

**OPŠTE USLOVE ZA KORIŠTENJE DIGITALNIH SERVISA ZA PRAVNA LICA  
(INTERNET BANKARSTVO - RBBHnet)  
Raiffeisen Bank dd Bosna i Hercegovina  
v 3.0.**

## 1. Opšte odredbe

Opštim uslovima za korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo za pravna lica - RBBHnet) Raiffeisen BANK dd Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Banka) utvrđuju se prava, obaveze i uslovi za korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo za pravna lica - RBBHnet) koji su dostupni preko globalne računarske mreže Internet.

Digitalni servisi za pravna lica (Internet bankarstvo za pravna lica - RBBHnet) su namijenjeni domaćim i stranim pravnim licima, koja imaju kod Banke otvorene transakcijske, nerezidentne i/ili devizne račune.

### 1.1. Pojmovi

U nastavku su korišteni sljedeći pojmovi i izrazi:

- **Digitalni servisi** su usluge koje se pružaju putem digitalnih tehnologija. Pod digitalnim servisima za pravna lica podrazumijeva se između ostalog i Internet bankarstvo za pravna lica (RBBHnet);
- **Klijent** je pravno lice koje koristi Bančine usluge digitalnih servisa za pravna lica (u daljem tekstu Klijent);
- **Ovlašteni zastupnik Klijenta** pravnog lica je osoba koja je zakonski imenovana ili opunomoćena da djeluje u ime i za račun pravnog lica, kao što je kompanija, organizacija ili institucija. Ova osoba ima ovlasti da donosi odluke, potpisuje ugovore i obavlja druge pravne radnje koje su u skladu s interesima i poslovanjem pravnog lica koje zastupa;
- **Transakcijski račun** je račun preko kojeg Banka vrši plaćanje računa Klijenta do visine pokrića na računu;
- **Nerezidentni račun** je viševalutni račun preko kojeg Banka vrši plaćanje sa računa Klijenta pravnog lica nerezidenta do visine pokrića na računu;
- **Devizni račun** je račun preko kojeg Banka vrši plaćanje prema inostranstvu sa računa Klijenta do visine pokrića na računu, ukoliko Ugovorom nije drugačije definisano;
- **Pod pokrićem na računu** se podrazumijeva stanje sredstava na računu prethodnog bankovnog dana, uvećano za sve evidentirane uplate na račun tekućeg dana, a umanjeno za sva izvršena plaćanja sa računa i predviđenu naknadu Banke do trenutka utvrđivanja pokrića;
- **Korisnik** je osoba koju je ovlašteni zastupnik Klijenta ovlastio za korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo za pravna lica - RBBHnet). Moguće je da korisnik usluge ima ovlaštenja za Pregled, da bude Potpisnik i/ili Unositelj naloga, te da ima ovlaštenje za uvid u proizvode pravnog lica koje predmetno pravno lice koristi u Banci.
- **Pregled transakcionih naloga** u korisničkoj aplikaciji Internet bankarstva za pravna lica može vršiti osoba koju je ovlašteni zastupnik Klijenta ovlastio da obavlja pregled bez mogućnosti kreiranja i potpisivanja elektronskih naloga;
- **Potpisnik** je osoba koju je ovlašteni zastupnik Klijenta ovlastio za raspolaganje sredstvima na računu i potpisivanje platnih naloga u elektronskom obliku. Potpisnik ujedno ima i ovlaštenje za pregled;

- **Unositelj** je osoba koju je ovlaštenu zastupnik Klijenta ovlastio za pripremu/unos platnih naloga u elektronskom obliku;
- **Pregled proizvoda koje Klijent koristi u Banci** u korisničkoj aplikaciji Internet bankarstva za pravna lica može imati osoba koju je ovlaštenu zastupnik Klijenta ovlastio da ima mogućnost uvida u kreditne, dokumentarne i depozitne proizvode;;
- **Limit** predstavlja ograničenje na potpis po računu kod kreiranja elektronskih naloga za korisnike koji su ovlaštenu od strane ovlaštenog zastupnika za potpisivanje platnih naloga;
- **Identifikacijsko sredstvo** omogućava pristup Korisnika digitalnim servisima za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet), te autorizaciju plaćanja.
- **Token (postojeće rješenje)** je uređaj za identifikaciju koji prilikom svakog uključivanja dinamički generiše jednokratnu lozinku za prijavu u sistem i Banka isti izdaje kao uređaj za identifikaciju za postojeće rješenje Internet bankarstva za pravna lica- RBBHnet.
- **Mobilni token** je osnovno sredstvo identifikacije koje Banka pruža korisnicima novog rješenja Internet bankarstva za pravna lica- RBBHnet. Mobilni token predstavlja mobilnu aplikaciju kao identifikacijsko sredstvo, putem koje se Klijentu omogućava generisanje jednokratne lozinke za pristup aplikaciji Internet bankarstva za pravna lica, te autorizaciju plaćanja. Mobilna aplikacija podržava posljednje tri generacije operativnih sistema za Android, iOS i Huawei mobilne uređaje;
- **Token (novo rješenje)** je alternativni uređaj za identifikaciju za novo rješenje Internet bankarstva za pravna lica - RBBHnet, pomoću kojeg se Klijentu omogućava prijava u sistem i autorizacija plaćanja, te se isti izdaje klijentima koji nisu u mogućnosti koristiti osnovno identifikacijsko sredstvo (mobilni token).
- **PIN (Personal Identification Number)** je lični identifikacijski broj koji se koristi za autentifikaciju korisnika prilikom pristupa digitalnim servisima za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet);
- **Platni nalozi** su elektronski obrasci putem kojih se vrši elektronsko plaćanje po nalogu Klijenta;
- **Paket** je skup platnih naloga tretiranih kao cjelina.

## 2. Proces migracije postojećih klijenata na novo rješenje Internet bankarstva (RBBHnet)

Za sve postojeće Klijente koji su registrovani korisnici Internet bankarstva (RBBHnet), preduslov za prelazak na novu verziju internet bankarstva (dalje u tekstu: novo rješenje) su dostavljeni kontakt podaci (e-mail i broj mobilnog telefona) ovlaštenih korisnika, kako bi im se isporučila korisnička imena i aktivacijski kodovi.

Proces migracije će trajati 60 dana od dana kada novo rješenje bude pušteno u produkciju, za sve registrovane korisnike Internet bankarstva (RBBHnet). Banka će blagovremeno obavijestiti klijente o spremnosti za prelazak na novo rješenje putem e-maila i informacijom na trenutnoj aplikaciji Internet bankarstva (RBBHnet).

Za vrijeme trajanja procesa migracije, sve dok Klijent ne preuzme novo rješenje, bit će mu omogućen rad u postojećem. S prvim aktivnim korisnikom Klijenta na novom rješenju RBBHnet, Klijentu se onemogućava rad u prethodnoj verziji internet bankarstva.

S prelaskom na novo rješenje, Klijenti će koristiti mobilni token kao identifikacijsko sredstvo, koje se Klijentu izdaje bez naknade. Klijentima koji ne budu u mogućnosti da koriste mobilni token, Banka može ponuditi token kao alternativno sredstvo identifikacije. Token će se izdavati uz jednokratnu naknadu u skladu sa važećom Tarifom.

Po završetku perioda migracije, postojeće rješenje Internet bankarstva za pravna lica (RBBHnet) se trajno stavlja van upotrebe za sve klijente.

### 3. Odobrenje i korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet)

Za odobrenje i korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet) Klijent potpisuje Zahtjev za otvaranje računa i usluga po računu pravnog lica (novi Klijent) ili Zahtjev za usluge po računima pravnih lica (postojeći Klijent)- u daljem tekstu Zahtjev. Zahtjev treba biti potpisan od strane ovlaštenog zastupnika Klijenta. U slučaju da je za ovlaštenog zastupnika Klijenta u nadležni registar upisano ograničenje za raspolaganje sredstvima, isti je dužan predati saglasnost/Odluku onog organa koji je ovo ograničenje uspostavio.

Banka je dužna provjeriti podatke o ovlaštenom zastupniku Klijenta, a ukoliko isti ispunjava uslove, Banka će odobriti korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstva - RBBHnet).

Banka svakom Korisniku dodjeljuje jedno identifikacijsko sredstvo, odnosno mobilni ili token. U slučaju da je Korisnik naveden na Zahtjevu već ovlašten od strane drugog pravnog lica za digitalne servise, tada Banka navedenom korisniku ne izdaje novo identifikacijsko sredstvo već mu pridružuje nova ovlaštenja na postojeće, već izdano identifikacijsko sredstvo u skladu sa Zahtjevom.

Nakon što Banka odobri korištenje usluge, Banka Korisnicima isporučuje pristupne podatke. Korisničko ime Korisnik zaprima putem e-maila, a jednokratnu lozinku putem SMS-a. Po prijemu korisničkih podataka, Korisnici pristupaju procesu aktivacije usluge u skladu sa Uputstvom za korištenje usluge.

### 4. Uslovi izvršavanja naloga

Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa.

Banka se obavezuje da će uredno unešen i potpisan elektronski nalog Klijenta, primljen u skladu s vremenom za prijem naloga definisanom u dole navedenoj tabeli, obraditi sa valutom isti dan. Svi nalozi primljeni nakon ovog vremena bit će obrađeni i valutirani naredni radni dan.

<b>Unutrašnji platni promet</b> vrijeme prijema platnih naloga	<b>Elektronski nalog</b> (nalog za plaćanje unesen i potpisan putem Internet bankarstva RBBHnet ili putem SWIFT naloga MT101)
<b>Interni nalog</b> (Plaćanja sa jednog transakcijskog računa na drugi transakcijski račun unutar Banke)	do 18:00
<b>Vanjski nalog</b> (Plaćanje sa transakcijskog računa na drugu banku putem kliringa (GC) )	do 14:00
<b>RTGS nalog/nalog sa oznakom HITNO</b> (Plaćanje sa transakcijskog računa na drugu banku putem RTGS)	do 15:30
<b>Međunarodni platni promet</b> vrijeme prijema platnih naloga	<b>Elektronski nalog</b> (nalog za plaćanje primljen putem Internet bankarstva RBBHnet ili putem SWIFT naloga MT101)
<b>Prioritet T+0</b> (izvršenje naloga za plaćanje isti dan)	do 14:00
<b>Prioritet T+1</b> (izvršenje naloga za plaćanje u roku od 24h)	do 15:30
<b>Prioritet T+2</b> (izvršenje naloga za plaćanje u roku do 48h)	do 16:00
<b>IGP NALOG</b> (izvršenje naloga za plaćanje isti dan)	do 14:30

*\*IGP NALOG – nalog iniciran prema drugim bankama unutar Raiffeisen grupacije („IGP – Intragroup Payment “)*

Nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status „u obradi“. Od tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke.

Elektronski nalog je izvršen kada mu Banka dodijeli status „obrađen“. Klijent je obavezan na računu na teret osigurati dovoljan iznos sredstava za izvršenje elektronskog naloga, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva iznos za plaćanje unesen na elektronski nalog, uvećan za iznos naknada Banke. U slučaju da nalog nije moguće izvršiti prema važećim propisima, Banka će mu dodijeliti status „odbijen/vraćen“.

Zahtjev za povlačenje/storniranje elektronskih naloga nije moguće izvršiti ako je nalog u statusu „uspješno obrađen“ ili „odbijen“. U slučaju podnošenja zahtjeva za povlačenje elektronskog naloga, zahtjev za povlačenje elektronskog naloga potpisuje ovlašteni zastupnik Klijenta potpisujući se na identičan način na koji je potpisao i karton deponovanih potpisa.

Povlačenje/storniranje elektronskih naloga vrši se u skladu sa definisanom Procedurom Banke. Za naloge koji su kreirani na formi Plaćanje u inostranstvo prema važećem Zakonu, Klijent je u obavezi prilikom kreiranja naloga učitati prateću dokumentaciju koja opravdava svrhu plaćanja. Također, za naloge koji su kreirani na formi Zbirna plaćanja- transakcije Prenosa sredstava za plate i Prenosa sredstava za plaćanje administrativnih zabrana za fizička lica, Klijent je u obavezi učitati prateće dokumente. U slučaju nedostavljanja prateće dokumentacije prilikom unosa transakcije na formi plaćanja u inostranstvo, te za transakcije Prenosa sredstava za plate i Prenosa sredstava za plaćanje administrativnih zabrana za fizička lica na formi Zbirna plaćanja, Banka je ovlaštena da odbije izvršenje transakcija.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za rad lica koja obavljaju poslove u ime Klijenta i za bilo koju radnju koju ta lica obave protivno bilo kakvim internim uputstvima, pravilima, izričitim zabranama Klijenta.

## 5. Obaveze Korisnika

Prilikom korištenja usluge Korisnik je dužan da poštuje Opšte uslove korištenja usluge, da se pridržava Uputstva za korištenje usluge, kao i zakonskih propisa. Obaveza i odgovornost korisnika je pravilan i potpun unos podataka. Banka ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i emitovanih elektronskih naloga od strane Korisnika. Korisniku može biti dodijeljeno jedno identifikacijsko sredstvo, te ukoliko je Korisnik ovlašten za više pravnih lica, na postojeće identifikacijsko sredstvo dodjeljuju mu se dodatna potrebna ovlaštenja u skladu sa dostavljenim Zahtjevom.

Identifikacijsko sredstvo kao i ličnu šifru (PIN) korisnik je u obavezi čuvati (nikada zajedno!) i ne dijeliti sa trećim licima. Ako korisnik sumnja ili ustanovi da njegovu ličnu šifru (PIN) posjeduje treće lice, u obavezi je istu izmijeniti. Upute za izmjenu šifre, kao i podršku u radu sa servisom Klijent može dobiti pozivom Kontakt centra na broj telefona 033 755 010 /033 755 045 ili naći na web stranici: <http://www.raiffeisenbank.ba>.

Klijent je obavezan upoznati Korisnika sa ovim opštim uslovima i odgovornostima Korisnika.

## 6. Obaveze Klijenta/vlasnika računa

Klijent se obavezuje da će poslovati u visini pokrića na svom računu, u skladu sa važećim ugovorima sklopljenim sa Bankom.

Klijent se obavezuje da će se pridržavati svih propisa koji regulišu unutarnji platni promet i platni promet sa inostranstvom, u skladu sa odgovarajućim zakonskim i podzakonskim aktima koji važe na području entiteta, odnosno Distrikta Brčko. Potpisom Zahtjeva za otvaranje računa i usluga po računu pravnih lica (novi klijent) ili Zahtjeva za usluge po računima (postojeći klijent) i

ugovora o otvaranju računa Klijent potvrđuje da je saglasan da svi korisnici koje je naveo kao ovlaštene za potpisivanje elektronskih naloga, raspolažu sredstvima na računu korištenjem digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstva- RBBHnet).

Klijent ovlašćuje Banku da naknadu za izvršene bankarske usluge po osnovu korištenja digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet) može naplatiti zaduženjem Klijentovih računa navedenih na Zahtjevu u skladu sa važećom Tarifom naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu za pravna lica za ovu vrstu usluge, bez posebne saglasnosti Klijenta.

Ovlašteni zastupnik Klijenta je svojim potpisom na Zahtjevu ili Ugovoru o otvaranju računa saglasan da Banka može na ime uključenja u sistem digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstva - RBBHnet) vršiti naplatu naknade na teret računa Klijenta.

Ovlašteni zastupnik Klijenta je svojim potpisom na Zahtjevu ili Ugovoru o otvaranju računa saglasan da Banka može na ime mjesečne naknade za korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet), u skladu sa važećom Tarifom naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu za pravna lica izvršiti naplatu na teret računa Klijenta bez posebne saglasnosti Klijenta.

Ovlašteni zastupnik Klijenta je dužan odmah obavijestiti Banku o promjeni statusa Korisnika ovlaštenog za pregled, unos, potpis, ili pregled proizvoda, odnosno o opozivu ovlaštenja koje je dato korisniku.

Obavještenje o promjeni, odnosno opozivu ovlaštenja Banka će poštovati samo ako je dostavljen originalni dokument od strane ovlaštenog zastupnika Klijenta u Banku.

Banka Korisniku, odmah po prijemu obavještenja, odnosno opoziva, mora dodijeliti novi status, odnosno blokirati korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstva - RBBHnet).

Ukoliko je korisnik tokena u slučaju opoziva ovlaštenja, Klijent je u obavezi vratiti identifikacijska sredstva Banci.

## **7. Gubitak ili krađa identifikacijskih sredstava**

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacijskih sredstava Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom Kontakt centra na broj telefona 033 755 010/033 755 045 kako bi se identifikacijsko sredstvo blokiralo. U slučaju korištenja tokena, pored prijave u Kontakt centar, Klijent je dužan podnijeti pismeni zahtjev za dodjelu novog identifikacijskog sredstva u najbližu poslovnicu Banke, potpisan i ovjeren od strane ovlaštenog zastupnika Klijenta, u roku od 1 (jednog) radnog dana. Za slučaj gubitka ili krađe ID sredstva, ukoliko je Klijent korisnik tokena, Banka zadržava pravo naplate za dodjelu novog identifikacijskog sredstva.

Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave.

Klijent snosi odgovornost za pravilno i u skladu sa zakonskim ovlaštenjima postupanje Korisnika pri korištenju identifikacijskih sredstava i na osnovu toga emitovanih naloga platnog prometa. Klijent odgovara Banci za štetu koja bi nastala zbog neodgovorne upotrebe identifikacijskih sredstava i na osnovu toga emitovanih naloga platnog prometa od strane korisnika.

Isto tako, Klijent odgovara Banci za štetu koju prouzrokuju korisnici prilikom nepravilnog korištenja digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet).

## **8. Obaveze Banke**

Banka obrađuje Zahtjev za otvaranje računa i usluga po računu pravnih lica (novi klijent) ili Zahtjev za usluge po računima pravnih lica (postojeći Klijent), u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Prava i obaveze ugovornih strana su definisane ili ugovorom o otvaranju računa ili ovim Opštim uslovima, kao i pozitivnim pravnim propisima. Svi postupci/djelovanja korisnika unutar aplikacije se elektronski evidentiraju. Elektronski zapis postupaka Banka je u obavezi arhivirati skladu sa važećim zakonskim propisima. Banka ne snosi odgovornost u slučaju neizvršenja elektronskog naloga nastalog zbog greške korisnika usluge ili treće strane.

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) digitalnim servisima (Internet bankarstvo - RBBHnet), kao i za moguću štetu nastalu zbog gore navedenog.

Banka zadržava pravo da izvrši privremenu blokadu korištenja usluge ako se ustanovi da postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe.

## 9. Naknada za izvršenje usluge

Za izvršenje bankarskih usluga, Banka obračunava naknade i ostale troškove u skladu sa važećim Tarifama naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu za pravna lica. Banka zadržava pravo da izvrši izmjenu Tarife, o čemu će Klijent biti obaviješten (obavještenjem putem izvoda, putem e-mail-a ili preko zvanične web stranice Banke), najkasnije 30 dana prije početka primjene nove Tarife. Obračun mjesečne naknade u mjesecu podnošenja Zahtjeva vršit će se u slučaju ponošenja Zahtjeva klijenta do 15. u mjesecu, uključujući i 15. dan u mjesecu.

Obračunata mjesečna naknada za korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet) bit će prikazana kao jedinstvena stavka na izvodu po računu koji je zadužen obračunom. Ukoliko je usluga dio nekog od paketa računa, ista se neće zasebno naplaćivati.

## 10. Reklamacije

Klijent je obavezan da izvrši provjeru tačnosti naloga, kao i tačnosti izvoda u roku od naredna 2 (dva) radna dana, a u slučaju greške dužan je izvršiti pismenu reklamaciju kod Banke, dostavom iste u najbližu organizacionu jedinicu Banke.

Banka je dužna sve reklamacije od strane Klijenata zaprimiti, te proslijediti nadležnoj jedinici Banke koja će pristupiti rješavanju reklamacije. O ishodu reklamacije Banka je dužna dostaviti odgovor Klijentu u što kraćem roku.

## 11. Ograničenja pristupa

Banka korisniku blokira pristup digitalnim servisima za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet), ukoliko Klijent opozove ovlaštenje koje je bilo dato korisniku.

U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zloupotrebu identifikacijskog sredstva korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku pozivom Kontakt centra na broj telefona 033 755 010 /033 755 045 radi blokade. Banka ne preuzima odgovornost za štetu koja nastane do trenutka prijave. Pored prijave u Kontakt centar, Klijent pravno lice je dužan podnijeti pismeni zahtjev za dodjelu novog identifikacijskog sredstva u najbližu organizacionu jedinicu Banke, potpisan i ovjeren od strane ovlaštenog zastupnika Klijenta, ukoliko se radi o tokenu. Zahtjev je potrebno potvrditi u pismenoj formi najkasnije u roku od 1 (jednog) radnog dana.

U slučaju da Klijent traži izdavanje novog tokena, potrebno je da kroz isti zahtjev kojim je izvršio prijavu gubitka, zahtijeva izdavanje novog tokena po već definisanom procesu.

U slučaju da Klijent nakon prijavljenog gubitka pronađe token, može predati zahtjev za deblokadu tokena, pod uslovom da mu još uvijek nije izdat novi. Ukoliko je nakon blokade postojećeg tokena Klijentu/korisniku izdat novi, postojeći token ostaje trajno blokiran. Zahtjev se može predati isključivo u poslovnica Banke. Deblokadu tokena obavlja ovlaštenu uposlenik za obradu zahtjeva.

Ukoliko je klijent korisnik mobilnog tokena, kao blokada/gubitak tokena se smatra gubitak mobilnog telefona i isti nije u obavezi prijaviti pismenim putem, već je dovoljan poziv prema Kontakt centru. Slanjem novih kredencijala Klijent prolazi proces reaktivacije za novi mobilni token. Ako se ustanovi da postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe, Banka će blokirati korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet) i o tome obavijestiti Klijenta.

## **12. Otkazivanje korištenja digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet)**

Klijent može otkazati korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet), podnošenjem pismenog zahtjeva za odjavu u bilo kojem organizacionom dijelu Banke. Obaveza Klijenta prije odjave usluge jeste izmirenje svih do tad nastalih obaveza, troškova i naknada. Ukoliko je Klijent kao identifikacijsko sredstvo koristio token, isti je prilikom odjave usluge dužan vratiti Banci. Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge ukoliko Klijent prekorači svoja prava, krši odredbe Opštih uslova za korištenje usluge, te zakonske propise, kao i zbog osnova sumnje na zloupotrebu.

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

Banka će otkazati korištenje usluge ukoliko Klijent u periodu od 3 mjeseca ne obezbijedi sredstva za naplatu naknade za korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet) bez obaveze obavještavanja Klijenta.

Ukoliko Klijent u vremenskom periodu od 60 (šezdeset) dana ne realizuje nijednu transakciju platnog prometa korištenjem digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet) Banka može kontaktirati Klijenta sa ciljem utvrđivanja razloga. U slučaju da se utvrdi da Klijent nema potrebe za korištenjem usluge ili odgovor izostane, Banka može Klijentu otkazati korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet), a o tome pismeno obavijestiti Klijenta.

Ukoliko Klijent u vremenskom periodu od 12 mjeseci ne realizuje nijednu transakciju platnog prometa korištenjem digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet), Banka može Klijentu otkazati korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet), bez obaveze obavještavanja Klijenta.

Klijent kojem je Banka otkazala korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet), obavezan je Banci vratiti identifikacijska sredstva u roku od 2 (dva) radna dana od prijema obavijesti, te izmiriti sve do tada nastale troškove.

## **13. Sankcije**

Banka otkazuje upotrebu digitalnih servisa (Internet bankarstvo - RBBHnet) Klijentu ako Klijent prekorači svoja prava kršenjem odredbi Opštih uslova, ako ne izmiri svoja dugovanja po osnovu korištenja digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet) u roku od 60 (šezdeset) dana od dana zaduženja po tom osnovu.

## 14. Podaci o Klijentu i podaci o transakcijama

Banka će sve podatke navedene na Zahtjevu za otvaranje računa i usluga po računu pravnih lica (novi Klijent) ili Zahtjevu za usluge po računima (postojeći Klijent) ili Zahtjevu za izmjenu podataka RBBHnet koristiti isključivo za realizaciju usluge, te za potrebe komunikacije Banke sa Klijentom odnosno Korisnicima, uključujući tu i slanje promotivnih poruka.

Klijent u posebnom obrascu daje saglasnost za raspolaganje njegovim podacima.

Klijent ovlašćuje Banku da čuva njegove podatke u svojim evidencijama u skladu sa važećim regulatornim zakonskim i podzakonskim aktima. Banka koristi podatke isključivo za namjene izvršavanja odredbi Opštih uslova i Zahtjeva za uslugu koji ima snagu Ugovora, te za obavještavanje o svojim uslugama.

Podaci o poslovanju preko digitalnih servisa (Internet bankarstvo - RBBHnet) su poslovna tajna i Banka ih može dati trećim osobama samo u skladu sa važećim zakonskim propisima, ukoliko postoji zahtjev nadležnog organa.

Banka izjavljuje da se u cijelosti pridržava zakonskih propisa vezanih za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma, pa će transakcije koje su propisima označene kao potencijalno sumnjive automatski prijavljivati organima nadležnim za ovu djelatnost, bez obaveze da obavijesti klijenta o tome (npr. slanje novca u države svrstane u tzv. offshore zone).

## 15. Završne odredbe

Zahtjev za uslugu uz Opšte uslove za korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo-RBBHnet), ima snagu Ugovora koji se primjenjuje sa aktivacijom identifikacijskih sredstava od strane klijenta.

Potpisom bilo koje forme Zahtjeva kojom ugovara digitalne servise za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet) ovlaštenu zastupnik Klijenta potvrđuje da je prije potpisivanja pročitao Opšte uslove, da su mu isti jasni te ih prihvata u cjelosti, kao i da su mu prethodno uručene važeće tarife naknada za poslove platnog prometa u zemlji i inostranstvu za pravna lica.

Ovi Opšti uslovi dostupni su u elektronskom obliku na zvaničnoj web stranici Banke [www.raiffeisenbank.ba](http://www.raiffeisenbank.ba).

Izmjene i dopune ovih Opštih uslova, Banka će istaknuti na službenoj web stranici, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.

U slučaju izmjene Opštih uslova, Banka elektronskim putem (porukom kroz korisničku aplikaciju) obavještava Klijenta o izvršenim izmjenama.

U slučaju da Klijent nije saglasan sa promjenama Opštih uslova, može otkazati korištenje digitalnih servisa za pravna lica (Internet bankarstvo - RBBHnet) po proceduri iz tačke 15. ovih Opštih uslova.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano korištenje usluge. 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.

Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz ovih Opštih uslova, 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 Klijent 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 podnosiocu prigovora 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 Klijent 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 Klijentu 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, Klijent ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora. Klijent ima mogućnost pokrenuti i postupak posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa.

**Za sva dodatna pitanja o digitalnim servisima za pravna lica (Internet bankarstvo-RBBHnet) možete nam se obratiti na broj telefona: +387 33 755 045  
e-mail adresa: [support.desk@raiffeisengroup.ba](mailto:support.desk@raiffeisengroup.ba)  
Opšti uslovi stupaju na snagu i primjenjuju se od 09.04.2025. godine.**