

Na temelju članaka 55. i 113. Zakona o bankama i članka 37. Statuta Banke Nadzorni odbor UniCredit Bank d.d., na sjednici 3/2023 održanoj 19.4.2023. godine donosi:

## OPĆE UVJETE POSLOVANJA UNICREDIT BANK D.D. ZA KORIŠTENJE DIREKTNIH KANALA OD STRANE POSLOVNIH SUBJEKATA

### 1. PODRUČJE PRIMJENE

Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. za korištenje direktnih kanala od strane poslovnih subjekata (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) reguliraju prava, obveze, uvjete i odgovornosti koje u pogledu ugovaranja i korištenja direktnih kanala imaju poslovni subjekti (u daljnjem tekstu: Korisnici), fizičke osobe ovlaštene za korištenje direktnih kanala u ime poslovnih subjekata (u daljnjem tekstu: Krajnji korisnici) i Banka.

### 2. OBJAŠNJENJE POJMOVA

- a) **autorizacija** označava određenu radnju ili niz povezanih radnji kojima Krajnji korisnik u ime i za račun Korisnika direktnih kanala daje suglasnost za izvršenje jedne ili više financijskih ili nefinancijskih transakcija, ili kojima u ime i za račun Korisnika ugovara jednu ili više bankovnih ili nebankovnih usluga;
- b) **certifikat** je potvrda u elektroničkom obliku, izdana od strane Banke, s ograničenim rokom važenja, pohranjena na pametnoj kartici ili USB Keyu, koja povezuje podatke za verifikaciju elektroničkog potpisa s Krajnjim korisnikom kojemu je Banka dodijelila predmetni USB Key ili pametnu karticu, te potvrđuje njegov identitet;
- c) **direktni kanali** su sredstva daljinske komunikacije koja omogućuju korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga korištenjem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke prisutnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu. Obuhvaćaju mrežu samouslužnih uređaja (bankomat, dnevno-noćni trezor, i druge vrste uređaja koje Banka stavi na raspolaganje Korisniku tijekom trajanja ugovornog odnosa). Direktni kanali obuhvaćaju i usluge Internet bankarstva (e-ba Plus, HALCOM), mobilnog bankarstva (m-ba Plus) i drugih ugovoreni direktnih kanala koji 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 Krajnjem korisniku putem direktnih kanala jednakovrijedni su u okviru odnosa Banke i Korisnika/Krajnjeg 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.
- d) **elektronički potpis** je skup podataka u elektroničkom obliku koji je pridružen ili logički povezan s drugim podacima u elektroničkom obliku i koji pouzdano jamči identitet Krajnjeg korisnika i vjerodostojnost potpisanog elektroničkog dokumenta;
- e) **identifikacijski ključ** i aktivacijski ključ su osobni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Krajnjem korisniku, a koriste se u procesu registracije Krajnjeg korisnika za korištenje pojedinih direktnih kanala, ili aktiviranja pojedinih sredstava za identifikaciju i ovjeru;
- f) **Korisnička uputa** je pisani dokument, dostupan na internetskim stranicama Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba) (odnosno službenoj web stranici), koji opisuje način registracije Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika za korištenje pojedinog direktnog kanala, način korištenja direktnog kanala, bankovne i nebankovne usluge koje Korisnik može obavljati korištenjem jednog ili više direktnih kanala, te način njihovog obavljanja;
- g) **korisnički broj** je jedinstveni niz alfanumeričkih znakova koji predstavlja jedan od elemenata kojima se Krajnji korisnik identificira pri procesu registracije za uslugu e-ba Plus/HALCOM;

- h) **Korisnik** je poslovni subjekt koji s Bankom ugovori korištenje nekog od direktnih kanala;
- i) **Krajnji korisnik** (ovlaštenik) je fizička osoba koju je Korisnik ovlastio za korištenje nekog direktnog kanala u ime i za račun Korisnika;
- j) **pametna kartica i USB Key** su certificirani kriptografski uređaji koji služe za sigurnu pohranu certifikata;
- k) **personalizirana sigurnosna obilježja** su tajni identifikacijski brojevi koji su poznati samo Krajnjem korisniku, a njima se smatraju inicijalni PIN, PIN, identifikacijski ključ, aktivacijski ključ i šifra za otključavanje/lozinka;
- l) **PIN** je osobni tajni identifikacijski broj Krajnjeg korisnika, koji je poznat isključivo Krajnjem korisniku, te se koristi za identifikaciju Krajnjeg korisnika za pristup pametnoj kartici/USB Keyu, ili drugom sredstvu za identifikaciju i ovjeru koje se može koristiti nakon ispravnog unosa PIN-a;
- m) **poslovni subjekt** je pravna osoba i dijelovi pravnih osoba, gospodarska društva, javna poduzeća, banke i druge financijske organizacije, udruge, javne institucije, organi uprave, organi jedinica lokalne samouprave, te ostali oblici organiziranja čije je osnivanje registrirano kod nadležnog organa ili osnovano zakonom, kao i fizičke osobe koje samostalno obavljaju registriranu poslovnu djelatnost;
- n) **potpisnik** je Krajnji korisnik koji posjeduje sredstvo za izradu elektroničkog potpisa (USB Key ili pametnu karticu) kojim se potpisuje, a djeluje u ime Korisnika temeljem dobivenih ovlaštenja;
- o) **Sredstvo za identifikaciju i ovjeru** je uređaj ili aplikativno rješenje koje osigurava identifikaciju Krajnjeg korisnika za pristup direktnim kanalima, ugovaranje usluga, te davanje suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga koji se zadaju korištenjem direktnih kanala. Sredstvo za identifikaciju i ovjeru može biti različito, ovisno o korištenom direktnom kanalu (kartica računa, token, USB Key, pametna kartica ili bilo koje drugo sredstvo za identifikaciju i ovjeru koje Banka dodijeli Korisniku odnosno Krajnjem korisniku);
- p) **šifra za otključavanje/lozinka** je kod/lozinka koji se koristi za otključavanje pametne kartice ili USB Keya u slučaju kada se pametna kartica ili USB Key zaključaju uslijed uzastopnog unosa pogrešnog PIN-a;
- q) **trajni nosač podataka/trajni medij** je svaki instrument koji Korisniku omogućuje spremanje podataka tako da su dostupni za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno za njihovu namjenu i koji omogućuje nepromijenjeno umnožavanje spremljenih podataka;
- r) **Ugovor** je ugovor o korištenju određenog direktnog kanala, sklopljen između Banke i Korisnika;
- s) **Uputa za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru** je pisani dokument, dostupan na internetskim stranicama Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba) i/ili konkretnog direktnog kanala, koji opisuje način aktiviranja i/ili korištenja jednog ili više sredstava za identifikaciju i ovjeru.

### 3. OPSEG USLUGE DIREKTNIH KANALA

Informacija o ponudi direktnih kanala i uslugama koje Korisnik može obavljati korištenjem određenih direktnih kanala dostupna je u poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba).

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

Banka je za vrijeme trajanja Ugovora ovlaštena mijenjati Korisničke upute, Upute za korištenje sredstava za identifikaciju i ovjeru, te usluge koje Korisnik može obavljati korištenjem ugovorenog

direktnog kanala, pri čemu će takve izmjene objaviti na internetskim stranicama Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba). Korisnik sklapanjem Ugovora pristaje na sve izmjene i dopune Korisničkih uputa i Uputa za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjene usluga koje se mogu obavljati korištenjem pojedinog direktnog kanala ako u roku od 15 dana od dana njihove objave ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvatanju izmjena usluga koje se mogu obavljati korištenjem ugovorenog direktnog kanala smatra se da je Korisnik otkazao Ugovor o korištenju tog direktnog kanala. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete zbog izmjene Korisničke upute, Upute za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru, ili usluga koje može obavljati korištenjem ugovorenog direktnog kanala. Korisnik ima pravo koristiti direktne kanale na ugovoreni način u svim funkcionalnostima za koje je predviđen pojedini direktni kanal.

Banka je ovlaštena uvoditi nove i mijenjati postojeće obrasce koji se koriste za ugovaranje ili pri korištenju pojedinih direktnih kanala, a čine sastavni dio Ugovora, te će ih objaviti na internetskim stranicama Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba).

Banka može odrediti maksimalni broj i volumen izvršenja platnih transakcija koje se dnevno provode korištenjem m-ba Plus usluge. 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.

Za korištenje pojedinih direktnih kanala Korisnik mora osigurati odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku), te komunikacijsku opremu. Tehnički zahtjevi za korištenje pojedinih direktnih kanala objavljeni su na internetskim stranicama Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba) i/ili su dostupni u poslovnoj mreži Banke. Ukoliko Korisnik koristi različitu vrstu opreme od navedenih tehničkih zahtijeva pojedinog direktnog kanala, dužan je Banku obavijestiti o vrsti opreme kojom se koristi kako bi se osiguralo ispravno funkcioniranje direktnog kanala.

Korisnik je odgovoran za sve informacije koje je predao Banci, neophodne za ispravno i sigurno funkcioniranje ugovorenog direktnog kanala, te ih je dužan ažurirati i obavijestiti Banku o svakoj njihovoj promjeni (primjerice, broj telefona, e-mail adresa i drugo).

Podaci koje Banka prosljeđuje Korisniku ili Krajnjem korisniku putem direktnih kanala jednakovrijedni su kao i papirnati ispisi koje Banka šalje poštom i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispis ovih podataka na papiru. Banka će Korisniku omogućiti spremanje i/ili tiskanje podataka o uslugama koje su obavljene korištenjem direktnih kanala, tako da mu mogu biti dostupni za kasniju uporabu u razdoblju primjerenom s obzirom na namjenu podataka i omogućiti mu reproduciranje spremljenih podataka.

Korištenjem pojedinih direktnih kanala omogućuju se sljedeće usluge:

- izvršavanje 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.

#### 4. UGOVARANJE DIREKTNIH KANALA

Uvjet za sklapanje Ugovora je da Korisnik otvori transakcijski račun u Banci, ili koristi neki drugi proizvod ili uslugu za čije je korištenje predviđen direktni kanal čije ugovaranje traži.

Korisnik može ugovoriti korištenje jednog ili više direktnih kanala na način koji je Općim uvjetima poslovanja i/ili Korisničkom uputom predviđen za pojedini direktni kanal.

Za ugovaranje pojedinih direktnih kanala Korisnik mora dostaviti Banci ispravno popunjen i potpisan obrazac predviđen za ugovaranje tog direktnog kanala. Potpisom obrasca za ugovaranje direktnog kanala Korisnik potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima poslovanja i ostalim aktima koji se primjenjuju zajedno s njima, te da pristaje na njihovu primjenu.

Podaci koji se odnose na Korisnika, navedeni u obrascu za ugovaranje direktnog kanala kojega je Banka posljednjeg zaprimila, smatraju se točnima i primjenjuju se na sve ostale Ugovore koje je Korisnik ranije sklopio s Bankom.

Klijent potpisom Ugovora i/ili Obrazaca/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.

Korisnik mora odrediti jednog ili više Krajnjih korisnika, koji će u njegovu ime koristiti ugovoreni direktni kanal. Za internetsko bankarstvo Korisnik mora svakom Krajnjem korisniku odabrati jednu vrstu ovlaštenja, ili kombinaciju više vrsta ovlaštenja, između onih koje mu ponudi Banka.

Za pojedinog Krajnjeg korisnika moguće je odabrati različite vrste ovlaštenja. Odabir, promjena i opoziv ovlaštenja Krajnjih korisnika se temelje na dostavi ispravno popunjenih obrazaca Banke predviđenih za pojedini ili više direktnih kanala, koje Korisnik dostavi Banci na način predviđen za pojedini direktni kanal.

Korisnik je suglasan da je Banka ovlaštena izmjenama Općih uvjeta poslovanja i/ili Korisničkih uputa uvoditi nove vrste ovlaštenja, mijenjati opseg pojedinih vrsta ovlaštenja, ili ukidati pojedine vrste ovlaštenja koje Korisnik odabire Krajnjim korisnicima.

Svi obrasci koje Korisnik dostavi Banci u vezi s ugovaranjem, korištenjem i prestankom korištenja ugovorenog direktnog kanala moraju biti potpisani od strane Korisnika ili osobe ovlaštene za zastupanje Korisnika i ovjereni pečatom kojeg je Korisnik prijavio Banci.

Korištenje pojedinog direktnog kanala Korisnik i Banka ugovaraju sklapanjem pisanog ugovora o korištenju tog direktnog kanala.

Pojedinim direktnim kanalom Korisnik se može koristiti najkasnije od prvog radnog dana nakon sklapanja Ugovora i preuzimanja ili dostave Korisniku i/ili Krajnjem korisniku svih potrebnih personaliziranih sigurnosnih obilježja i/ili sredstva za identifikaciju i ovjeru, nužnih za korištenje tog direktnog kanala.

Radi redovitog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa Klijenti 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

Banka će Krajnjem korisniku dodijeliti ugovoreno sredstvo za identifikaciju i ovjeru i/ili personalizirano sigurnosno obilježje kada je ono potrebno za korištenje jednog ili više ugovorenih direktnih kanala.

Sredstvo za identifikaciju i ovjeru kojega Banka dodijeli Korisniku ili Krajnjem korisniku je u vlasništvu Korisnika ukoliko je platio odgovarajući naknadu Banke za predmetno sredstvo. Ukoliko je sredstvo za identifikaciju i ovjeru dodijeljeno Korisniku ili Krajnjem korisniku bez naknade od strane Banke u sklopu neke promotivne akcije/ponude isto je vlasništvo Banke, te su ga Korisnik ili Krajnji korisnik dužni odmah predati Banci na njen zahtjev ili platiti Banci odgovarajući naknadu propisanu Odlukom Banke o tarifi naknada za usluge u poslovanju s klijentima Korporativnog i Poduzetničkog bankarstva.

Krajnjem korisniku koji kao sredstvo za identifikaciju i ovjeru koristi USB Key i/ili pametnu karticu Banka će dodijeliti inicijalni PIN, koji se koristi u procesu registracije Krajnjeg korisnika za uslugu internet bankarstva (e-ba Plus/HALCOM). Krajnji korisnik je dužan po provedenom procesu registracije, a prije prve prijave u internet bankarstva (e-ba Plus/HALCOM), odabrati i potvrditi PIN kojime će se nadalje identificirati za pristup certifikatu na USB Keyu ili pametnoj kartici.

Ako Krajnji korisnik nije primio, ili je zaboravio ili izgubio dodijeljeni inicijalni PIN, ili je izgubio ili zaboravio PIN kojime pristupa dodijeljenom sredstvu za identifikaciju i ovjeru, Banka će mu ponovno dodijeliti novi PIN na temelju ispravno popunjenih odgovarajućih obrazaca Banke, potpisanih od strane Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika.

U slučajevima gubitka, krađe, zaključavanja ili oštećenja sredstva za identifikaciju i ovjeru, ili zamjene sredstva za identifikaciju i ovjeru istim ili drugim sredstvom za identifikaciju i ovjeru, Banka će Korisniku, odnosno Krajnjem korisniku, po primitku odgovarajućeg ispravno popunjenog obrasca, izdati novo sredstvo za identifikaciju i ovjeru.

Sigurnosni aspekt postupanja sa ugovorenim sredstvom za identifikaciju detaljno se propisuje u sklopu točke 13. Obveze korisnika.

Banka će Krajnjem korisniku koji je ovlašten za korištenje m-ba Plus usluge dostaviti identifikacijski ključ i aktivacijski ključ kojima Krajnji korisnik može aktivirati m-ba Plus aplikaciju. Krajnji korisnik je obavezan odmah nakon aktivacije aplikacije, a prije prve prijave u m-ba Plus aplikaciju, odabrati i potvrditi PIN kojim se nadalje može identificirati pri korištenju m-ba Plus aplikacije.

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

U slučaju da Krajnji korisnik promjeni podatke neophodne za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala (npr. broj i model mobilnog telefona za rad m-ba Plus 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 Krajnji 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 14. ovih Općih uvjeta poslovanja.

## 6. NALOZI ZA IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Ovisno o vrsti direktnog kanala kojime se zadaje nalog za plaćanje i/ili vrsti sredstva za identifikaciju i ovjeru kojega koristi Krajnji korisnik, suglasnost za izvršenje platne transakcije korištenjem direktnih kanala se daje na jedan od sljedećih načina:

a) elektroničkim potpisivanjem pojedinačnog naloga za plaćanje ili datoteke s nalogima za plaćanje korištenjem certifikata na USB Keyu ili pametnoj kartici, u slučaju da je Korisnik za potpisivanje naloga za plaćanje u e-ba Plus/HALCOM ovlastio skupno po dva/više Krajnjih korisnika koji kao sredstvo za identifikaciju i ovjeru koriste USB Key ili pametnu karticu;

b) elektroničkim potpisivanjem pojedinačnog naloga za plaćanje korištenjem certifikata na USB Keyu ili pametnoj kartici, u slučaju da je Korisnik za potpisivanje naloga za plaćanje u e-ba Plus/HALCOM ovlastio samostalno po jednog Krajnjeg korisnika koji kao sredstvo za identifikaciju i ovjeru koriste USB Key ili pametnu karticu;

c) elektroničkim potpisivanjem datoteke s nalogima za plaćanje korištenjem certifikata na USB Keyu ili pametnoj kartici, ako je Korisnik za potpisivanje naloga za plaćanje u e-ba Plus/HALCOM ovlastio samostalno po jednog Krajnjeg korisnika, a datoteku je putem e-ba Plus/HALCOM na izvršenje poslao Krajnji korisnik koji je različit od Krajnjeg korisnika koji je datoteku potpisao;

d) korištenjem kartice računa na bankomatu uz identifikaciju putem dodijeljenog PIN-a na kartici računa i odabirom odgovarajuće opcije za polog/podizanje gotovine na samom uređaju;

e) korištenjem kartice za Dnevno-noćni trezor i odabirom odgovarajuće opcije na samom uređaju vrši polog sigurnosne PVC vrećice;

f) ostalim ugovorenim načinima za pojedine direktne kanale.

Platna transakcija za čije je izvršenje suglasnost dana na jedan od naprijed navedenih načina je autorizirana. Korištenje personaliziranog sigurnosnog obilježja i sredstva za identifikaciju i ovjeru smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Korisnika, odnosno Krajnjeg korisnika i njegovom potvrdom platne transakcije. Činjenica da je Banka kao korištenje platnog instrumenta zabilježila korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru kojemu se pristupa pomoću personaliziranog sigurnosnog obilježja bit će dovoljna da bi se dokazalo da je Korisnik, odnosno Krajnji korisnik, autorizirao odnosno platnu transakciju, čime Korisnik preuzima na sebe odgovornost za izvršenu odnosno transakciju.

Načini, pretpostavke i učinci autorizacije platnih transakcija iz ove točke Općih uvjeta poslovanja se, ovisno o vrsti sredstva za identifikaciju i ovjeru, te od strane Korisnika odabranom broju Krajnjih korisnika za potpisivanje naloga za plaćanje, na odgovarajući način primjenjuju i na obavljanje, pretpostavke i učinke drugih financijskih i nefinancijskih transakcija i ugovaranje usluga korištenjem e-ba Plus/HALCOM i m-ba Plus usluge.

Banka će neposredno po primitku naloga za plaćanje, putem istog direktnog kanala kojime je nalog za plaćanje zadan, dostaviti Korisniku/Krajnjem korisniku poruku o uspješnom prihvatu naloga. Poruka o uspješnom prihvatu naloga za plaćanje ne znači da će nalog za plaćanje biti proveden, već samo da ga je Banka zaprimila.

Banka ispravne naloga za plaćanje izvršava u rokovima koji su propisani ili dogovoreni za pojedinu vrstu naloga za plaćanje, u skladu sa vremenima obavljanja transakcija po transakcijskom/deviznom računu i Općim uvjetima poslovanja Banke za tekuće i žiro račune, važećima u trenutku izvršenja platne transakcije.

Banka u cilju monitoringa i provjere ispravnosti ispostavljenih naloga za plaćanje (uzimajući u obzir zakonska ograničenja/regulativu, osnovanu sumnju u zloupotrebu direktnog kanala, i sl.) putem direktnih kanala, ima pravo privremeno zadržati ispostavljeni nalog za plaćanje te osigurati dodatnu dokumentaciju/informacije od Korisnika. U slučaju da se provjerom utvrdi ispravnost ispostavljenih naloga ili osigura dodatna dokumentacija koja je potrebna

za provođenje naloga, Banka izvršava nalog u skladu sa u tom trenutku važećim vremenima za obavljanje transakcija po transakcijskom/deviznom računu poslovnih subjekata. Ukoliko je nalog ispostavljen prije vremena za izvršenje naloga s tekućim datumom valute, a proces dodatne provjere ispravnosti ispostavljenog naloga ili prikupljanje dodatne dokumentacije završeno nakon definiranog vremena za konkretnu vrstu transakcije, Banka će nalog izvršiti sa datumom narednog radnog dana.

Naloga za plaćanje koji su zadani direktnim kanalima prije datuma valute izvršenja Korisnik i Krajnji korisnik mogu opozvati do datuma valute izvršenja koji je određen u tom trenutku važećim vremenima za obavljanje transakcija po transakcijskom/deviznom računu poslovnih subjekata. Naloga za plaćanje mogu se opozvati korištenjem istog ili drugog direktnog kanala koji omogućuje podnošenje i opoziv naloga za plaćanje u skladu s Općim uvjetima poslovanja UniCredit Bank d.d.

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, važećim u trenutku obavljanja plaćanja ili prijenosa. Smatra se da je Banka primila nalog za plaćanje ili prijenos kada Krajnji korisnik (u skladu s ovlastima po računu) potvrdi i pošalje nalog Banci uz svu potrebnu dokumentaciju za provođenje naloga i Banka pošalje Krajnjem korisniku potvrdu o primitku naloga. Status pojedinih naloga za plaćanje Banka jamči Krajnjem korisniku povratnom informacijom putem direktnih kanala kroz koje se plaćanje može izvršiti i putem poslovnica.

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i Općim uvjetima poslovanja.

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

Banka može postaviti ograničenja za broj, volumen i vrijeme provođenja/izvršavanja naloga putem pojedinog direktnog kanala.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenje platne transakcije, ili za pogrešno izvršenje platne transakcije putem direktnih kanala, do kojih bi došlo zbog netočno unesenih podataka u odnosni nalog od strane Korisnika, odnosno Krajnjeg korisnika.

## **7. 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.

## **8. BLOKADA I ZATVARANJE DIREKTNIH KANALA**

Gubitak, krađu, sumnju na zlouporabu, ili zlouporabu sredstva za identifikaciju i ovjeru, certifikata pohranjenih na sredstvu za identifikaciju i ovjeru ili personaliziranih sigurnosnih obilježja, saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala personalizirana sigurnosna obilježja, te saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom direktnom kanalu, Korisnik, a jednako tako i Krajnji korisnik, moraju odmah prijaviti Banci i zatražiti blokadu pristupa direktnom kanalu, pozivom na brojeve telefona navedene u Korisničkim uputama, internet stranici Banke i/ili predmetnog direktnog kanala te prijavu bez odgode potvrditi pisanim putem najkasnije naredni radni dan. Banka će odgovarajuće postupiti bilo po prijavi Korisnika, bilo po prijavi Krajnjeg korisnika.

Korisnik i Krajnji korisnik su, neovisno o obvezama iz ove točke, obvezni samostalno bez odgode promijeniti odabrani PIN, ako imaju saznanja, ili sumnjaju da je neovlaštena osoba saznala PIN.

Prijava gubitka ili krađe sredstva za identifikaciju i ovjeru na kojemu je pohranjen certifikat osnova je za opoziv certifikata. Banka je dužna opozvati certifikat u roku od šezdeset (60) minuta od trenutka primitka prijave.

Banka će i bez prijave Korisnika ili Krajnjeg korisnika automatski onemogućiti pristup direktnom kanalu korištenjem dodijeljenog sredstva za identifikaciju i ovjeru ako je personalizirano sigurnosno obilježje uzastopno pogrešno uneseno određeni broj puta (sukladno Korisničkim uputama) ovisno o uređaju i sredstvu za identifikaciju koje se koristi.

Banka je ovlaštena i bez prijave Korisnika, odnosno Krajnjeg korisnika, onemogućiti pristup pojedinim ili svim direktnim kanalima, u sljedećim slučajevima:

- a) u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili zlouporabu sredstva za identifikaciju i ovjeru ili personaliziranih sigurnosnih obilježja,
- b) u slučaju sumnje da se direktni kanal koristi za prijevare radnje ili zlouporabu.

Opravdat će sumnju u mogućnost zlouporabe direktnog kanala u smislu prethodno navedenih slučajeva i situacije koje su izvan kontrole Banke i koje Banka ne može spriječiti, ni na njih utjecati, u kojima je po opravdanoj i razumnoj procjeni Banke sigurnost personaliziranih sigurnosnih obilježja i/ili informacijska sigurnost neodređenog broja Korisnika ugrožena u tolikoj mjeri da privremena blokada

pristupa određenom direktnom kanalu pojedinim ili svim Korisnicima predstavlja jedinu pouzdanu mjeru kojom se može spriječiti nastanak štete Korisnicima.

U slučaju da Korisnik, odnosno Krajnji korisnik, ne obnovi pravodobno certifikat pohranjen na sredstvu za identifikaciju i ovjeru dodijeljenom Krajnjem korisniku, Banka će tom Krajnjem korisniku, privremeno, do obnove postojećeg ili izdavanja novog certifikata, onemogućiti pristup ugovorenom direktnom kanalu korištenjem dodijeljenog sredstva za identifikaciju i ovjeru.

U slučajevima kada su ispunjeni uvjeti za blokadu pristupa direktnom kanalu, Banka umjesto blokade pristupa direktnom kanalu može privremeno onemogućiti korištenje jedne ili više usluga koje su dostupne kroz taj direktni kanal.

Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje jesu li ispunjeni uvjeti za blokadu pristupa određenom direktnom kanalu, ili za onemogućavanje korištenja jedne ili više usluga putem određenog direktnog kanala.

Banka će unaprijed obavijestiti Korisnika i Krajnjeg korisnika o namjeravanoj blokadi pristupa direktnom kanalu i/ili nemogućnosti korištenja pojedine usluge putem direktnog kanala, te o razlozima takvog postupanja, osim ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima, ili protivno zakonu. Banka nije dužna unaprijed obavijestiti Korisnika i Krajnjeg korisnika o blokadi pristupa direktnom kanalu u slučaju pogrešnog unosa personaliziranog sigurnosnog obilježja, ili proteka roka važenja certifikata koji je pohranjen na sredstvu za identifikaciju i ovjeru dodijeljenom Krajnjem korisniku. Obavijest o nemogućnosti korištenja direktnog kanala ili pojedine usluge koja je dostupna kroz direktni kanal Banka šalje Korisniku i Krajnjem korisniku putem istog direktnog kanala ili na drugi odgovarajući način.

Svi nalozi za plaćanje koje je Banka zaprimila prije provedenog opoziva certifikata ili blokade pristupa direktnom kanalu bit će izvršeni.

Banka može uz najavu najmanje 24 sata unaprijed privremeno onemogućiti korištenje ugovorenih direktnih kanala u slučaju promjena i nadogradnji informacijskog sustava Banke, uključujući sustav njezine informacijske sigurnosti, ili u slučaju promjena ili nadogradnji direktnog kanala. Obavijest o privremenoj nemogućnosti korištenja direktnog kanala Banka šalje Korisniku i Krajnjem korisniku putem istog direktnog kanala, objavom na internetskim stranicama Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba) ili na drugi odgovarajući način.

Banka će nakon prestanka razloga zbog kojih je Korisniku blokiran pristup e-ba Plus/HALCOM ili mu je onemogućeno korištenje pojedinih usluga putem e-ba Plus/HALCOM, izuzev u slučaju promjena/nadogradnji informacijskog sustava/direktnog kanala, samo na njegov zahtjev omogućiti pristup e-ba Plus/HALCOM i korištenje odnosne usluge.

Ako Korisnik nakon prestanka razloga zbog kojih mu je blokiran pristup nekom drugom direktnom kanalu želi i nadalje koristiti taj direktni kanal, mora s Bankom ponovno ugovoriti njegovo korištenje ili podnijeti pismeni zahtjev za ponovno korištenje, izuzev u slučaju promjena/nadogradnji informacijskog sustava/direktnog kanala.

Banka za troškove novog sredstva za identifikaciju i ovjeru, koje je potrebno uručiti Korisniku/Krajnjem korisniku radi omogućavanja nastavka uporabe direktnog kanala, može teretiti Korisnika u skladu s Odlukom Banke o tarifi naknada za usluge u poslovanju s klijentima Korporativnog i Poduzetničkog bankarstva.

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, a svi nalozi koji su poslani u Banku prije prestanka uporabe će biti izvršeni.

Usluge ugovorene u prostorijama 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.



Banka će ako posumnja da postoji zlorabica, 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 zlorabica ili da će zlorabica nastupiti, zatražiti blokadu pristupa pojedinim ili svim direktnim kanalima predajom pisanog zahtjeva u poslovnici Banke, predajom zahtjeva na drugom direktnom kanalu na kojem je to omogućeno ili telefonskim pozivom na broj Podrške korisnicima. 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.

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 klijentima Korporativnog i Poduzetničkog bankarstva, 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.

## 9. REKLAMACIJE

Korisnik direktnih kanala, za sve reklamacije vezane uz korištenje direktnih kanala, kontaktira svoju kontakt osobu u Banci 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 sustav koji djeluje u okviru Agencije za bankarstvo FBiH.

## 10. 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 banke o tarifi naknada za usluge u poslovanju s klijentima Korporativnog i Poduzetničkog bankarstva važećoj u vrijeme ugovaranja.

Za korištenje direktnih kanala Korisnik plaća naknadu za korištenje koju je Banka ovlaštena naplatiti automatski izravno s Korisnikovog računa bez njegovog daljnjeg pitanja i pristanka.

Za direktne kanale koji pružaju mogućnost obavljanja plaćanja naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljena plaćanja, prema Odluci Banke o tarifi naknada za usluge u poslovanju s klijentima Korporativnog i Poduzetničkog bankarstva važećoj u vrijeme provođenja plaćanja.

Za ugovaranje proizvoda ili ugovaranje obavljanja drugih usluga putem direktnih kanala naplaćuje se naknada kako je propisano Odlukom Banke o tarifi naknada za usluge u poslovanju s klijentima Korporativnog i Poduzetničkog bankarstva važećoj u vrijeme ugovaranja.

U slučaju krađe, gubitka ili oštećenja dodijeljenog sredstva za identifikaciju i ovjeru, izdavanja novog sredstva za identifikaciju i ovjeru ili izdavanja novog inicijalnog PIN-a odnosno PIN-a, Banka će naplatiti naknadu za izdavanje i/ili stvarne troškove izdavanja sredstva za identifikaciju i ovjeru odnosno novog PIN-a, u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge važećoj u vrijeme provođenja predmetne aktivnosti.

Banka može naplatiti naknadu i za druge transakcije koje Korisnik provodi putem direktnih kanala, u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge važećoj u vrijeme provođenja transakcije.

## 11. 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). Ukoliko Korisnik koristi različitu vrstu opreme od navedenih tehničkih zahtjeva pojedinog direktnog kanala, dužan je Banku obavijestiti o vrsti opreme kojom se koristi kako bi se osiguralo ispravno funkcioniranje direktnog kanala.

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).

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

## 12. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Banka kao povjerljive podatke čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o pojedinom Korisniku i Krajnjem 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 poslovne i 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.

## 13. OBVEZE KORISNIKA

Korisnik i Krajnji korisnik su dužni poduzeti sve razumne mjere zaštite tajnosti dodijeljenih personaliziranih sigurnosnih obilježja i odabranog PIN-a. Primjerice, neće se smatrati da su Korisnik odnosno Krajnji korisnik poduzeli potrebne razumne mjere zaštite tajnosti odabranog PIN-a ako za PIN odaberu kombinaciju brojeva, slova ili znakova koja se može lako utvrditi, kao što su primjerice naziv, odnosno ime Korisnika ili Krajnjeg korisnika ili članova njegove obitelji, datum rođenja Krajnjeg korisnika ili neprekinuti niz uzastopnih brojeva, ili ako u razumnim rokovima ne bi mijenjali ranije odabrani PIN.

U slučaju da prilikom korištenja e-ba Plus/HALCOM adresa Banke ne započinje s <https://www.unicreditbank.ba/ebaPlus> ili <https://ebaplus.unicreditbank.ba/ebaPlus/> (e-ba Plus) odnosno <https://webebank.ebb.ba> (HALCOM prilikom korištenja opcije udaljenog potpisivanja naloga) Korisnik/Krajnji korisnik se ne nalazi na internetskim stranicama Banke, te u tom slučaju mora bez odgađanja prestati s korištenjem dodijeljenog sredstva za identifikaciju i ovjeru kojime pristupa e-ba Plus/HALCOM, tako da bez odgađanja izvadi USB Key iz računala, odnosno pametnu karticu iz čitača. Klikom na ikonu lokota pored adresnog polja u internet pregledniku Korisnik/Krajnji korisniku mora prilikom pristupa e-ba Plus/HALCOM, kao i tijekom korištenja e-ba Plus/HALCOM, provjeriti nalazi li se na internetskim stranicama Banke.

Korisnik i Krajnji korisnik se obvezuju:

- brižno čuvati dodijeljena sredstva za identifikaciju i ovjeru, tako da spriječe njihovo oštećenje, gubitak, krađu ili zlouporabu;
- koristiti se dodijeljenim sredstvom za identifikaciju i ovjeru na način uređen Općim uvjetima poslovanja, Korisničkom uputom i relevantnom Uputom za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru, te eventualnim naknadnim obavijestima Banke Korisniku i/ili Krajnjem Korisniku za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru

- brižno i s dužnom pažnjom čuvati vlastite uređaje koje koriste za pristup pojedinim direktnim kanalima, poput računala ili kartice računa, tako da spriječe njihov gubitak, krađu ili zlouporabu;
- brižno i s dužnom pažnjom štiti strojnu i programsku opremu Banke i upotrebljavati ju sukladno Općim uvjetima i Korisničkim uputama;
- brižno i s dužnom pažnjom čuvati personalizirana sigurnosna obilježja, tako da spriječe njihov gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno otkrivanje;
- da neće zapisivati personalizirana sigurnosna obilježja na papir, elektroničke ili druge medije, niti ih priopćiti drugim osobama, uključujući Banku i njene zaposlenike. Korisnik i Krajnji korisnik su upoznati s time da Banka i njeni zaposlenici ni u kojem slučaju neće tražiti podatke o njihovim personaliziranim sigurnosnim obilježjima;
- postupati u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Korisničkim uputama, Uputama za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru te ostalim aktima na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja i koji se primjenjuju zajedno s njima;
- 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);
- za pristup direktnim kanalima koristiti isključivo računalnu opremu (strojnu i programsku) koja je usklađena s preporučenom konfiguracijom objavljenom na internetskoj stranici Banke [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba), te koja ima instalirane, ažurirane i nadograđene, u skladu sa svim dostupnim nadogradnjama, operativni sustav uz pripadajući vatrozid (firewall), internetski preglednik i antivirusnu zaštitu;
- dodatnim kanalima komunikacije provjeriti sa krajnjim primateljem sredstava točne instrukcije za plaćanje (naziv i račun primatelja, IBAN za plaćanja izvan BiH) prije slanje naloga na plaćanje, pogotovo u slučaju izmjene nekog od elemenata dosad korištenih instrukcija za plaćanje;
- pridržavati se svih sigurnosnih mjera zaštite i korištenja računala kojeg koriste za pristup direktnom kanalu, koje im preporuča Banka, uključujući:
  - zaštititi pristup računalu povjerljivom šifrom,
  - odabrati za šifru takve kombinacije slova, brojeva i znakova koja se ne može lako otkriti, primjerice tako da za šifru ne odabiru ime odnosno naziv Korisnika ili Krajnjeg korisnika ili uzastopni niz brojeva,
  - redovito periodički mijenjati odabranu šifru,
  - zaštititi tajnost odabrane šifre kako bi se spriječilo njeno otkrivanje i neovlašteno korištenje,
  - ne otvarati poruke elektroničke pošte (e-mailove) i privitke pristigle od nepoznatih ili sumnjivih pošiljalatelja, te ne otvarati poveznice (linkove) iz takvih poruka,
  - pribavljati strojnu opremu i programske aplikacije iz sigurnih i provjerenih izvora,
  - voditi računa o internetskim stranicama koje se posjećuju s uređaja kojima pristupaju direktnim kanalima, jer pristup nekim neprimjerenim stranicama uključuje povećani rizik zaraze računala, malicioznim programima,
  - redovito dnevno osvježavati antivirusne definicije i skenirati sve aplikacije na računalu kojeg koriste za pristup direktnim kanalima ažuriranim antivirusnim programom;
- odmah po prestanku obavljanja usluga korištenjem e-ba Plus/HALCOM, izvaditi USB Key iz računala odnosno pametnu karticu iz čitača;
- pravodobno obnavljati certifikat pohranjen na dodijeljenom sredstvu za identifikaciju i ovjeru;
- Banku odmah obavijestiti o svim utvrđenim nepravilnostima ili netipičnom radu ugovorenog direktnog kanala;
- Banku odmah obavijestiti o nastanku svake okolnosti koja u skladu s Općim uvjetima poslovanja predstavlja osnovu za blokadu pristupa ugovorenom direktnom kanalu i zatražiti od Banke blokadu pristupa direktnom kanalu;
- bez odgađanja prijaviti policiji ili drugom tijelu nadležnom za pokretanje kaznenog progona krađu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju ili personaliziranih sigurnosnih obilježja, te saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom direktnom kanalu;
- bez odgađanja predati Banci primjerak podnesene kaznene prijave iz prethodne alineje ili potvrdu nadležnog tijela o njenom zaprimanju;
- Banku odmah obavijestiti o promjenama svih podataka Korisnika i Krajnjeg korisnika, kao što su primjerice promjena naziva, sjedišta ili osoba ovlaštenih za zastupanje Korisnika, odnosno promjena imena i adrese Krajnjeg korisnika.

## 14. ODGOVORNOST BANKE

Banka će osigurati dostupnost pojedinih direktnih kanala u okvirima njihovog radnog vremena određenog Korisničkom uputom i/ili vremenima obavljanja transakcija po transakcijskim/deviznim računima poslovnih subjekata, odnosno neprekidnu dostupnost onih direktnih kanala za koje je tako predviđeno Korisničkom uputom i/ili vremenima obavljanja transakcija po transakcijskim/deviznim računima poslovnih subjekata, osim u slučajevima predviđenima Općim uvjetima poslovanja, kao i u slučajevima više sile, tehničkih teškoća, te drugih neočekivanih događaja.

Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka Korisnikove prijave gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja, zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu sredstva za identifikaciju i ovjeru ili personaliziranih sigurnosnih obilježja, ili prije primitka Korisnikove prijave o saznanju ili sumnji da je neovlaštena osoba saznala personalizirana sigurnosna obilježja ili imala pristup direktnim kanalima, kao ni za štetu nastalu prije proteka roka od 60 (šezdeset) minuta od trenutka primitka predmetne prijave.

Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku i/ili Krajnjem korisniku nastane zbog:

- nepridržavanja od strane Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika Ugovora, Općih uvjeta poslovanja, Korisničke upute, Upute za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru, eventualnih naknadnih obavijesti Banke Korisniku i/ili Krajnjem Korisniku za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru ili ostalih akata koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima poslovanja,
- nepridržavanja od strane Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika posljednjih sigurnosnih uputa koje je Banka objavila na svojim internetskim stranicama, ili ih je dostavila Korisniku ugovorenim direktnim kanalom ili drugim ugovorenim kanalom komunikacije,
- prijave ili drugog protupravnog postupanja od strane trećih osoba na štetu Korisnika ili Krajnjeg korisnika, a koja je nastala kao posljedica nepridržavanja od strane Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika Ugovora, Općih uvjeta poslovanja, Korisničke upute, Upute za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru, eventualnih naknadnih obavijesti Banke Korisniku i/ili Krajnjem Korisniku za korištenje sredstva za identifikaciju i ovjeru ili ostalih akata koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima poslovanja,
- prestanka važenja certifikata pohranjenog na sredstvu za identifikaciju i ovjeru, dodijeljenog Korisniku odnosno Krajnjem korisniku,
- zloupotrebe strojne i/ili programske opreme koju Korisnik i/ili Krajnji korisnik koriste za pristup direktnom kanalu,
- nefunkcioniranja ili nepravilnog rada računala ili drugog uređaja koji nije u vlasništvu Banke, a koristi se za pristup direktnom kanalu ili nefunkcioniranja ili nepravilnog rada aplikativnog rješenja instaliranog na tom uređaju,
- zahvata Korisnika, Krajnjeg korisnika ili druge neovlaštene osobe na dodijeljenom sredstvu za identifikaciju i ovjeru,
- postupanja ili propusta osobe koja Korisniku i/ili Banci pruža usluge pokretne i/ili nepokretne telekomunikacije (npr. internet konekcija),
- više sile, pod kojom se smatraju rat, nemiri, terorističko djelo, prirodna katastrofa, epidemija, štrajk, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odluke i djelovanja organa vlasti, kao i sve druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci, odnosno koje su izvan kontrole Banke, a zbog kojih je onemogućeno korištenje direktnog kanala.

Isključena je odgovornost Banke za štetu koja je posljedica obične nepažnje Banke, njezinih zaposlenika ili trećih osoba koje je Banka angažirala da postupaju u ispunjenju njenih obveza.

Banka odgovara samo za običnu štetu. Banka ne odgovara za propuštenu korist, neimovinsku štetu, gubitak, uništenje ili promjenu podataka Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika, kao i za štetu koja je nastala na računalnoj opremi s koje se pristupa ugovorenom direktnom kanalu.

Korisnik prihvaća da direktni kanali, ovisno o njihovoj vrsti, uključuju prijenos podataka putem telekomunikacijskih veza (žičanih i bežičnih - za internet, telefon ili GSM uređaj), pa su stoga povezani s rizicima koji su uobičajeni za korištenje navedenih načina komunikacije. Banka jamči Korisniku da je komunikacija putem e-ba Plus/HALCOM kriptirana.

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 uz prethodnu obavijest Korisniku i/ili Krajnjem korisniku.

## 15. 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 poslovnih subjekata*, 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 na web-stranicama Banke: <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 unutar pojedinih direktnih kanala i/ili na web-stranicama Banke: <http://www.unicredit.ba>.

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

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja. Izmijenjeni Opći uvjeti poslovanja Korisniku direktnih kanala će biti dostupni na uvid unutar pojedinih direktnih kanala i/ili na web-stranici Banke: [www.unicredit.ba](http://www.unicredit.ba), 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 pismeno ne obavijesti Banku da ne prihvaća njihovu primjenu. Ukoliko Korisnik dostavi pismenu obavijest o neprihvatanju 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 za tekuće i žiro račune, Tarifom naknada za usluge u poslovanju s klijentima Korporativnog i Poduzetničkog bankarstva i pojedinačnim Korisničkim uputama/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 BiH i 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 15.05.2023. godine.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja UniCredit Bank d.d. za korištenje direktnih kanala od strane poslovnih subjekata broj 02-6459-22/2015 od 29.10.2015. godine.