvo za identifikaciju i ovjeru snosit će trošak u skladu s važećom Odlukom o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama.

Korisnik snosi svu štetu koja može nastati nepridržavanjem ovih Općih uvjeta poslovanja ili ako treća osoba zloporabi pristup sredstvu za identifikaciju i ovjeru (poznavanje Korisnikovih lozinki).

U slučaju da korisnik promjeni podatke neophodne za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala (npr. broj i model mobilnog telefona za rad m-ba usluge i dostavu SMS poruka, e-mail adresu i drugo) dužan je o tome bez odlaganja obavijestiti Banku.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da se Korisnik ne može koristiti uslugom zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima te zbog drugih okolnosti koje su izvan kontrole Banke, kao i okolnosti navedenih u točki 15. ovih Općih uvjeta poslovanja.

6. NALOZI ZA IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Kod direktnih kanala koji omogućuju obavljanje plaćanja i prijenosa, izvršavanje naloga se provodi na način propisan odredbama Općih uvjeta poslovanja Banke, kao i drugim drugim općim uvjetima i internim aktima Banke navedenim u točki 16. ovih Općih uvjeta poslovanja, važećim u trenutku obavljanja plaćanja ili prijenosa. Smatra se da je Banka primila nalog za plaćanje ili prijenos kada Korisnik (u skladu s ovlastima po računu) potvrdi i pošalje nalog Banci uz svu potrebnu dokumentaciju za provođenje naloga i Banka pošalje Korisniku potvrdu o primitku naloga.

Status pojedinih naloga za plaćanje Banka jamči Korisniku povratnom informacijom putem direktnih kanala kroz koje se plaćanje može izvršiti i putem poslovnica.

Banka jamči Korisniku izvršenje svih pravilno ispunjenih naloga za plaćanje u rokovima koji su propisani ili dogovoreni za pojedinu vrstu naloga za plaćanje, u skladu s uvjetima definiranima Općim uvjetima UniCredit Bank d.d. za tekuće i žiro-račune.

Uvidom u promete po računu Korisnik je dužan pratiti ishod financijskih transakcija zaprimljenih putem direktnih kanala.

U slučaju nemogućnosti provođenja naloga zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravno unesenog platnog naloga od strane Korisnika, Banka neće izvršiti nalog.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem direktnih kanala, nastalo netočno unesenim podacima od strane Korisnika.

7. DIGITALIZIRANA KARTICA I DIGITALNI NOVČANIK

Banka može omogućiti korisniku Kartice korištenje Kartice kao Digitalizirane kartice u okviru Digitalnog novčanika.

Banka slobodno prema svojoj diskrecijskoj ocjeni odlučuje hoće li i u kojem trenutku omogućiti registraciju i korištenje Kartice kao Digitalizirane kartice te kod kojeg Pružatelja usluge digitalnog

novčanika.

Banka će u poslovnicama i na svojoj internetskoj stranici www.unicredit.ba obavijestiti Korisnika i korisnika Kartice o sljedećem:

- koju će Karticu biti moguće registrirati kao Digitaliziranu karticu
- o trenutku od kojeg će biti omogućeno korištenje Digitalizirane kartice, odnosno njezina registracija u aplikaciji Digitalnog novčanika
- o aplikaciji/aplikacijama Digitalnog novčanika u koje je moguće registrirati i u okviru kojih je moguće koristiti Digitaliziranu karticu

Registracija kartice u Digitalnom novčaniku i korištenje Digitalizirane kartice

Korisnik Kartice obvezan je upoznati se sa svim uvjetima pod kojima Pružatelj usluge digitalnog novčanika pruža svoje usluge, uključujući i uvjete pod kojima obrađuje, čuva i koristi osobne podatke korisnika Kartice kao i podatke o Kartici (sigurnosna obilježja Kartice) koje je saznao u vezi s pružanjem svojih usluga.

Uvjeti i način korištenja Digitalnog novčanika uređuju se temeljem ugovora između korisnika Kartice i Pružatelja usluge digitalnog novčanika. Banka nije stranka tog ugovora te ne odgovara korisniku Kartice za dostupnost ni za način funkcioniranja Digitalnog novčanika. Vrste pametnih mobilnih uređaja te zahtijevanu ili preporučenu konfiguraciju uređaja za korištenje Digitalnog novčanika korisnik Kartice provjerava na način koji omogući i/ili odredi Pružatelj usluge digitalnog novčanika.

Korisnik kartice može registrirati svoju Karticu u Digitalnom novčaniku:

- putem aplikacije mobilnog bankarstva (m-ba) ili
- izravno u aplikaciji Pružatelja usluge digitalnog novčanika unošenjem sigurnosnih obilježja kartice (poput broja kartice.

Izdavatelj Digitalizirane kartice je Banka. Na Digitaliziranu karticu na odgovarajući način primjenjuju se svi uvjeti izdavanja i korištenja Kartice, osim ako u ovom poglavlju 7. Digitalizirana kartica i Digitalni novčanik Općih uvjeta poslovanja nije određeno drugačije.

Korisnik Kartice izričito ovlašćuje i upućuje Banku da u svrhu upotrebe Kartice kao Digitalizirane kartice unutar odabranog Digitalnog novčanika i sklapanja ugovora između korisnika Kartice i odabranog Pružatelja usluge digitalnog novčanika može odabranom Pružatelju usluge digitalnog novčanika priopćiti ime, prezime, prebivalište ili boravište te broj mobilnog telefona korisnika Kartice, kao i podatke o Kartici koju korisnik Kartice želi unijeti u digitalni novčanik tog Pružatelja usluge, a koji su nužni za upotrebu Kartice unutar tog digitalnog novčanika. Pritom Banka Pružatelju usluge digitalnog novčanika dostavlja podatke o Banci kao izdavatelju Kartice te u kriptiranom obliku sigurnosna obilježja kartice (broj kartice, istek roka valjanosti kartice i sigurnosni kod otisnut na poleđini kartice). Banka prethodno navedene podatke Pružatelju usluge digitalnog novčanika dostavlja na siguran način, u kriptiranom obliku. Dostavljeni podaci o sigurnosnim obilježjima Kartice ostaju uvijek u kriptiranom obliku koji nije čitljiv za izdavatelja digitalnog novčanika.

Korisnik Digitaliziranu karticu može upotrebljavati za:

- kupnju roba i usluga na prodajnim mjestima gdje je omogućeno beskontaktno plaćanje prislanjanjem elektroničkog uređaja s instaliranim digitalnim novčanikom prihvatnom mjestu
- kupnju roba i usluga na prodajnim mjestima na internetu koja imaju oznaku prihvaćanja plaćanja putem digitalnog novčanika
- isplatu gotovog novca na bankomatima i drugim isplatnim mjestima u BiH i inozemstvu koja imaju oznaku prihvata beskontaktnih kartica.

Korisnik Kartice koji je u digitalni novčanik istog izdavatelja digitalnog novčanika unio, odnosno registrirao više digitaliziranih kartica u skladu s pravilima korištenja digitalnim novčanikom određuje koju će od unesenih kartica upotrebljavati za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija te time i koja će kartica u konačnici biti terećena za nastale troškove.

Troškovi učinjeni digitaliziranom karticom

Korisnik će za izvršene transakcije digitaliziranom karticom biti terećen na jednak način kao da je

transakcija inicirana karticom na temelju koje je digitalizirana kartica registrirana u Digitalni novčanik. Za troškove učinjene digitaliziranom karticom korisnik odgovara na jednak način kao i za troškove učinjene Karticom na temelju koje je izvršena registracija Digitalizirane kartice u digitalnom novčaniku. Banka će obavijestiti korisnika o troškovima učinjenim Digitaliziranom karticom na identičan način kako informira korisnika o troškovima učinjenim Karticom na temelju koje je korisnik izvršio registraciju digitalizirane kartice u digitalni novčanik. Na upotrebu digitalizirane kartice primjenjuje se isti dnevni limit za izvršenje platnih transakcija koji se odnosi na karticu na temelju koje je digitalizirana kartica registrirana u digitalni novčanik.

Rok valjanosti Digitalizirane kartice, zamjena i izdavanje nove Kartice

Digitalizirana kartica ima određeni rok valjanosti od dana njezine prve registracije u Digitalnom novčaniku. Ako korisnik Kartice ne produlji valjanost Digitalizirane kartice prema obavijesti Pružatelja usluge digitalnog novčanika, prestat će vrijediti. U tom slučaju za nastavak korištenja Digitalnog novčanika potrebno je ponovo izvršiti registraciju Digitalizirane kartice u Digitalnom novčaniku na način opisan u ovom poglavlju 7. Digitalizirana kartica i Digitalni novčanik.

Ako Banka za vrijeme valjanosti Digitalizirane kartice korisniku Kartice zbog bilo kojeg razloga zamijeni Karticu, bez promjene broja Kartice (npr. kod isteka valjanosti Kartice i redovite obnove valjanosti Kartice), Banka će automatski aktivacijom novoizdane Kartice omogućiti Krajnjem korisniku kartice njezino korištenje kao Digitalizirane kartice.

Za slučaj da za vrijeme valjanosti Digitalizirane kartice Banka izvrši obnovu ili zamjenu Kartice na način da Banka korisniku Kartice izda novu Karticu s novim brojem Kartice (npr. zamjena zbog gubitka ili krađe Kartice), za nastavak korištenja Digitalizirane kartice potrebno je provesti ponovnu registraciju Kartice u Digitalnom novčaniku na način opisan u ovom poglavlju 7. Digitalizirana kartica i Digitalni novčanik.

Prestankom Ugovora temeljem kojeg je Banka korisniku Kartice izdala Karticu na ime korisnika Kartice, kao i u slučaju da Banka u skladu s Ugovorom uskrati korisniku Kartice pravo na korištenje Kartice, automatski prestaje i pravo korištenja Digitalizirane kartice, o čemu Banka neće posebno obavijestiti korisnika Kartice.

Korisnik kartice može ukloniti Digitaliziranu karticu iz Digitalnog novčanika putem m-ba ili izravno putem Digitalnog novčanika. Uklanjanje Digitalizirane kartice iz Digitalnog novčanika ne utječe na mogućnost korištenja Kartice u fizičkom obliku. Ako korisnik Kartice nakon uklanjanja Digitalizirane kartice iz Digitalnog novčanika ponovo želi upotrebljavati Karticu kao Digitaliziranu karticu, Karticu je potrebno ponovo unijeti, odnosno registrirati u Digitalnom novčaniku.

Uklanjanjem Digitalizirane kartice iz Digitalnog novčanika Korisnik se ne oslobađa obveze da podmiri sve troškove nastale upotrebom Digitalizirane kartice, odnosno obveze da na platnom računu osigura sredstva za plaćanje svih svojih obveza nastalih upotrebom digitalizirane kartice.

Ograničavanje i prestanak prava upotrebe Digitalizirane kartice

Banka je ovlaštena u svakom trenutku onemogućiti trajnu ili privremenu upotrebu Digitalizirane kartice, kao i dodavanje/registraciju Digitalizirane kartice u Digitalni novčanik ako se za to steknu uvjeti, a posebno u sljedećim slučajevima:
- na zahtjev korisnika Kartice
- zbog objektivno opravdanih razloga koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta
- u slučaju sumnje na neovlaštenu upotrebu Kartice i/ili Digitalizirane kartice, odnosno upotrebu Kartice i/ili Digitalizirane kartice s namjerom prijevare (npr. ako posumnja da neovlaštena osoba pokušava registrirati Digitaliziranu karticu u Digitalnom novčaniku ili ima informaciju da je elektronički uređaj s instaliranim Digitalnim novčanikom na koji se pokušava registrirati ili u okviru kojeg se pokušava koristiti Digitaliziranom karticom izgubljen ili ukraden)
- u slučaju da Banka ne dopušta registraciju određene vrste Kartice odnosno Digitalizirane kartice u Digitalnom novčaniku uopće ili u Digitalnom novčaniku određenog Pružatelja usluga digitalnog novčanika
- u slučaju blokade ili isteka Kartice na temelju koje je Digitalizirana kartica registrirana u Digitalnom novčaniku.

Blokada Kartice na temelju koje je registrirana Digitalizirana kartica ima za posljedicu i blokadu Digitalizirane kartice. Blokada Digitalizirane kartice ne mora nužno imati za posljedicu blokadu Kartice.

Banka će obavijestiti korisnika Kartice odnosno Digitalizirane kartice o namjeri i razlozima blokiranja kartica kad god je to moguće prije blokiranja, odnosno odmah nakon blokiranja, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili pozitivnim zakonskim propisima.

O namjeri blokade ili izvršenoj blokadi Kartice odnosno Digitalizirane kartice Banka će obavijestiti Korisnika na primjeren način, putem bilo kojeg podataka za kontakt koji je korisnik Kartice dostavio Banci ili putem ugovorenog direktnog kanala koji omogućuje razmjenu obavijesti između Banke i Korisnika ili putem svojih službenih internetskih stranica www.unicredit.ba

Banka će deblokirati Karticu ili Digitaliziranu karticu, odnosno blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta, a sve u skladu s uvjetima općim poslovanja koji uređuju upotrebu Kartice na temelju koje je Korisnik izvršio registraciju Digitalizirane kartice u Digitalni novčanik.

Banka nema mogućnost ni obvezu utjecati na Pružatelja usluge digitalnog novčanika u pogledu dostupnosti usluge Digitalnog novčanika ili upotrebe Digitalizirane kartice u Digitalnom novčaniku te se navedena pitanja korisnik Kartice obvezuje rješavati samostalno s Pružateljem usluge digitalnog novčanika.

Sigurnost i obveze Krajnjeg korisnika kartice

Korisnik Kartice za cijelo vrijeme korištenja Digitalnim novčanikom, među ostalim, obvezan je s pametnim mobilnim uređajem s instaliranim Digitalnim novčanikom postupati na sljedeći način:

- za otključavanje zaslona (i) postaviti lozinku ili uzorak ili (ii) primjenjivati autentifikaciju otiskom prsta ili autentifikaciju prepoznavanjem lica;
- ne davati pametni mobilni uređaj na korištenje drugim osobama;
- pametni mobilni uređaj s instaliranim Digitalnim novčanikom zaključati odmah nakon prestanka njegovog korištenja kako bi spriječio mogućnost korištenja otključanim uređajem od strane neovlaštene osobe;
- spriječiti nehotično izvršenje autorizirane platne transakcije na način da otključani pametni mobilni uređaj s Digitalnim novčanikom i Digitaliziranom karticom drži u neposrednoj blizini uređaja namijenjenog provođenju platnih transakcija koji podržava NFC tehnologiju (u slučaju da korisnik namjerno ili zbog nepažnje autorizira platnu transakciju na opisani način, korisnik odgovara za sve troškove nastale takvom upotrebom Digitalizirane kartice);
- prilikom davanja pametnog mobilnog uređaja s Digitalnim novčanikom na popravak ili prilikom prestanka upotrebe uređajem izbrisati iz Digitalnog novčanika sve Digitalizirane kartice koje je unio u Digitalni novčanik;
- redovito nadograđivati operativni sustav pametnog mobilnog uređaja s instaliranom aplikacijom Digitalnog novčanika te samu aplikaciju Digitalnog novčanika u skladu s nadogradnjama koje preporuči, zahtijeva ili omogući proizvođač pametnog mobilnog uređaja, odnosno Pružatelja usluge digitalnog novčanika;
- pridržavati se svih sigurnosnih zahtjeva i/ili preporuka Pružatelja usluge digitalnog novčanika, proizvođača pametnog mobilnog uređaja, kao i svih sigurnosnih zahtjeva i/ili preporuka koje na svojim internetskim stranicama može objaviti Banka;
- čuvati tajnost i spriječiti da druge osobe saznaju personalizirane sigurnosne kredencijale, personalizirane sigurnosne kredencijale upotrebljavati samo u skladu s njihovom namjenom uz prethodnu provjeru autentičnosti mjesta i svrhe u koju se primjenjuju;
- bez odgađanja promijeniti lozinku i/ili uzorak koji je odabrao za otključavanje zaslona uređaja ako ima saznanje ili sumnja da je lozinku odnosno uzorak za otključavanje zaslona uređaja saznala bilo koja druga osoba.

Korisnik Kartice obvezan je bez odgađanja obavijestiti Banku o krađi, gubitku ili zlouporabi pametnog mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija Digitalnog novčanika s registriranom Digitaliziranom karticom te o saznanju ili sumnji da je neovlaštena osoba saznala lozinku ili uzorak

kojim se otključava zaslon uređaja, odnosno o saznanju da je neovlaštena osoba imala pristup Digitalnom novčaniku ili pametnom mobilnom uređaju s instaliranim Digitalnim novčanikom.

Korisnik Kartice prihvaća da lozinka, uzorak i odabrano biometrijsko svojstvo (npr. *scan* lica ili otisak prsta) kod biometrijske autentifikacije prilikom otključavanja zaslona pametnog mobilnog uređaja ili Digitalnog novčanika predstavlja, među ostalim, isključivu i nedvojbena potvrdu njegova identiteta te nedvojbeni dokaz da je upravo korisnik Kartice taj koji se koristi Digitaliziranom karticom odnosno, autorizira transakciju Digitaliziranom karticom.

Isključenje odgovornosti Banke

Korisnik Kartice potvrđuje da je upoznat i suglasan s time:
- da se korištenje digitalnim novčanikom temelji na upotrebi elektroničkih komunikacijskih mreža i elektroničkih komunikacijskih usluga koje korisniku kartice i Banci pružaju treće osobe na koje Banka ne može utjecati te da Banka ne odgovara za dostupnost i kvalitetu predmetnih usluga ni za prijenos podataka elektroničkim komunikacijskim mrežama;
- da je prijenos podataka elektroničkim komunikacijskim mrežama povezan s rizicima koji su uobičajeni za takav način komunikacije te da stoga Banka ne jamči privatnost i sigurnost podataka koji se tako prenose.

Naknade za korištenje Digitalizirane kartice

Korisnik Kartice snosi sve naknade i troškove povezane s korištenjem Digitalnog novčanika, uključujući, ali ne ograničavajući se na naknade i troškove koje obračunavaju Pružatelj usluge digitalnog novčanika i telekom operateri čijim se uslugama korisnik Kartice koristi. Banka nema utjecaj na visinu i naplatu navedenih naknada i troškova.

Naknade predviđene Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke na odgovarajući se način primjenjuju i na Digitaliziranu karticu ako Krajnji korisnik kartice koristi Digitaliziranu karticu za usluge za koje je Odlukom o tarifi predviđeno plaćanje naknada. Banka ne naplaćuje naknadu za registriranje Kartice u Digitalnom novčaniku.

Zaštita osobnih podataka kod korištenja Digitalnim novčanikom

Pružatelj usluge Digitalnog novčanika zasebni je voditelj obrade osobnih podataka u odnosu na osobne podatke korisnika Kartice s kojim je ugovorio korištenje Digitalnim novčanikom te je kao takav odgovoran za zakonitost obrade osobnih podataka korisnika Kartice. Banka nema kontrolu nad obradom, zaštitom, upotrebom ili brisanjem osobnih podataka korisnika Kartice od strane Pružatelja usluge digitalnog novčanika, kao ni kontrolu ili utjecaj na obradu podataka o platnim transakcijama iniciranim Digitaliziranom karticom korisnika Kartice koju vrši pružatelj usluge Digitalnog novčanika na temelju ugovora s korisnikom Kartice.

Sve informacije koje korisnik Kartice pruži Pružatelju usluge digitalnog novčanika ili nekoj trećoj strani putem Digitalnog novčanika ili koje Pružatelj usluge digitalnog novčanika prikupi prilikom pružanja usluge korisniku Kartice podliježu ugovorima koje je korisnik Kartice sklopio s Pružateljem usluga Digitalnog novčanika odnosno s trećim stranama te uvjetima pod kojima Pružatelj usluga digitalnog novčanika odnosno treće strane obrađuju osobne i ostale podatke koje su saznale pri pružanju svojih usluga.

8. INVESTICIJSKI FONDOVI U DIREKTNIM KANALIMA

Banka putem direktnih kanala može omogućiti podnošenje zahtjeva za kupovinu i prodaju udjela u investicijskim fondovima kojima upravlja društvo za upravljanje fondovima, u skladu s važećim propisima i ugovorenom uslugom.
Zahtjev za kupovinu i prodaju udjela dostupan je putem direktnih kanala Banke. Zahtjev podnesen putem direktnih kanala proizvodi ista pravna dejstva kao i zahtjev podnesen u pisanoj formi.
U slučaju podnošenja zahtjeva putem direktnih kanala Banke, mjestom zaključenja poslovnog odnosa smatra se adresa sjedišta Banke, a vremenom podnošenja zahtjeva smatra se vrijeme njegovog evidentiranja u informacionom sistemu Banke.

Preduslov za podnošenje zahtjeva za kupovinu ili prodaju udjela putem direktnih kanala jeste potvrda investitora da je upoznat sa Prospektom, Statutom fonda i ostalom relevantnom dokumentacijom odabranog investicijskog fonda.
Nalozi podneseni putem direktnih kanala izvršavaju se u skladu s pravilima fonda, rokovima i uslovima definisanim Prospektom i Statutom Fonda i važećim propisima.
Investitor je saglasan i potvrđuje da je upoznat da ulaganje u investicijske fondove podrazumijeva preuzimanje investicijskog rizika te da prinosi i vrijednost ulaganja nisu garantovani, osim ako je drugačije propisano mjerodavnom dokumentacijom fonda.

9. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

Korisnik raspolaže svim sredstvima na računima otvorenima na temelju sklopljenih ugovora, za koje je predviđeno korištenje pojedinog direktnog kanala, do visine raspoloživog iznosa sredstava na računu odnosno sukladno limitima raspolaganja sredstvima na računu ili pojedinom uslugom.

10. BLOKADA I ZATVARANJE DIREKTNIH KANALA

Svaki gubitak, krađu ili sumnju na zloporabu sredstava za identifikaciju i ovjeru za sustav direktnih kanala Korisnik mora odmah prijaviti dežurnoj službi Podrške korisnicima Banke na brojeve 080 081 051 (ili na +387 33 567460 za pozive iz inozemstva) te prijavu pisanim putem potvrditi u poslovnici Banke prvi idući radni dan. Eventualnu štetu nastalu na računu Korisnika prije prijave gubitka autentifikacijskog uređaja snosi Korisnik.

Banka će ako posumnja da postoji zloporaba, blokirati pristup pojedinim ili svim direktnim kanalima i/ili računima i o tome obavijestiti Korisnika. Banka će blokirati pristup pojedinim ili svim direktnim kanalima i/ili raskinuti ugovor ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio, bez otkaznog roka.

Korisnik može, ako posumnja da postoji zloporaba ili da će zloporaba nastupiti, zatražiti blokadu pristupa pojedinim ili svim direktnim kanalima predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnici Banke, predajom zahtjeva na drugom direktnom kanalu na kojem je to omogućeno ili telefonskim pozivom na broj Podrške korisnicima i najkasnije prvi radni dan nakon telefonske obavijesti dostaviti poslovnici Banke pisani zahtjev. Korisnik odgovara za istinitost danih podataka. Banka nakon primitka zahtjeva onemogućuje pristup informacijama i slanje naloga za plaćanje putem direktnog kanala, odnosno pojedinom Korisniku blokira uporabu direktnog kanala. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka zahtjeva za blokadu.

Banka za troškove novog sredstva za identifikaciju i ovjeru, koje je potrebno uručiti Korisniku radi omogućavanja nastavka uporabe direktnog kanala, može teretiti Korisnika u skladu s Odlukom Banke o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama terećenjem računa Korisnika usluge.

Korisnik može u suglasnosti s Bankom otkazati uporabu direktnog kanala bez otkaznog roka, na način propisan za pojedini direktni kanal. Banka s danom otkaza blokira uporabu direktnog kanala i obračunava sve nepodmirene obveze Korisnika u skladu s Odlukom Banke o tarifi naknada za usluge u poslovanju s fizičkim osobama, a svi nalozi koji su poslani u Banku prije prestanka uporabe će biti izvršeni.

Otkaz direktnih kanala je moguće obaviti u bilo kojoj poslovnici Banke pisanim putem predajom zahtjeva za otkaz pojedinog direktnog kanala. Pri predaji zahtjeva za otkaz pojedinog direktnog kanala Korisnik je obvezan vratiti sredstvo za identifikaciju i ovjeru koje mu je bilo dodijeljeno za rad s tim direktnim kanalom, osim ako je Korisnik nekog drugog direktnog kanala za koji se koristi istim sredstvom za identifikaciju i ovjeru. Ako Korisnik ne vrati sredstvo za identifikaciju i ovjeru ili ga vrati oštećenog, dužan je platiti naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada.

Usluge ugovorene u poslovnici Banke ili putem direktnih kanala, čiji je otkaz ugovora moguć putem direktnih kanala, moguće je od strane Korisnika putem direktnih kanala otkazati sredstvom za identifikaciju i ovjeru pri čemu se proces zatvaranja vrši elektronskim potpisom.

11. REKLAMACIJE

Korisnik direktnih kanala, za sve reklamacije vezane uz korištenje direktnih kanala, kontaktira svoju matičnu poslovnicu ili Podršku korisnicima.

Banka je dužna Korisniku odgovoriti na prigovor u roku od 30 dana od dana prijema prigovora, a ukoliko ne odgovori u ovom roku ili ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom, ima pravo o tome pisanim putem izvijestiti odnosno podnijeti prigovor nadležnom Ombudsmenu za bankarski sistem/sustav koji djeluje u okviru Agencije za bankarstvo FBiH na adresu Zmaja od Bosne 47b, Sarajevo.

12. NAKNADE

Za ugovaranje direktnih kanala Korisnik plaća naknadu za ugovaranje direktnog kanala koju je Banka ovlaštena naplatiti automatski s Korisnikovog računa, a sukladno s Odlukom o tarifi naknada za usluge važećoj u vrijeme ugovaranja.

Za korištenje direktnih kanala Korisnik plaća mjesečnu naknadu za korištenje koju je Banka ovlaštena naplatiti automatski s Korisnikovog računa.

Za direktne kanale koji pružaju mogućnost obavljanja plaćanja naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljena plaćanja, prema Odluci o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama.

Za pojedine usluge slanja informacija zatraženih putem direktnih kanala naplaćuje se naknada u skladu s Odlukom o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama.

Za ugovaranje proizvoda ili ugovaranje obavljanja drugih usluga putem direktnih kanala naplaćuje se naknada kako je propisano Odlukom o tarifi naknada u poslovanju s fizičkim osobama važećoj u trenutku ugovaranja.

Za zahtjeve za kupovinu i prodaju udjela u investicijskim fondovima podnesene putem direktnih kanala naplaćuju se naknade u skladu s pravilima fonda, rokovima i uslovima definisanim Prospektom i Statutom Fonda i važećim propisima.

Banka može naplatiti naknadu i za druge transakcije koje Korisnik provodi putem direktnih kanala, u skladu s Odlukom Banke o tarifi naknada za usluge u poslovanju s fizičkim osobama.

13. NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE KORISNIKA I BANKE

Za uporabu sustava direktnih kanala Korisnik mora osigurati odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) te komunikacijsku opremu koja je određena u tehničkim zahtjevima pojedinog direktnog kanala. Valjani tehnički zahtjevi za pojedine direktne kanale za koje je to potrebno objavljeni su na internetskim stranicama Banke www.unicredit.ba. Korisnik je, ovisno o tehničkim zahtjevima pojedinog kanala, dužan Banku obavijestiti o vrsti opreme kojom se koristi kako bi direktni kanal funkcionirao na ispravan način.

Korisnik je odgovoran za sve kontaktne informacije koje je predao Banci, a koje su neophodne za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinog direktnog kanala i dužan ih je redovno ažurirati i obavijestiti Banku pri svakoj njihovoj promjeni (broj telefona, adresa e-pošte i drugo).

Banka je dužna Korisniku omogućiti spremanje i/ili tiskanje poslanih podataka o provedenim uslugama tako da su mu dostupni za kasniju uporabu u razdoblju od jedne godine i omogućiti mu nepromijenjeno reproduciranje spremljenih podataka.

Sve informacije koje Korisnik može preuzeti u elektroničkom obliku Banka šalje Korisniku u papirnatom obliku samo na izričit zahtjev Korisnika postavljen putem sustava direktnih kanala ili u poslovnici Banke.

Korisnik je suglasan s tim da ga Banka obavještava o svim promjenama, novostima u ponudi Banke i posebnostima u poslovanju putem sustava direktnih kanala.

14. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Banka kao povjerljive podatke čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom Korisniku s kojima raspolaže. Korisnik je suglasan da se osobni podaci mogu unositi u dokumentaciju koja nastaje radi realizacije prava i obveza iz ugovornog odnosa. Banka je dužna s navedenim podacima postupati u skladu sa zakonskom obvezom čuvanja tajnosti podataka za koju je saznala u poslovanju s Korisnikom, osiguravajući povjerljivost postupanja s tim podacima i punu zaštitu bankovne tajne na strani svih osoba kojima će biti omogućen pristup zaštićenim podacima, kao i njihovo korištenje isključivo u zakonite svrhe i ni na koji način koji bi se mogao smatrati protivnim interesima ugovornih strana.

15. OBVEZE KORISNIKA

Korisnik se obvezuje da će:

- brižno čuvati sredstva za identifikaciju i ovjeru, korisnička imena i lozinke te ih štititi tako da spriječi oštećenje, gubitak, krađu ili zloporabu,
- neće zapisivati lozinke ni korisnička imena na papir, elektroničke ili druge medije niti ih priopćiti drugim osobama,
- redovito provjeravati postojanje novih obavijesti i postupati u skladu s obavijestima koje im Banka učini dostupnima putem ugovorenog direktnog kanala i/ili internetskih stranica Banke www.unicredit.ba,
- poštovati upute za uporabu direktnog kanala,
- Banku odmah obavijestiti o svim utvrđenim nepravilnostima ili netipičnom radu direktnog kanala,
- Banku odmah obavijestiti o gubitku ili krađi sredstva za identifikaciju i ovjeru, mogućoj neovlaštenoj uporabi ili sumnji na neovlaštenu uporabu direktnog kanala te Banci odmah uputiti zahtjev za blokadom,
- Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala (npr. broj i model mobilnog telefona za rad bankarstva putem mobilnih uređaja i dostavu SMS poruka, adresa e-pošte i drugo),
- Prati tehnološke promjene i redovno ažurira verzije operativnih sustava i Internet preglednika zbog izbjegavanja sigurnosnih nedostataka zastarjelih verzija.

16. ODGOVORNOST BANKE

Kod pristupanja direktnom kanalu Banka osigurava Korisniku sve potrebne elemente za njegovu uporabu.

Banka će osigurati dostupnost pojedinih direktnih kanala u okvirima njihovog radnog vremena određenog Korisničkom uputom, odnosno neprekidnu dostupnost onih direktnih kanala za koje je tako predviđeno Korisničkom uputom, osim u slučajevima predviđenima Općim uvjetima poslovanja, kao i u slučajevima više sile, tehničkih teškoća, te drugih neočekivanih događaja.

Banka ne odgovara za štetu koja bi nastala zbog iznimnih uvjeta i događaja, kao što su npr. slučajevi više sile, stavke, odluke i djelovanja organa vlasti, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, onemogućen pristup direktnim kanalima.

Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati Korisniku po osnovi nefunkcioniranja direktnih kanala ili računalnog sustava u cjelini do koje bi došlo zbog neopravdanih zahvata Korisnika ili trećih osoba.

Banka odgovara Korisniku za nastalu štetu koja bi mogla nastati namjerno ili zbog nemara od strane Banke. Banka odgovara samo za neposredno uzrokovanu štetu, a Korisnik u slučaju otkrivanja grešaka, nepravilnosti ili u slučaju nastanka štete mora postupati u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika te zbog nebankovnih troškova uzrokovanih instaliranjem i uporabom direktnih kanala.

Banka ne odgovara za štetu nastalu Korisniku uslijed zlouporabe strojnih i/ili programskih elemenata Korisnikovog informacijskog sustava.

Banka ne odgovara za štetu nastalu uslijed nedostave podataka o promjenama osobnih informacija neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala (npr. broj i model mobilnog telefona za rad bankarstva putem mobilnih uređaja i dostavu SMS poruka, e-mail adresa i drugo).

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da se Korisnik ne može koristiti direktnim kanalom ili uslugama direktnih kanala zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima te zbog drugih okolnosti koje su izvan kontrole Banke i okolnosti navedenih u ovoj točki.

Ukoliko za određene verzije operativnih sustava i internet preglednika proizvođač prestane pružati usluge nadogradnji i osvježavanja sigurnosnih komponenti što za posljedicu može imati znatno narušavanje sigurnosti, Banka može prestati pružati uslugu direktnog kanala na identificiranom operativnom sustavu i Internet pregledniku obavijestivši prethodno klijenta.

17. ZAVRŠNE ODREDBE

Potpisom Ugovora za korištenje određenog direktnog kanala, Korisnik direktnog kanala potvrđuje da je upoznat s *Općim uvjetima poslovanja UniCredit Bank d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača,* da mu je navedeni dokumenti uručen, da ga je pročitao i razumio, te da pristaje na njegovu primjenu.

Ovi Opći uvjeti poslovanja i njegove izmjene i dopune su dostupni korisnicima u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na web-stranici Banke: www.unicredit.ba. Korisnik ima pravo u svakom trenutku zahtijevati primjerak Općih uvjeta poslovanja na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Sve upute u vezi s uporabom direktnih kanala, popunjavanjem i izvršavanjem plaćanja i prijenosa na raspolaganju su korisnicima u svim poslovnim prostorijama u kojima se posluje s klijentima te na web-stranici Banke: www.unicredit.ba.

Banka i Korisnik su suglasni da će, sukladno Zakonu o elektroničkom potpisu, na sudu međusobno priznavati valjanost elektroničkih poruka koje su predviđene u okviru pojedinih direktnih kanala.

Banka zadržava pravo izmjene Općih uvjeta UniCredit Bank d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača. Izmijenjeni Opći uvjeti Korisniku direktnih kanala će biti dostupni na uvid u poslovnim prostorijama i na web-stranici Banke: www.unicredit.ba, te eventualno putem drugih kanala komunikacije najkasnije 15 dana prije početka primjene istih.
Smatra se da je Korisnik suglasan s primjenom izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja ako do početka njihove primjene ne obavijesti Banku da ne prihvaća njihovu primjenu.
Ukoliko Korisnik dostavi obavijest o neprihvaćanju primjene izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja ima pravo da u daljnjem roku od 30 dana otkaže odnosno raskine ugovorni odnos bez plaćanja dodatnih troškova.

Ovi Opći uvjeti poslovanja se primjenjuju skupa s Općim uvjetima poslovanja UniCredit Bank d.d., Općim uvjetima poslovanja UniCredit Bank d.d. s fizičkim osobama, općim uvjetima poslovanja za račune, općim uvjetima poslovanja za kartično poslovanje, Odlukom Banke o tarifi naknada za usluge u poslovanju s fizičkim osobama i pojedinačnim uputama za upotrebu direktnih kanala uključujući sve izmjene i dopune ovih akata za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika.
Za poslovni odnos Banke i Korisnika mjerodavno je pravo Federacije BiH.

Spor nastao iz ili u svezi s odnosom Banke i Korisnika pokušat će se riješiti mirnim putem i u duhu dobrih poslovnih običaja, a u slučaju sudskog spora ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu Banke. Ista mjesna nadležnost je mjerodavna i za inozemnog Korisnika.

Opći uvjeti će se nakon donošenja od strane Nadzornog odbora Banke učiniti dostupnim Korisnicima objavom u poslovnim prostorijama Banke i na web-stranici Banke, te eventualno putem drugih kanala komunikacije najkasnije petnaest dana prije njihove primjene.

Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 5.11.2026. godine.

Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača broj 02-6490-19/2023 od 18.10.2023. godine prestaju važiti zaključno s 4.11.2026. godine.