

# OPĆI UVJETI

OPĆI UVJETI POSLOVANJA  
UNICREDIT BANK D.D.  
ZA KORIŠTENJE DIREKTNIH  
KANALA OD STRANE  
POTROŠAČA

Banka za sve što  
vam je važno.



## 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).

## 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 i mobilnog bankarstva i drugih ugovoreni 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 prosjeđuje 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** je osobni identifikacijski broj koji služi za aktivaciju direktnog kanala / usluge i nakon toga nije uporabljiv za daljnje korištenje.

**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 nacrtu 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.

**Virtualna kartica** je funkcionalnost kartice čiji je izdavatelj Banka, koja korisniku kartice koji je istovremeno i korisnik mobilne aplikacije omogućava da s pomoću aplikacije mobilnog bankarstva koju je prethodno instalirao i aktivirao na mobilnom uređaju, karticom obavlja beskontaktnu platne transakcije na prihvatnim mjestima u Bosni i Hercegovini i inozemstvu koja prihvaćaju beskontaktna plaćanja.

## 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](http://www.unicredit.ba).

Banka može odrediti maksimalni broj izvršenja platnih transakcija koje se dnevno provode korištenjem e-ba i m-ba usluga. 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 transakcijski 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 svoja 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 Bančnim 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 zlorabiti 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 definiranim 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. PLAĆANJE VIRTUALNOM KARTICOM

Putem aplikacije mobilnog bankarstva Korisnik je u mogućnosti odabrati kartice koje, osim u fizičkom obliku, može upotrebljavati i u obliku virtualne kartice, upotrebu tako odabrane virtualne kartice, odabir i promjenu postavki upotrebe odabrane virtualne kartice te primitak obavijesti o platnim transakcijama i troškovima koji su učinjeni upotrebom virtualne kartice.

Virtualnu karticu može koristiti Korisnik koji je ugovorio korištenje aplikacije mobilnog bankarstva i kojem je Banka izdala karticu kojoj se može aktivirati funkcija virtualne kartice.

Korisnik može upotrebljavati virtualnu karticu nakon što je na mobilni uređaj instalirao ažurnu verziju aplikacije mobilnog bankarstva koja podržava uslugu digitizacije kartice te potom s pomoću aplikacije mobilnog bankarstva, nakon unosa PIN-a koji je Korisnik odabrao za pristup aplikaciji mobilnog bankarstva, odabrao karticu čiji je korisnik i kojoj se može aktivirati funkcija virtualne kartice te potom aktivirao tako odabranu virtualnu karticu, sve na način određen Korisničkom uputom. Banka će u sklopu aplikacije mobilnog bankarstva Korisniku prikazati sve važeće kartice koje mu je izdala, a kojima Korisnik može aktivirati funkciju virtualne kartice. Mobilni uređaj kojim će se Korisnik koristiti za pristup aplikaciji mobilnog bankarstva i upotrebu virtualne kartice mora ispunjavati sve zahtjeve koji su za korištenje virtualnom karticom određeni u Korisničkoj uputi, što uključuje i obvezu Korisnika da na tom mobilnom uređaju prethodno prilagodi i aktivira sve sigurnosne postavke određene Korisničkom uputom. Korisnik se obvezuje da neće mijenjati sigurnosne postavke mobilnog uređaja kojim se koristi za pristup aplikaciji mobilnog bankarstva i upotrebu virtualne kartice na način kojim bi umanjio sigurnost korištenja virtualnom karticom, a u slučaju da to učini, Banka mu je ovlaštena onemogućiti korištenje aplikacije mobilnog bankarstva i virtualnom karticom putem mobilnog uređaja koji ne udovoljava traženim sigurnosnim postavkama.

Odabirom i aktiviranjem odabrane virtualne kartice Korisnik potvrđuje da je upoznat s time da je korištenje virtualnom karticom povezano s povećanim rizikom izvršenja platne transakcije od strane neovlaštene osobe do kojeg može doći u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom, s obzirom na to da se virtualna kartica upotrebljava bez unosa PIN-a koji je Korisnik odabrao za pristup aplikaciji mobilnog bankarstva te, do visine iznosa koji je određen pravilima kartične kuće Mastercard, bez utipkavanja PIN-a kartice u POS uređaj odnosno bez potpisivanja korisničkog računa.

Ako Korisnik koji ima aktivnu aplikaciju mobilnog bankarstva i aktivnu virtualnu karticu zatraži blokiranje usluge mobilnog bankarstva, Banka je ovlaštena onemogućiti pristup i/ili upotrebu virtualne kartice/kartice koje su aktivne u aplikaciji mobilnog bankarstva. Korisnik kojem je Banka onemogućila pristup i/ili upotrebu odabrane virtualne kartice može i dalje upotrebljavati predmetnu karticu koja mu je izdana u fizičkom obliku, u skladu s važećim Bančnim općim uvjetima poslovanja koji uređuju upotrebu kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice. U slučaju da Banka Korisniku omogući odabir virtualne kartice, odabrana virtualna kartica bit će uključena u aplikaciju mobilnog bankarstva koju je Korisnik instalirao na mobilni uređaj te će Korisniku biti vidljiva u sklopu aplikacije.

Banka je ovlaštena kroz izmjene Korisničke upute mijenjati način odabira, aktiviranja i upotrebe virtualne kartice, postavke upotrebe virtualne kartice, kao i potrebnu ili preporučenu konfiguraciju mobilnog uređaja koja je potrebna za upotrebu virtualne kartice, pri čemu će o takvim izmjenama obavijestiti Korisnika u poslovnica Banke, putem internetskih stranica Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba). Smatra se da je Korisnik prihvatio izmjene Korisničke upute ako je nakon njihova stupanja na snagu upotrebljavao virtualnu karticu odnosno aplikaciju mobilnog bankarstva.

Virtualna kartica može se upotrebljavati za plaćanje robe i/ili usluga na prodajnim mjestima u Bosni i Hercegovini i inozemstvu koja imaju oznaku prihvaćanja beskontaktnih kartica.

Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije koja je inicirana upotrebom virtualne kartice prinošenjem mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom te uključenom NFC opcijom na mobilnom uređaju POS uređaju koji prihvaćaju beskontaktnu karticu te dodatno, u slučaju da platna transakcija prelazi iznos koji je određen pravilima kartične kuće Mastercard, potpisom korisničkog računa ili utipkavanjem PIN-a kartice u POS uređaj. Korisnik može s pomoću aplikacije mobilnog bankarstva, odabrati da se virtualna kartica može upotrebljavati nakon što je mobilni uređaj na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom uključen uz uključeni ekran, ili, u slučaju da Korisnik želi povećati svoju sigurnost, nakon što je taj mobilni uređaj uključen i otključan. Suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija koja je dana upotrebom virtualne kartice ne može se opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora između Korisnika kartice i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Za takav opoziv Banka ima pravo naplatiti naknadu. O uspješno izvršenoj platnoj transakciji koja je inicirana upotrebom virtualne kartice Banka će obavijestiti Korisnika putem aplikacije mobilnog bankarstva ili na način koji je predviđen općim uvjetima poslovanja koji uređuju upotrebu kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice.

Na upotrebu virtualne kartice primjenjuje se isti dnevni limit za izvršenje platnih transakcija koji se odnosi na karticu kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice. Troškovi učinjeni upotrebom virtualne kartice smatraju se troškovima nastalima upotrebom kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice.

Na odgovornost Korisnika za troškove nastale zloupotrebom virtualne kartice koji su posljedica gubitka, krađe ili zloupotrebe mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom primjenjuju se odredbe o odgovornosti Korisnika za troškove nastale zloupotrebom kartice iz mjerodavnih općih uvjeta poslovanja. U tom se pogledu gubitak, krađa ili zloupotreba mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom tretiraju jednako kao i gubitak, krađa ili zloupotreba kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice.

Neovisno o pravilima iz prethodne točke ovih Općih uvjeta poslovanja, za platnu transakciju izvršenu upotrebom virtualne kartice za koju se utvrdi da je Korisnik nije autorizirao i da je posljedica upotrebe izgubljenog ili ukradenog mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva ili posljedica druge zloupotrebe aplikacije mobilnog bankarstva koja je izvršena prije Banci prijavljen gubitak, krađa,

zloupotreba ili sumnja na zloupotrebu mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva i/ili prije nego što je Banci prijavljen gubitak, krađa ili zloupotreba Korisnikovih personaliziranih sigurnosnih obilježja, odnosno prije nego što je Banci prijavljeno saznanje ili sumnja da je neovlaštena osoba imala pristup aplikaciji mobilnog bankarstva, Korisnik odgovara u cijelosti i:

- a) ako nije ispunio ili je povrijedio neku od obveza iz točke 14. ovih Općih uvjeta poslovanja
- b) ako je omogućio drugim osobama da se koriste ugovorenom aplikacijom mobilnog bankarstva ili mobilnim uređajem na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva s aktiviranom aplikacijom
- c) u slučaju promjene sigurnosnih postavki mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija mobilnog bankarstva s aktiviranom aplikacijom tako da je smanjena razina sigurnosti upotrebe aplikacije mobilnog bankarstva i/ili virtualne kartice
- d) ako nije bez odgađanja, odmah nakon saznanja, obavijestio Banku u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja o bilo kojoj okolnosti koja u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja predstavlja osnovu za blokadu pristupa aplikacije mobilnog bankarstva
- e) u slučaju prijevare Korisnika.

Korisnik može s pomoću aplikacije mobilnog bankarstva, onemogućiti te potom ponovno omogućiti upotrebu svih virtualnih kartica kojima je prethodno aktivirao predmetnu funkciju. Korisnik može zatražiti od Banke da svim ili pojedinim karticama koje mu je Banka izdala blokira funkciju virtualne kartice. Osnovni korisnik može zatražiti od Banke da blokira funkciju virtualne kartice bilo kojoj kartici koju je Banka izdala dodatnom korisniku. Zahtjev za blokadu funkcije virtualne kartice Korisnik podnosi Banci na broj telefona koji će biti dostupan na internetskoj stranici Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba) ili u poslovnici Banke. Banka je ovlaštena onemogućiti upotrebu virtualne kartice u slučaju da je ispunjen bilo koji uvjet za blokadu korištenja direktnim kanalom koji je određen u ovim Općim uvjetima poslovanja i/ili bilo koji uvjet za blokadu kartice koji je određen u mjerodavnim općim uvjetima poslovanja koji uređuju upotrebu kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice. Nemoogućnost upotrebe virtualne kartice ne utječe na mogućnost upotrebe te kartice koja je Korisniku izdana u fizičkom obliku. Blokadom upotrebe kartice koja je Korisniku izdana u fizičkom obliku onemogućava se upotreba predmetne kartice u obliku virtualne kartice.

Virtualna se kartica može upotrebljavati do isteka roka valjanosti kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice. Prestankom valjanosti kartice kojoj je aktivirana funkcija virtualne kartice prestaje i mogućnost upotrebe navedene kartice u obliku virtualne kartice. U slučaju obnove i/ili zamijene kartice, bez promjene broja kartice, kojoj je prethodno aktivirana funkcija virtualne kartice, obnovljena i/ili nova kartica automatski zadržavaju funkciju virtualne kartice, bez potrebe da im tu funkciju Korisnik ponovno aktivira.

## 8. 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.

## 9. BLOKADA I ZATVARANJE DIREKTNIH KANALA

Svaki gubitak, krađu ili sumnju na zluporabu 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 zluporaba, 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 zluporaba ili da će zluporaba 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 tekućeg/studentuskog/TEEN 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 obavezan 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.

## 10. 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.

## 11. 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.

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.

## 12. 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](http://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.

## 13. 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.

## 14. 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 zlorabu,
- 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](http://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.

## 15. 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.

## 16. 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](http://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](http://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](http://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 otkáže 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 stupaju na snagu i primjenjuju se od 13.08.2018. godine, izuzev točke 7. ovih Općih uvjeta poslovanja (Plaćanje virtualnom karticom) koja se počinje primjenjivati kada aplikacija mobilnog bankarstva sa funkcionalnošću plaćanja virtualnom karticom postane funkcionalna.

Točka 7. Općih uvjeta počet će se primjenjivati protekom 15 dana od dana objave u poslovnim prostorijama i Internet stranici Banke obavijesti kojom se klijenti izvještavaju da aplikacija mobilnog bankarstva raspolaže funkcionalnošću plaćanja virtualnom karticom.

Obavijest o datumu početka primjene točke 7. Općih uvjeta će biti sastavni dio Općih uvjeta.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača broj 02-7206-21/2014 od 21.10.2014. godine.

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.