

## OPŠTI USLOVI KORIŠTENJA RAIFFEISEN M-PLATI USLUGE

### Definicije

**Banka** – Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina.

**Raiffeisen m-plati** - usluga koja omogućava Korisniku da putem mobilne aplikacije za mobilne uređaje sa Android operativnim sistemom (verzija 4.4 ili naprednija) koji posjeduje NFC tehnologiju, vrši beskontaktno transakcije - bezgotovinska plaćanja roba i usluga u Bosni i Hercegovini, odnosno inostranstvu korištenjem Host Card Emulacija (HCE) tehnologije.

**Korisnici** – Korisnik je fizičko lice koje stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja m-plati usluge. Korisnik može imati status rezidenta i nerezidenta. Da bi klijent Banke postao Korisnik m-plati usluge, potrebno je da u Banci ima aktivnu minimalno jednu debitnu ili kreditnu karticu.

**Pristupnica** – pristupnica koja ima karakter Ugovora, a čiji su sastavni dio Opšti uslovi korištenja m-plati usluge za fizička lica (u daljem tekstu: Pristupnica/Ugovor).

**m-plati aplikacija** – digitalni novčanik - mobilna aplikacija Banke u kojoj su instalirane virtualne kartice Banke.

**Mobilni uređaj** – mobilni telefon/tablet koji ispunjava tehničke preduoslove potrebne za korištenje m-plati usluge.

**NFC** – „Near Field Communication“ tehnologija koja omogućava beskontaktni prenos podataka između dva uređaja na malim udaljenostima.

**Račun** – račun za plaćanje – tekući račun ili kartični račun. Korisnik prilikom odobravanja svake transakcije realizovane putem mobilnog uređaja uz korištenje m-plati aplikacije mora imati sredstva na računu, u visini iznosa transakcije, uvećana za eventualne naknade po realizovanoj/autorizovanoj transakciji, kao uslov realizacije transakcije.

**Informacioni list** – predstavlja dokument kojim Banka u pregovaračkoj fazi informiše Korisnika o uslovima i bitnim karakteristikama usluge koju nudi.

**Pristupni kod i SMS šifra** – dva sigurnosna koda koje Korisnik dobije pri potpisivanju Pristupnice/Ugovora o korištenju m-plati usluge. Pristupni kod je broj iz Pristupnice/Ugovora za korištenje m-plati usluge, dok je SMS šifra koju Korisnik dobije SMS porukom nakon ugovaranja usluge u poslovnici Banke na odabrani broj mobitela i koja važi 24h od slanja SMS poruke.

**m-plati šifra** – lični identifikacijski petocifreni broj koji kreira Korisnik usluge i koji je samo njemu poznat, koji koristi za beskontaktno plaćanje putem mobilnog uređaja sa instaliranom aplikacijom m-plati. Korisnik usluge je obavezan čuvati u tajnosti m-plati šifru i istu ne smije otkrivati trećim licima. U slučaju da Korisnik sumnja na zloupotrebu m-plati šifre, potrebno je da odmah kontaktira Banku i zatraži blokadu usluge/kartice ili ako je u posjedu mobilnog uređaja na kojem je instalirana m-plati aplikacija da izmjeni m-plati kod u samoj aplikaciji.

**Platni kredencijali** – jednokratni sigurnosni elementi neophodni za obavljanje svake pojedinačne transakcije koje m-plati aplikacija pohranjuje prilikom konekcije mobilnog uređaja na Internet i koji se čuvaju u aplikaciji prilikom iniciranja transakcija plaćanja radi autorizacije transakcije bez korištenja Internet konekcije.

**Bankomat** - elektronski uređaj koji korisniku m-plati usluge omogućava podizanje gotovine 24h dnevno, kao i provjeru stanja računa i druge usluge ovisno o tipu bankomata. Navedeno je moguće samo na bankomatima sa beskontaktnim čitačima.

**POS terminal (Point of Sale Terminal)** - je elektronski uređaj postavljen na prodajnom mjestu trgovca koji ima potpisan ugovor sa Bankom za prihvatanje platnih kartica, koji omogućava beskontaktno plaćanje putem

mobilnog uređaja koji ima instaliranu i aktiviranu m-plati aplikaciju i koji ima beskontaktni čitač.

**Prodajno prihvatno mjesto** - primalac novčanih sredstava koje su predmet transakcije.

**Autorizacija** - proces kojim Banka odobrava transakcije Korisnika m-plati usluge i autentifikuje ga.

**Token/Virtualna kartica** - virtualna kartica predstavlja digitalni oblik postojeće fizičke debitne, kreditne ili business kartice (Visa/Mastercard) koje posjeduje Korisnik instalirane na mobilnom uređaju. Svako aktiviranje kartice na m-plati aplikaciji je ekvivalentno jednom tokenu. Token je alternativni broj koji se koristi za identifikaciju virtualne kartice korisnika i potvrdu o izvršenju transakcije. Svako aktiviranje virtualne kartice u m-plati aplikaciji se registruje kao jedan token. Ako se Korisnik odluči da istu virtualnu karticu aktivira na tri mobilna uređaja koja posjeduje na ovaj način, kartici se dodjeljuju tri token broja.

### Beskontaktna transakcija

Beskontaktna transakcija je finansijska transakcija koja nastaje beskontaktnim plaćanjem putem mobilnog uređaja sa instaliranom m-plati aplikacijom (uz korištenje virtualizovanih kartica) na POS terminalima koji podržavaju beskontaktnu tehnologiju Visa i Mastercard označeni logom Visa PayWave i/ili Mastercard PayPass simbolima beskontaktnih kartica) i bankomatima koji imaju beskontaktno čitače. Transakcija se obavlja jednostavnim prislanjanjem POS terminalu mobilnog uređaja uz korištenje virtualizovane kartice koji mora da ima instaliranu i aktiviranu m-plati aplikaciju beskontaktnog plaćanja.

Za beskontaktno transakcije koje se izvršavaju putem m-plati aplikacije bez verifikacije m-plati kodom, limit za pojedinačnu transakciju iznosi max 30,00 KM. Korisnik mobilnog uređaja treba samo da aktivira mobilni uređaj i da prisloni uređaj na POS terminal/bankomat. Korisnik može da podesi aplikaciju tako da se za svako plaćanje m-plati aplikacijom, bez obzira na iznos transakcije, zahtijeva verifikacija m-plati kodom.

U slučaju kada se beskontaktna transakcija m-plati uslugom obavlja za transakciju u iznosu većem od 30,00 KM takva transakcija mora biti uvijek obavljena otvaranjem m-plati aplikacije i verifikovana m-plati kodom.

Sve m-plati beskontaktno transakcije koje se obavljaju na bankomatu zahtijevaju verifikaciju transakcije putem m-plati šifrom.

Sve m-plati beskontaktno transakcije koje zahtijevaju verifikaciju m-plati šifrom verifikuju se isključivo putem m-plati aplikacije bez unosa PIN-a na POS terminalu/bankomatu.

Transakcije izvršene m-plati aplikacijom, u izvodima po kartičnom računu će se prikazivati kao kartične transakcije.

Kada se za plaćanje koristi m-plati aplikacija potrebno je preduzeti sve neophodne korake kako bi se obezbijedila zaštita ovog načina plaćanja i spriječila njegova eventualna zloupotreba:

- m-plati šifra, koja se koristi za potvrdu transakcija koje zahtijevaju unos m-plati šifre, treba definisati tako da se ne može lako pogoditi od strane lica koja bi eventualno izvršila zloupotrebu (npr. treba izbjegavati 12345, datum rođenja, lične telefonske brojeve i druge lične lako dostupne podatke i sl.);
- m-plati šifra ne treba da bude zabilježena bilo gdje u mobilnom uređaju;
- nakon što se izvrši plaćanje, neophodno je zatvoriti aplikaciju;
- ne vršiti download aplikacija na mobilni uređaj osim certifikovanih aplikacija koje se nalaze na Play Store i koje su preporučene od strane proizvođača mobilnog uređaja i operativnog sistema;

e) koristiti Internet vezu samo preko sigurne WiFi mreže ili putem usluge za prenos podataka mobilnog operatera (3G/4G). Za instaliranje aplikacije, unos pristupnih kredencijala, povlačenje liste kartica, te virtualizaciju/tokenizaciju kartica potreban je pristup Internetu, dok za sama plaćanja nije, ali je potrebno povremeno logovanje na Internet obzirom da postoje sigurnosna ograničenja brojčana i vremenska u pogledu mogućnosti korištenja aplikacije bez Internet konekcije;

f) redovno ažurirati software mobilnog uređaja sa m-plati aplikacijom;

g) u slučaju gubitka mobilnog uređaja sa instaliranom m-plati aplikacijom odmah kontaktirati Banku putem Kontakt centra na broj telefona 081 92 92 92 ili za pozive iz inostranstva +387 33 755 010;

h) ne prijavljivati se na aplikaciju putem linka u e-mailu ili nekih drugih web saite-ova;

i) provjeriti izdavača kada se instalira aplikacija; izdavač treba da bude Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina;

j) ne izvršavati bilo kakve neovlaštene modifikacije software-a mobilnog uređaja (kao što su "root" ili "jailbreak");

k) u slučaju blokade/odjave SIM kartice ili promjene SIM kartice, neophodno je da Korisnik kartice/aplikacije zatraži blokadu m-plati aplikacije od strane Banke;

l) u slučaju promjene mobilnog uređaja potrebno je da se m-plati aplikacija briše sa starog uređaja, a zatim da se ponovi proces aktivacije m-plati aplikacije na novom mobilnom uređaju.

#### Ko može biti Korisnik usluga?

Korisnik m-plati usluge može biti svaki klijent Banke, domaće ili strano fizičko lice koje zadovoljava ispod navedene uslove.

**Domaćim fizičkim licem** (rezidentom) smatraju se:

- fizička lica državljanima Bosne i Hercegovine, koji navedeni status dokazuju ličnom kartom (CIPS) ili pasošem Bosne i Hercegovine izdatim od strane nadležnog organa Bosne i Hercegovine;
- fizička lica koja posjeduju pasoš Bosne i Hercegovine koji je izdat od strane nadležnog organa, ambasade ili konzularnog predstavništva Bosne i Hercegovine, a nemaju prijavljeno mjesto prebivališta/boravišta u Bosni i Hercegovini

**Stranim fizičkim licem** (nerezidentom) smatraju se:

- fizička lica koja nisu državljanima Bosne i Hercegovine, koji navedeni status dokazuju ličnom kartom za strance koja je izdata od strane nadležnog organa u Bosni i Hercegovini (CIPS) ili pasošem zemlje čiji je isti državljanin.

**NAPOMENA:** fizičko lice koje je u Banci prvobitno evidentirano kao strano fizičko lice (nerezident), može promijeniti status u domaće fizičko lice (rezident) uz predočenje rezidentnog pasoša ili lične karte (CIPS) i prijavnice mjesta prebivališta/boravišta (CIPS).

Korisnici Visa/Mastercard kartica mogu da koriste navedene kartice u virtualnom obliku za beskontaktno plaćanje mobilnim uređajem preko m-plati aplikacije. M-plati aplikaciju korisnik može preuzeti s Google Play Store. Preuzimanje aplikacije ne podrazumijeva i aktivaciju te aplikacije. Za aktiviranje m-plati aplikacije Korisnik treba:

- da posjeduje pametni (smart) mobilni uređaj koji ima omogućen NFC sa Android 4.4 ili višom verzijom operativnog sistema;
- Google account otvoren na Google Play Store;
- da ima pristup Internetu (kod aktiviranja m-plati aplikacije);
- da nakon preuzimanja m-plati aplikacije sa Google Play Store-a klijent treba da unese Pristupni kod sa Pristupnice/Ugovora i SMS šifru koju je dobio na mobilni uređaj. Nakon unosa ovih šifri Korisnik je u obavezi da kreira vlastitu m-plati šifru i prihvati Opšte uslove korištenja m-plati usluge za fizička lica. Nakon ovog koraka Korisniku će biti prezentirani svi aktivni kartični proizvodi koje Korisnik posjeduje u Banci. Izborom kartičnih proizvoda od strane Korisnika koji će biti aktivirani za plaćanje, proces plaćanja i korištenja m-plati usluge može da počne;
- Korisnik se obavezuje da u roku od 24h od prijema SMS šifre preuzme aplikaciju sa Play Store-a i instalira na mobilni uređaj, te kod prvog korištenja unese prvo Pristupni kod a potom i SMS šifru;
- da pozove Kontakt centar Banke koji će u svrhu autentifikacije zatražiti lične podatke klijenta, a potom klijentu dati podatak o

Pristupnom kodu i inicirati slanje SMS šifre kako bi klijent mogao aktivirati uslugu bez dolaska u Banku zbog gubitka mobilnog uređaja, aktiviranja usluge na više mobilnih uređaja ili iz nekog drugog opravdanog razloga kojim se inicira zahtjev za dodelu pristupa aplikaciji putem Pristupnog koda i SMS šifre.

#### Ugovaranje korištenja m-plati usluge

Korisnik, popunjavanjem i potpisom Pristupnice za korištenje m-plati usluge, prihvata Opšte uslove.

Korisnik može koristiti uslugu nakon što Banka primi potpisanu Pristupnicu/Ugovor, dostavi Korisniku SMS šifru neophodnu za aktiviranje usluge, koju je Korisnik dužan izmijeniti u m-plati šifru najkasnije u roku od 24h od momenta primitka SMS poruke.

#### Obaveze Korisnika

Prilikom korištenja m-plati usluge za fizička lica, Korisnik je dužan da poštuje Opšte uslove i da se pridržava uputstava za korištenje usluge, kao i zakonskih propisa.

Obaveza i odgovornost Korisnika je pravilan i potpun unos podataka. Korisnik treba da obezbijedi da m-plati uslugu koristi isključivo Korisnik i da se ne daje mogućnost drugim licima korištenje usluge na način da Korisnik odobri korištene mobilnog uređaja i prenese m-plati šifru za aplikaciju drugom licu.

Korisnik se obavezuje da će poslovati u visini pokrića na svom račun, u skladu sa važećim ugovorima zaključenim sa Bankom, kao i važećim zakonskim propisima.

Pristup Internetu za korištenje usluge obezbjeđuje Korisnik o svom trošku.

Korisnik je obavezan čuvati odabranu m-plati šifru za uslugu u tajnosti.

Banka je jedini ovlaštenu izvor koja obezbjeđuje m-plati aplikaciju i najnoviju verziju iste. Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju m-plati aplikacije.

Korisnik snosi odgovornost za pravilno korištenje pristupnih podataka i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe pristupnih podataka i aplikacije, te na osnovu toga realizovanih platnih transakcija.

Korisnik snosi odgovornost korištenja aplikacije.

Korisnik je dužan odmah dostaviti Banci sve promjene koje su od važnosti za korištenje usluge, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati posljednji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što Korisnik Banku nije odmah obavijestio o promjeni podataka.

#### Obaveze Banke

Banka obrađuje Pristupnicu za upotrebu m-plati usluge u skladu sa Opštim uslovima, kao i u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Nakon zaključenja Ugovora, odnosno potpisivanja Pristupnice od strane Korisnika, Banka Korisniku uručuje Pristupni kod i Priručnik sa odgovarajućim kratkim uputama o korištenju.

#### Blokada usluge

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu pristupnih podataka ili mobilnog uređaja, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom na broj telefona Raiffeisen direkt info 081 92 92 92 ili za pozive iz inostranstva +387 33 755 010 koji je Korisniku dostupan 24/7/365 ili dolaskom lično u najbližu poslovnicu Banke. Banka je dužna po prijavi blokirati aplikaciju i virtualne kartice koje su integrisane na m-plati aplikaciji zbog sprječavanja mogućnosti eventualne zloupotrebe, a na osnovu zahtjeva Korisnika. Blokada virtualnih kartica ne mora da povlači za sobom i blokadu regularnih plastičnih kartica jer ako su iste u posjedu klijenta ove kartice se mogu neovisno koristiti od virtualnih kartica. Stvarna blokada i plastičnih kartica se vrši samo ako to Klijent izričito zahtjeva. Kako bi se ponovo aktivirala usluga, Korisnik je dužan lično doći u poslovnicu Banke i

podnijeti zahtjev za deblokadu putem odgovarajućeg obrasca kako bi mogao nastaviti koristiti uslugu.

### Sigurnosni koncept

Banka može Korisniku privremeno blokirati ili otkazati korištenje usluge kada posumnja ili utvrdi da je ugrožena sigurnost korištenja usluge, da postoji mogućnost zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja usluge.

Također, Banka može Korisniku privremeno blokirati i/ili otkazati korištenje m-plati usluge za fizička lica ukoliko utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti.

Korisnik je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zloupotrebu, a naročito čuvati mobilni uređaj sa instaliranom m-plati aplikacijom, jednokratnu lozinku, m-plati šifru u tajnosti.

Korisnik je dužan da vodi računa o izdatim pristupnim podacima i brine se da ne dođu u posjed neovlaštenih osoba.

Sav rizik zloupotrebe pristupnih podataka snosi isključivo Korisnik. Korisnik je dužan koristiti m-plati uslugu na način propisan u Opštim uslovima i Priručniku za korištenje m-plati usluge, koji je dostupan u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na službenoj web stranici Banke [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba).

Korisnik je svjestan te prihvata činjenicu da je m-plati usluga koja uključuje prenos podataka putem mobilnog uređaja i prihvata rizike uobičajene za korištenje mobilnog uređaja a što između ostalog podrazumijeva i zloupotrebu korištenja predmetne aplikacije.

### Odgovornost za štetu

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu pristupnih podataka ili mobilnog uređaja. Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu korištenjem zastarjelih verzija m-plati aplikacije.

Banka će troškove izdavanja novih pristupnih podataka naplatiti od Korisnika prema Tarifi naknada za proizvode i usluge fizičkim licima.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršavanja transakcije, nastale zbog greške Korisnika.

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

### Naknada za uslugu

Banka će zaračunavati mjesečnu naknadu za korištenje usluge po računu debitne kartice ili kreditne kartice ovisno o tome koji je karični račun Korisnik prijavio kao osnovni račun za naplatu provizije. Svojim potpisom na Pristupnici/Ugovoru, Korisnik potvrđuje da je sa navedenim naknadama upoznat, te da pristaje na njihovu primjenu.

Specifikacija bankovnih uslužnih poslova i troškova i odgovarajuće cijene za te poslove izražavaju se kao naknade/provizije i sadržane su u važećem dokumentu Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima. Vrsta i visina naknada/provizija između ostalog određuju se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje ugovora zaključenih sa Korisnicima, kao i prema godišnjoj stopi inflacije prema zvaničnim podacima koje objavljuje Agencija za statistiku BiH za proteklu godinu, i to primjenom istog objavljenog procenta povećanja, pri čemu se usklađivanje visine naknada vrši samo ako stopa inflacije za proteklu godinu pređe stopu 5%. Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima, kao svojevrsan cjenovnik uslužnih i dodatnih poslova su, s obzirom na prethodno navedeno, promjenjiva kategorija i mijenjaju se s vremena na vrijeme u skladu sa poslovnom politikom Banke, uslovljenom ekonomskom opravdanošću poslovanja.

Tako promijenjene tarife se primjenjuju na potpisano Pristupnicu/Ugovor bez obaveze potpisivanja nove

Pristupnice/Ugovora i/ili pribavljanja saglasnosti za primjenu od strane Korisnika.

Smatra se da je Korisnik prihvatio promijenjenu naknadu ako ne otkáže uslugu u roku od 15 dana od prve naplate po novoj tarifi.

Tarife su dostupne u svako vrijeme Korisniku i sa istim se može upoznati i komparirati ih sa tarifama drugih banaka, slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor o kreditu, o čemu odluku donosi potpuno neovisno i samostalno.

Važeći dokument Tarife naknada za proizvode i usluge u poslovanju sa fizičkim licima Banke dostupan je korisnicima u poslovnoj mreži Banke, na zvaničnoj web stranici Banke ([www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba)) te mreži agenata za direktnu prodaju i drugim distributivnim kanalima Banke.

### Podrška korisnicima

Za sva pitanja i nejasnoće prilikom korištenja m-plati usluge Korisnik poziva Raiffeisen direkt info 081 92 92 92 ili za pozive iz inostranstva +387 33 755 010.

### Reklamacije

Za reklamacije u vezi sa obračunatom naknadom za korištenje usluge, kao i reklamacije u vezi sa eventualnim neusaglašenostima između izvoda i transakcija realizovanih putem m-plati usluge, Korisnik je dužan izvršiti kontrolu dobijenih izvoda po svom računu, i o eventualnim nepravilnostima, a najdalje u roku od 15 dana od dana prijema izvoda, obavijestiti Banku.

Sve reklamacije u vezi sa korištenjem usluge Korisnik prijavljuje Banci slanjem reklamacije putem formulara na službenoj web stranici Banke ili lično u poslovnicu Banke podnošenjem zahtjeva putem odgovarajuće forme.

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

### Odredba za klijente na području FBiH

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz Pristupnice/Ugovora o m-plati usluzi, ima pravo podnijeti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba). Ako Korisnik uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi. Banka je dužna dostaviti odgovor Korisniku u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

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

Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

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

### Odredba za klijente na području RS

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz

zaključenog Ugovora/Pristupnice za m-plati uslugu, može uputiti usmeni prigovor, pisani prigovor Bančinom Odjelu za pritužbe, na adresu: Sarajevo, Zmaja od Bosne bb, kao i popuniti online obrazac „Pritužbe, prijedlozi i pohvale“ koji je dostupan na web stranici [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba). Ako Korisnik uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi.

Banka je dužna dostaviti odgovor Korisniku u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora ili prigovora podnesenog u elektronskoj formi.

U slučaju da Banka ne dostavi odgovor na prigovor ili Korisnik nije zadovoljan istim, ima pravo da o tome pismeno obavijesti i uloži prigovor Ombudsmanu za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Vase Pelagića br. 11a, Banja Luka, u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka ako Banka ne dostavi odgovor na podneseni prigovor. Banka ne može Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe Općinskom sudu Sarajevo. Korisnik ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

### Otkazivanje usluge

Korisnik može podnijeti Zahtjev za otkaz daljnjeg korištenja m-plati usluge u najbližoj poslovnici Banke uz prezentovanje identifikacionog dokumenta, uz istovremeno izmirenje svih do tada nastalih obaveza korištenjem određene usluge, troškova i naknada u skladu sa Tarifama naknada za proizvode i usluge fizičkim licima.

U slučaju otkaza korištenja usluge od strane Banke ili Korisnika, Korisnik je obavezan izmiriti sve do tada nastale obaveze, troškove i naknade u skladu sa važećom Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima u roku koji Banka odredi Izjavom o otkazu Ugovora.

U slučaju da Korisnik ne izvrši izmirenje svih do tada nastalih obaveza, troškova i naknada, Banka zadržava pravo naplate u skladu sa Tarifama naknada za proizvode i usluge fizičkim licima sa bilo kojeg računa Korisnika otvorenog u Banci.

Banka zadržava pravo odmah jednostrano otkazati korištenje usluga ukoliko Korisnik prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih uslova, te zakonske propise, kao i zbog osnovane sumnje na zloupotrebu.

Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge i ukoliko Korisnik u periodu od 3 obračunska ciklusa zaredom na debitnoj/kreditnoj kartici ne obezbijedi sredstva za naplatu naknade za korištenje usluge.

U slučaju da Korisnik ne postupi na način i u roku određenom pisanom Izjavom Banke o otkazu Ugovora, Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja, u skladu sa Tarifom naknada za proizvode i usluge fizičkim licima, sa bilo kojeg računa Korisnika otvorenog u Banci, koje je ovlaštenje Banci dato od strane Korisnika potpisivanjem Pristupnice/Ugovora, čiji su sastavni dio ovi Opšti uslovi.

Ukoliko Banka ne bude uspjela da naplati svoja potraživanja iz osnova korištenja m-plati usluge na naprijed navedeni način, Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja putem suda.

Otkaz korištenja usluge stupa na snagu danom podnošenja Zahtjeva za odjavu usluge, odnosno danom otposljanja Izjave o otkazu.

### Ostalo

#### Lični podaci

Banka će lične podatke Korisnika navedene na Pristupnicu/Ugovoru upotrebljavati isključivo za realizaciju usluge, te za potrebe komunikacije Banke sa Korisnikom, uključujući tu i slanje promotivnih poruka.

Potpisivanjem Pristupnice Korisnik potvrđuje da je u posebnom dokumentu dao pismenu saglasnost za raspolaganje njegovim ličnim podacima.

### Promjena uslova

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Opštih uslova korištenja m-plati usluge.

Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba), najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene, te obavijest o izmjenama i dopunama dostavlja Korisniku. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmijenjene Opšte uslove poslovanja ako ne otkáže uslugu u roku od 15 dana od kada su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni.

### Isključenje odgovornosti

Banka isključuje odgovornost za nemogućnost izvršavanja obaveza navedenih u ovim Opštih uslovima u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova, a pod kojima se smatraju svi događaji i radnje koje otežavaju ili onemogućavaju komunikaciju između Korisnika i Banke, a naročito događaji ili radnje koje otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa u zemlji i s inostranstvom, a koje mogu biti uzrokovane višom silom, ratom, nemirima, terorističkim aktima, štrajkom, prekidom telekomunikacijskih veza i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

### Završne odredbe

Opšti uslovi za korištenje m-plati usluge sastavni su dio Pristupnice koja ima karakter Ugovora. Opšti uslovi za korištenje usluge elektronskih servisa obavezujući su za Korisnika danom potpisivanja Pristupnice.

Banka zadržava pravo na eventualne prekide u radu izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave.

Sva eventualna sporna pitanja po ovim Opštih uslovima strane će nastojati riješiti sporazumno, a ukoliko to nisu u mogućnosti, za rješavanje spora je nadležan Općinski sud u Sarajevu.

Na m-plati uslugu primjenjuju se ovi Opšti uslovi, koji su Korisniku trajno dostupni u periodu trajanja usluge.

Korisnik može od Banke tražiti odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu Opštih uslova.

Potpisivanjem Pristupnice, kao izraza slobodno izražene volje i prethodne neovisne i lične procjene svih uslova poslovanja Banke, Korisnik potvrđuje da je primio Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštih uslovima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano poslovanje sa fizičkim licima.

U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja tj. usklađivanja sa propisima.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primjenjuju se od 03.09.2018.