

**OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA USLUGE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA (VB LINK) ZA FIZIČKA
LICA**

1. OPŠTE ODREDBE

1.1. Ovim Opštim uslovima korištenja usluge VBLINK - elektronsko bankarstvo za fizička lica (dalje u tekstu: Uslovi), Vakufska banka d.d. Sarajevo (dalje u tekstu: Banka) uređuje osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i stanovništva (dalje u tekstu: Klijent, Korisnik, Fizičko lice) kojima trajno ili povremeno pruža bankovne usluge.

1.2. Ovim Opštim uslovima Banka određuje jedinstvene uslove korištenja usluge VBLINK elektronsko bankarstvo (dalje u tekstu: Usluga), naplatu naknada za usluge Banke, obavještavanje i prestanak pružanja Usluge.

1.3. Pored Uslova za određene proizvode, Banka može sačiniti i posebne uslove za konkretan proizvod, odnosno uslugu Banke, a koji, također, predstavljaju sastavni dio ugovornog odnosa Banke i Klijenta. U slučaju da su određena pitanja drugačije regulisana Posebnim uslovima u odnosu na ove Uslove, prednost u primjeni imaju Posebni uslovi.

1.4. U slučaju nesaglasnosti jedne ili više odredbi Ugovora, koji Banka zaključuje sa Klijentom, i ovih Uslova, kao i posebnih uslova za konkretan proizvod, primjenjuju se odredbe Ugovora.

1.5. Korisnik Usluge je fizičko lice (rezident/nerezident) kojem je Banka odobrila korištenje Usluge. Korisnikom može postati fizičko lice koje je u Banci otvorilo tekući račun.

1.6. Rezident je svako fizičko lice sa prebivalištem u Bosni i Hercegovini (osim fizičkih lica čiji privremeni boravak u inostranstvu traje duže od jedne godine), kao i fizičko lice - strani državljanin koji u Bosni i Hercegovini boravi na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize, duže od 183 dana (osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihovih porodica), te fizičko lice - državljanin BiH koji je zaposlenik diplomatskih, konzularnih i drugih predstavništava iz Bosne i Hercegovine u inostranstvu koja se finansiraju iz budžeta i članovi njihovih porodica.

1.7. Nerezident/strano lice je fizičko lice sa stalnim prebivalištem u inostranstvu, kao i diplomatsko-konzularni predstavnici u BiH.

1.8. Banka će obradu ličnih podataka vlasnika računa i eventualnih ovlaštenih osoba vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke, otvaranje računa i

izvještavanje o istim, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka u BiH. Banka je dužna prijaviti državnoj Agenciji za istragu i zaštitu, Finansijsko-obavještajnom odjelu, sve transakcije koje podliježu takvoj obavezi, u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti u Bosni i Hercegovini i akata Banke koji regulišu ovu materiju (Program sa pripadajućim politikama i procedurama).

1.9. Korisnik je obavezan obavijestiti Banku o svakoj promjeni ličnih i drugih podataka, a posebno o promjeni prebivališta ili boravišta na osnovu kojih mu je otvoren račun ili odobreno korištenje Usluge. Korisnik odgovara za sve propuste ili štetu koji bi nastali usljed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama. Kopije dokumenata o izmjeni podataka o Korisniku Banka zadržava za svoju arhivu.

1.10. Banka će obradu ličnih podataka Klijentu vršiti samo u mjeri koja je potrebna za redovno poslovanje Banke, odobravanje kredita, otvaranje računa i izvještavanje o istim, te za analizu transakcija i unapređenje poslovanja Banke, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

1.11. Banka je u obavezi da u pregovaračkoj fazi zasnivanja poslovnog odnosa sa Klijentom o korištenju Usluge informiše Klijenta o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi, na način da Klijentu uruči Informativni list u pisanoj formi ili elektronskom obliku.

1.12. Banka Klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Ugovor o pružanju usluge elektronskog bankarstva (VBLINK) - elektronsko bankarstvo na način koji će Klijentu omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li ponuda Banke odgovara njegovim potrebama. Potpisivanjem Ugovora Klijent je saglasan da su mu prezentirani sljedeći akti Banke prije potpisivanja Ugovora, a to su Opšti uslovi korištenja usluge VBLINK - elektronsko bankarstvo za fizička lica i važeći Tarifnik usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima.

1.13. Banka će Klijentu, koji namjerava da sa njom zaključi određen ugovor, na njegov zahtjev, bez naknade dati tekst Nacrta ugovora koji sadrži osnovne podatke o usluzi radi

razmatranja istog izvan prostorija Banke. Banka neće izdati besplatnu kopiju Nacrta ugovora ako u vrijeme podnošenja Zahtjeva Klijenta ocijeni da ne želi zasnovati odnos sa istim u konkretnom pravnom poslu.

1.14. U Ugovoru koju potpisuju Klijent i Banka novčane ugovorne obaveze moraju biti određene, odnosno odredive.

1.15. Opšti uslovi izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke).

1.16. Izmjene i dopune Opštih uslova, Banka ističe na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivaće se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja, odnosno usklađivanja sa propisima.

1.17. Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene i dopune ovih Uslova, u tom slučaju Korisnik je u obavezi da u roku od 30 (trideset) dana, pismeno obavijesti Banku o svom neslaganju. Nakon prijema obavijesti o neslaganju od strane Korisnika, Banka ima pravo da otkáže korištenje ove Usluge.

2. POJAM USLUGE

2.1. VBLINK je usluga Banke koja Korisniku omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa putem globalne računarske mreže - Interneta.

2.2. Da bi se pristupilo korištenju Usluge neophodno je da budući korisnik potpiše Ugovor o pružanju usluge VBLINK – elektronsko bankarstvo.

3. OBIM USLUGA VBLINK

3.1. Putem VBLINK elektronskog bankarstva Banka nudi određen obim usluga koje Korisnik prihvata potpisom Ugovora.

3.2. Banka ima pravo, bez prethodne najave, proširiti obim usluga o čemu izvještava Korisnika pismenim putem i preko sadržaja svojih web stranica kao i putem distribucijskih kanala Banke. Korisnik pristaje na takve izmjene, te ih u cjelosti prihvata.

3.3. VBLINK usluga Korisniku omogućava:

- uvid u sve proizvode koje koristi u Vakufskoj banci (računi, štednja krediti i kartice),
- unutrašnji platni promet,
- virtualna mjenjačnica,
- pregled dnevne kursne liste,
- obavještanje korisnika,
- promet po računu sa mogućnošću printanja.

4. UGOVARANJE VBLINK

4.1. Korisnik ugovara Uslugu potpisom Ugovora o pružanju usluge VBLINK – elektronskog bankarstva. Korištenje Usluge se ugovara na neodređeno vrijeme.

4.2. Da bi mogao ugovoriti korištenje Usluge, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći lični identifikacijski dokument (ličnu kartu, pasoš ili vozačku dozvolu), odnosno kopiju pasoša i prevod identifikacionog dokumenta (na jednom od službenih jezika u BiH), ovjerenog od stalnog sudskog tumača, u slučaju klijenta nerezidenta. Neophodan preduslov za korištenje Usluge je i da Korisnik ima otvoren tekući račun u Banci.

4.3. Prilikom ugovaranja Usluge, Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identifikaciju Korisnika.

4.4. Nakon odobrenja Usluge, Korisniku se dodjeljuje korisničko ime i lozinka, koji osiguravaju sigurnost korištenja Usluge. Korisnik je u obavezi da obezbijedi tačan broj mobilnog telefona u Zahtjevu kako bi izvršio prijem SMS poruke sa autorizacijskim kodom.

4.5. Po odobrenju Usluge, Korisniku se omogućava korištenje svih segmenata VBLINK usluge koji su navedeni u tački 3.3. ovih Uslova.

4.6. Također, smatraće se da je Korisnik ugovorio Uslugu ako sa Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa koja automatski uključuje VBLINK uslugu ili ako ugovori korištenje druge usluge Banke koja automatski uključuje i ovu uslugu.

4.7. Banka, u skladu sa uslovima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Uslugu, odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge, bez obaveze da Klijentu obrazloži svoju odluku.

5. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

5.1. Korisnik je, prije početka korištenja Usluge, dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup sistemu, što podrazumijeva računar sa odgovarajućim operativnim sistemom i zaštitom i pristup Internetu. Računar Korisnika treba imati instaliran Windows operativni sistem, koji je zvanično podržan od Microsoft-a. Preporuka je da se kao web pretraživač koristi službeno podržana verzija Internet eksplorera od Microsoft-a.

5.2. Korisnik je dužan koristiti Uslugu na način propisan Uputstvom za korištenje VBLINK usluge.

5.3. U slučaju da Korisnik želi zamijeniti dodijeljeno korisničko ime i lozinku, snosiće trošak zamjene, u skladu sa važećim Tarifnikom usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima.

5.4. Korisnik je odgovoran za sve ispostavljene zahtjeve i naloge, te je dužan, ukoliko se reklamacija ne može sprovesti, snositi nastalu štetu proisteklu iz ovakvog načina poslovanja.

5.5. Korisnik snosi svu štetu nastalu zbog gubitka, neovlaštenog ili neodgovarajućeg korištenja korisničkog imena i lozinke.

5.6. Korisnik je odgovoran za tačnost svih podataka dostavljenih Banci i u obavezi je prijaviti svaku promjenu tih podataka.

5.7. Ukoliko Banka samostalno dođe do saznanja da su podaci o Korisniku netačni ili izmijenjeni, može uskratiti dalje korištenje usluga VBLINK sistema, uz naknadno obavještenje Korisniku.

5.8. Ukoliko Korisnik, nakon početka korištenja usluga VBLINK sistema, na istom računaru koristi nelicencirane, neprilagođene ili netestirane aplikacije, Banka neće snositi nikakvu odgovornost za neizvršavanje naloga i druge eventualne štetne posljedice.

5.9. Korisnik ovlašćuje Banku da sva svoja potraživanja, proistekla iz ovoga Ugovora, naplati sa njegovih računa koji su uključeni u usluge VBLINK sistema, a u skladu sa važećim Tarifnikom Banke i na način predviđen Opštim uslovima korištenja VBLINK sistema.

6. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

6.1. Banka jamči Korisniku slobodno raspolaganje sredstvima na računu, otvorenom na temelju sklopljenog Ugovora sa Bankom, do visine sredstva na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tekućem računu.

6.2. Banka garantuje da lozinka nije u njenoj dokumentaciji.

6.3. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti Uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može uticati, posebno u slučajevima više sile, te u slučajevima ispadanja elektroenergetskog sistema, odnosno pada telekomunikacijskih kanala.

6.4. Banka će izvršavati zaprimljene naloge koji su u skladu sa važećim zakonskim propisima. Nalog će biti izvršen u rokovima i na način propisan pozitivnim zakonskim propisima, u skladu sa poslovnom politikom Banke i uobičajenom bankarskom praksom.

6.5. Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja Usluge ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obaveza prema Banci.

6.6. Banka zadržava pravo blokade korištenja Usluge u slučaju opravdane sumnje u zloupotrebu, uz obavijest Korisniku.

6.7. Banka zadržava pravo blokade Usluge iz određenih zemalja u slučaju opravdane sumnje u pokušaje napada iz istih, uz obavijest Korisniku na upit.

6.8. Zemlje koje predstavljaju visoki rizik sa aspekta informacione sigurnosti mogu biti blokirane od strane Banke

7. IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJA

7.1. Banka će izvršiti transakciju kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa ovim Uslovima i Uputstvom za korištenje VBLINK usluge koja daje upute o pravilnom korištenju Usluge.

7.2. Korisnik se obavezuje sve naloge uredno popuniti, u skladu sa važećim propisima, propisanim aktima o platnom prometu i ovim Uslovima. Pri popunjavanju naloga, Korisnik mora voditi računa o raspoloživim sredstvima

na računu u Banci na dan izvršenja zadanih naloga.

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

7.4. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prenos putem Usluge, nastalo netačno unesenim podacima od strane korisnika.

7.5 Banka ima pravo odbiti izvršenje naloga za određene tipove transakcije koje su definisane Bančnim propisima ili zahtijevati dodatno dokumentovanje. Banka će o takvim tipovima transakcija izvijestiti vlasnika računa putem svojih distribucijskih kanala

8. NAKNADE

8.1. Naknade za korištenje Usluge naplaćuje se putem tekućeg računa Korisnika ili drugim oblikom naplate, bez dodatnog odobrenja od Korisnika i pismenog obavještanja Korisnika. Visina naknade definisana je važećim Tarifnikom usluga Banke u poslovanju sa fizičkim licima.

8.2. Važeće naknade su javne, iskazane u pismenom obliku i dostupne su klijentima u poslovnoj mreži i drugim distribucijskim kanalima Banke (web stranica Banke).

9. OBAVJEŠTAVANJE

9.1. O naplaćenim naknadama Banka jednom mjesečno obavještava Korisnika putem Izvoda s tekućeg računa.

9.2. Korisnik je saglasan da mu Banka može putem dospjelih sredstava priopštavanja (pismom, telefonom, elektronskim putem) dostavljati obavještenja o proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti, a koje su usmjerene na promociju ovog kao i drugih proizvoda i usluga Banke. Korisnik je obaviješten o namjeri korištenja ličnih podataka u marketinške svrhe, te se odriče prava da se takvoj obradi usprotivi.

9.3. Potpisom Ugovora, Korisnik daje izričitu saglasnost Banci da mu se dostava svih obavijesti, kao i dostava o eventualnim sudskim postupcima koji proizađu prilikom

korištenja ove Usluge dostavlja na adresu naznačenu u Ugovoru ili na adresu koju je pisano dostavio Banci, te da se dostava smatra urednom, bez obzira na to da li se isti nalazi na predmetnoj adresi.

10. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE

10.1. Ukoliko Korisnik ne želi više koristiti Uslugu, treba je otkazati pismenim putem u poslovnicu Vakufske banke d.d. Sarajevo, odnosno podnijeti Zahtjev za otkaz korištenja usluge.

10.2. Ukoliko se Korisnik ne pridržava ovih Uslova i ako se ne može naplatiti naknada sa njegovog tekućeg računa, Banka zadržava pravo da mu, uz slanje pismene obavijesti, otkáže korištenje usluge.

11. PRIGOVOR KORISNIKA I REKLAMACIJE

11.1. Ako Korisnik, ili drugo lice koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Korisnika, smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog poslovnog odnosa, dobrih poslovnih običaja, Opštih uslova poslovanja Banke i odredbi Zakona, može uputiti pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskom putem.

11.2. Banka je dužna da sprovede postupak po podnijetom pisanom prigovoru Korisnika i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.

11.3. Korisnik ima pravo na prigovor, ako smatra da se Banka ne pridržava preuzetih obaveza iz Ugovora. Podnosilac prigovor dostavlja Banci, koja je dužna da u roku od najkasnije 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora dostavi odgovor podnosiocu prigovora. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor u roku navedenom u prethodnom stavu ove tačke, odnosno ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom na prigovor, podnosilac prigovora ima pravo pismeno obavijestiti i uložiti prigovor ombudsmanu za bankovni sistem pri Agenciji za bankarstvo Federacije BiH, sa sjedištem u Sarajevu, ulica Koševo 3, ukoliko je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom

dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije BiH.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

12.1. Podatke o Korisniku, kao i pisani nalog ovlaštene osobe za prekid korištenja Usluge, te dokumentaciju na osnovi koje je odobreno korištenje Usluge, Banka je dužna čuvati najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj je prekinuta poslovna saradnja.

12.2. Isprave i podatke spomenute u prethodnoj tački Banka će čuvati u izvornom obliku ili u drugom obliku pogodnom za dokazivanje, u skladu sa važećim propisima i aktima Banke kojima je regulisano arhiviranje.

12.3. Sve sporove koji mogu nastati u pružanju Usluge Banka i Korisnik pokušaće riješiti sporazumno, a u suprotnom, za rješavanje spora nadležan je sud u Sarajevu.

12.4. Za sve što nije izričito regulisano ovim Uslovima primjenjivaće se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje sa stanovništvom.

12.5. U slučaju da neke od odredbi ovih Uslova, nakon njihovog donošenja, dođu u nesklad sa važećim i drugim propisima, primjenjivaće se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Uslova.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od 23.05.2016.godine.