



SBERBANK

**OPŠTI USLOVI ZA KORIŠTENJE
DIGITALNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA**



SBERBANK

OPŠTI USLOVI ZA KORIŠTENJE DIGITALNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

1. OPŠTE ODREDBE

Ovim Opštim uslovima za korištenje Digitalnog bankarstva za fizička lica (dalje u tekstu: Uslovi) Sberbank BH d.d. Sarajevo (u dalje u tekstu: Banka) uređuje osnove (obaveznih) poslovnih odnosa između Banke i Klijenta (dalje u tekstu: Klijent).

Digitalno bankarstvo sastoji se od 2 (dva) osnovna aplikacijska rješenja:

- ✓ **Mobilno Bankarstvo** – pristup putem mobilnog uređaja ili tablet-a preko globalne računarske mreže, Interneta.
- ✓ **Internet bankarstvo** - pristup putem globalne računarske mreže, Internet

Ovim Uslovima Banka određuje jedinstvene uslove korištenja Digitalnog bankarstva, naplatu naknada za usluge Banke, obavještanje i prestanak pružanja usluge Digitalnog bankarstva Klijentu.

Ovi Uslovi primjenjuju se u Banci zajedno sa Opštim uslovima poslovanja Sberbank BH d.d.. Banka može izmijeniti i dopuniti Uslove u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke.

Klijent Digitalnog bankarstva je fizičko lice kojem je Banka odobrila korištenje istog.

Klijent može biti svaki klijent Banke koji zadovoljava minimalne uslove:

- ✓ da je vlasnik tekućeg računa u KM valuti;
- ✓ da posjeduje minimalne tehničke uslove za korištenje Internet bankarstva: Operativni sistem (WinXP SP3 ili noviji), Internet pristup sa jednim od četiri preglednika: Internet Explorer (verzija 7 ili novija), GoogleChrome (verzija 5 ili novija), Mozilla Firefox (verzija 3.6 ili novija), Opera (verzija 10 ili novija), instaliran Adobe Flash Player (verzija 11.2 ili novija), PDF reader, mobilni telefon;
- ✓ da posjeduje minimalne tehničke uslove za korištenje Mobilnog bankarstva: mobilni telefon ili tablet uređaj sa android ili iOS operativnim sistemom, Internet pristup i PDF reader (opcionalno)
- ✓ da prihvata Opšte uslove za korištenje Digitalnog bankarstva za fizička lica.

Povjerljivost i korištenje ličnih podataka

Klijent potpisom Zahtjeva/Pristupnice za korištenje Digitalnog bankarstva izjavljuje da dobrovoljno stavlja Banci na raspolaganje važeći lični identifikacioni dokument kao i podatke o svom jedinstvenom matičnom broju, te je saglasan da Banka može njegov matični broj koristiti kao jedan od načina njegove identifikacije, a sve u cilju njegove nesumnjive identifikacije i zaštite njegovih imovinskih interesa u poslovanju sa Bankom, te bezuslovno i neopozivo daje ovlaštenje Banci da njegov matični broj koristi u svojim poslovnim evidencijama, da ih unosi i koristi u kompletnoj dokumentaciji koja nastaje radi osnivanja i realizacije svih prava i obaveza iz ovih Uslova.

Na sve što ovim Uslovima nije regulisano, a bitno je za poslovanje sa Digitalnim bankarstvom, primjenit će se pozitivni zakonski propisi i akta poslovne politike Banke.

Klijent je u obavezi da Banku, pisanim putem, obavijesti o svakoj promjeni mjesta prebivališta, boravišta, poslodavca, kao i ostalih ličnih podataka i to u roku od 8 (osam) dana od dana nastale promjene. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama. Kopije dokumenata o izmjeni podataka o Klijentu, Banka zadržava za svoju evidenciju.

Banka je u obavezi da u fazi zasnivanja poslovnog odnosa sa Klijentom o korištenju Digitalnog bankarstva informiše Klijenta o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi, na način da Klijentu uruči Informacioni list u štampanoj ili elektronskoj formi.

Banka Klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na Pristupnicu o korištenju Digitalnog bankarstva. Potpisivanjem Pristupnice odnosno Zahtjeva, Klijent je saglasan sa ovim Uslovima i visinom naknade na način utvrđen Odlukom o tarifama naknada za bankarske usluge Sberbank BH d.d. Mjesečna naknada za korištenje Digitalnog bankarstva naplaćuje se sa tekućeg računa Klijenta. Ukoliko Klijent otkáže uslugu nije dužan platiti naknadu za Digitalno bankarstvo za tekući mjesec.

Uslovi izrađeni u štampanom ili elektronskom obliku dostupni su u prostorijama Banke i putem drugih komunikacijskih kanala.



SBERBANK

2. POJAM USLUGE

Digitalno bankarstvo je usluga Banke koja Klijentu omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa putem globalne računarske mreže – Interneta i mobilnog telefona.

Za pristup korištenju usluge Digitalnog bankarstva neophodno je da budući Klijent popuni i potpiše Pristupnicu za korištenje usluge Digitalnog bankarstva, odnosno odgovarajući Zahtjev.

3. OBIM USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

U skladu sa popunjenom i potpisanom Pristupnicom, odnosno Zahtjevom, Banka Klijentu omogućava korištenje usluge Digitalnog bankarstva sa sljedećim mogućnostima:

- ✓ obavljanje plaćanja u zemlji – plaćanje svih vrsta računa;
- ✓ obavljanje plaćanja u inostranstvo;
- ✓ obavljanje konverzija valuta (da bi se konverzija obavila neophodno je da Klijent ima otvoren devizni račun);
- ✓ uvid u stanje po računima;
- ✓ pregled prometa po računima;
- ✓ plaćanje računa putem usluge ClickPay
- ✓ korištenje usluge Top-up za prepaid račune BH Telecoma.
- ✓ mCash usluga za podizanje novca na bankomatima (usluga dostupna samo za mobilno bankarstvo)
- ✓ druge usluge shodno mogućnostima sistema.

Za svaku obavljanu transakciju putem Internet bankarstva Klijent dobije i elektronsku potvrdu o izvršenoj transakciji. Banka ima pravo izmijeniti obim Digitalnog bankarstva, o čemu će obavjestiti Klijenta, putem različitih komunikacijskih kanala (pismom, telefonom, elektronskim putem) u roku od najmanje 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmjene.

Klijent se o istim može informisati u prostorijama Banke u kojima se neposredno posluje s klijentima, putem službene web stranice Banke, ili putem drugih komunikacijskih kanala.

4. UGOVARANJE USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

Klijent ugovara uslugu Digitalnog bankarstva popunjavanjem i potpisom Pristupnice odnosno Zahtjeva. Digitalno bankarstvo se ugovara na neodređeno vrijeme.

Nakon što se prihvati Pristupnica odnosno Zahtjev i dodjele prava za pristup, Klijent će od Banke dobiti korisničko ime na način koji je Klijent odabrao na Pristupnici ili na preferirani način slanja SMS-om na broj mobilnog telefona iz Pristupnice, dok se inicijalna lozinka dostavlja SMS-om na broj mobilnog telefona iz Pristupnice, za pristup sistemu.

Klijent putem Internet stranice Banke pristupa korištenju usluge Internet bankarstva.

Za uslugu Mobilnog bankarstva Banka Klijentu uručuje Korisničko uputstvo u kojem je opisan način instaliranja aplikacije na mobilni uređaj. Klijent može putem aplikacija App Store (iOS) ili Play Store (Android) uraditi preuzimanje aplikacije Sberbank BH Mobilnog Bankarstva. Za korištenje aplikacije, Klijentu je potreban aktivacijski kod za svaki mobilni uređaj na kojem želi koristiti aplikaciju mobilnog bankarstva Banke. Nakon jednokratnog unosa aktivacijskog koda u mobilni uređaj, Klijent je aktivirao aplikaciju na tom mobilnom uređaju i time dobio pristup računima koje je zahtjevao. Aktivacijski ključ traje 7 (sedam) dana. To znači da Klijent po primitku aktivacijskog ključa putem SMS-a ima 7 (sedam) dana da iskoristi isti za 1 (jedan) mobilni uređaj. Klijent može koristiti aplikaciju na maksimalno 10 (deset) različitih mobilnih uređaja. Ukoliko Klijent koristi aplikaciju Internet bankarstva, Klijenta se može instruirati da sam generiše aktivacijski kod čije je trajanje 15 (petnaest) minuta, jer se podrazumijeva da će Klijent odmah i upisati kod u mobilni uređaj.

Klijent se može sa svojim korisničkim imenom i lozinkom prijaviti na web stranicu <https://e.banka.ba/elba-mobile/public> i deaktivirati svoj mobilni uređaj ukoliko mu je isti ukraden ili izgubljen ili ukoliko ne želi više na tom uređaju koristiti aplikaciju mobilnog bankarstva.

Banka, u skladu sa uslovima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Pristupnicu, odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge, bez obaveze da Klijentu obrazloži svoju odluku, kao i da od Klijenta



SBERBANK

zatraži dodatnu potrebnu dokumentaciju za njegovu identifikaciju.

5. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA

Klijent je prije početka korištenja usluge Digitalnog bankarstva dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup sistemu koje propisuje Banka i predočava ih Klijentu prije potpisivanja Pristupnice odnosno Zahtjeva.

Minimalni tehnički uslovi za korištenje usluge Digitalnog bankarstva koje Klijent treba da ispuni su:

- ✓ da je vlasnik tekućeg računa u KM valuti;
- ✓ da posjeduje minimalne tehničke uslove za korištenje Digitalnog bankarstva (Internet pristup, mobilni telefon, operativni sistem Android i iOS);
- ✓ da prihvata Opšte uslove za korištenje Digitalnog bankarstva za fizička lica.

Banka ima pravo bez prethodne najave izmjeniti tehničke uslove potrebne za pristup sistemu kao i obim usluge o čemu će Klijent biti obavješten putem jednog od komunikacionih kanala Banke (putem izvoda po tekućem računu, pisanom porukom, e-mail obavješću, putem Web stranice ili drugim vidom komunikacije).

Klijent je dužan koristiti Digitalno bankarstvo na način propisan Uputstvom za korištenje Digitalnog bankarstva.

Ukoliko Klijent promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Pristupnice odnosno Zahtjeva, dužan je odmah pisanim putem izvijestiti Banku, putem Zahtjeva za promjenu podataka iz Pristupnice odnosno Zahtjeva, koji mu je dostupan na web stranici Banke. Klijent snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima poruke za korištenje Digitalnog bankarstva, te nepridržavanja Opštih uslova.

Klijent je odgovoran za tačnost svih podataka unesenih u platni nalog, te snosi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe u vlastitom okruženju. Klijent se obavezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima. Unošenjem jednokratne lozinke (za Internet bankarstvo), Klijent potvrđuje (potpisuje) da je saglasan da se plaćanje ili prenos izvrši.

Klijent je obavezan da za transakciju plaćanja prema inostranstvu po osnovu izdate fakture, istu dostavi Banci putem faxa br. 033/ 295 646 ili lično na najbližem

šalteru Banke, najkasnije 24 (dvadesetčetiri) sata nakon kreiranja naloga.

Klijent je dužan čuvati tajnost korisničkog imena (username), korisničke lozinke (password-a) i jednokratnih lozinke (OTP – One Time Password-a) sa kojima se koristi u radu sa Digitalnim bankarstvom. Klijent snosi svu eventualnu štetu, koja može nastati nepridržavanjem ove odredbe ili ako treća osoba zloupotrebi pristup sredstvima za identifikaciju i ovjeru.

6. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka omogućava Klijentu raspolaganje sredstvima na računima, transparentno na temelju sklopljenog ugovora s Bankom, u skladu sa interno definisanim limitima plaćanja putem Digitalnog bankarstva.

Banka zadržava pravo izmjene vrste i obima usluga koje nudi, o čemu će obavjestiti Klijenta. Klijent je saglasan s primanjem dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade.

Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Klijent ne može koristiti uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može uticati, posebno u slučajevima više sile, te u slučajevima prekida elektroenergetskog sistema u Bosni i Hercegovini odnosno pada telekomunikacijskih kanala.

Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge ukoliko Klijent propusti plaćanje dospjelih obaveza prema Banci.

Banka zadržava pravo blokade korištenja usluge u slučaju opravdane sumnje za zloupotrebu, uz obavezu obavještenja Klijenta o izvršenoj aktivnosti.

Banka nije odgovorna za povjerljivost informacija primljenih na Klijentov mobilni telefon, te nije odgovorna za zloupotrebe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo mobilnog telefona navedenog u Pristupnici.

Banka nije odgovorna za zaštitu podataka klijenta, (lični podaci i računi), u slučaju da Klijent izgubi svoje korisničko ime i korisničku lozinku.

7. IZVRŠAVANJE TRANSAKCIJA

Klijent se obavezuje da će sve naloge uredno popuniti, u skladu sa važećim propisima, relevantnim aktima o platnom prometu i Opštim uslovima za korištenje usluga Digitalnog bankarstva. Pri popunjavanju naloga Klijent mora voditi računa o raspoloživim sredstvima na računu u Banci na dan izvršenja zadanih naloga.

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

Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prenos putem Digitalnog bankarstva, nastalo netačnim unesenim podacima od strane Klijenta. Banka će izvršiti transakciju kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje u skladu s Opštim uslovima poslovanja s fizičkim licima.

Nalozi domaćeg platnog prometa (žirokliring transakcije) unijeti od strane Klijenta do 14 (četrnaest) sati i 45 (četrdesetpet) minuta će se izvršiti isti dan. Hitni nalozi (RTGS) uneseni od strane Klijenta do 15 (petnaest) sati i 30 (trideset) minuta će biti izvršeni istog dana.

Banka ima pravo, iz razloga poduzimanja zakonom propisanih radnji i mjera za sprječavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, odložiti ili odbiti pružanje usluga i/ili proizvoda i izvršenje transakcije po nalogu ili za račun Klijenta..

8. NAKNADE

Naknade za korištenje Digitalnog bankarstva naplaćuju se putem računa Klijenta bez dodatnog odobrenja od strane Klijenta i pisanog obavještanja Klijenta. Visina naknade definisana je Odlukom o tarifi naknada za bankarske usluge u Sberbank BH dd.

Izmjene i dopune ovih Opštih uslova, kao i naknada za korištenje usluga Digitalnog bankarstva, Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama, na vidnom mjestu dostupnom Korisniku i na službenoj web stranici www.sberbank.ba najmanje 15 (petnaest) dana prije primjene istih. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjenjene Opšte uslove ako u roku od 15 (petnaest) dana od kako su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni, ne otkaže ugovor.

9. OBAVJEŠTAVANJE

Naplaćene naknade Banka evidentira 1 (jedan) put mjesečno na Klijentovom izvodu tekućeg računa.

Klijent ovlašćuje Banku da svoja dospjela i nenaplaćena potraživanja po ovoj usluzi, pod uslovima utvrđenim ovim Uslovima može naplatiti kompenzacijom (prebijanjem) iz KM ili deviznih

sredstava sa svih njegovih računa otvorenih kod Banke - a vista/štednih ili oročenih KM ili deviznih uloga, depozita kod Banke, bez njegove posebne saglasnosti i samo uz naknadnu obavijest Klijenta.

Klijent je saglasan da mu Banka može putem raznih komunikacijskih kanala (pismom, telefonom, elektronskim putem) dostavljati obavještenja o proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti, a koje su usmjerene na promociju ovog kao i drugih proizvoda i usluga Banke.

Potpisom Pristupnice odnosno Zahtjeva Klijent daje izričitu saglasnost Banci da mu se dostava svih obavijesti, kao i dostava o eventualnim sudskim postupcima koji proizađu prilikom korištenja ove usluge dostavlja na adresu naznačenu u Pristupnici odnosno na Zahtjevu ili na adresu koju su pisano dostavili Banci, te da se dostava smatra urednom bez obzira da li se isti nalazi na predmetnoj adresi.

10. OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

Ukoliko Klijent ne želi više koristiti uslugu Digitalnog bankarstva, treba popuniti obrazac Zahtjev za izmjenu usluge.

Banka zadržava pravo otkaza korištenja usluge ukoliko Klijent prekorači svoja prava ili se ne pridržava odredbi ovih Uslova.

U slučaju otkaza Digitalnog bankarstva, Klijent je dužan odmah izmiriti sve dospjele, a neizmirene naknade za korištenje Digitalnog bankarstva.

11. PRAVO NA PRIGOVOR I POKRETANJE POSTUPKA POSREDOVANJA

Klijent prigovor može uputiti usmeno ili pisanim putem ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, Općih uslova poslovanja i dobre poslovne prakse.

Usmeni prigovor, Klijent može uputiti Banci u njenoj poslovnicu direktno zaposleniku Banke ili putem telefona.

Ako Klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je obavezna da Klijenta uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskoj formi.

Klijent ima pravo prigovora u pisanoj formi Banci i isti se podnosi na adresu Banke u Ulici Fra Anđela Zvizdovića broj 1., 71000 Sarajevo.



SBERBANK

Banka je dužna na pisani prigovor iz prethodnog stava ovog člana, Klijentu dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.

Ukoliko je Klijent nezadovoljan odgovorom ili ne prihvati prijedlog Banke za rješenje spornog odnosa iz prethodnog stava ovog člana ili ukoliko Banka nije blagovremeno dostavila isti, Klijent može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo FBiH (u daljem tekstu: Agencija) da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka u kojem je Banka bila obavezna dostaviti odgovor Klijentu, ako Banka nije dostavila odgovor Klijentu.

Klijent može u pisanoj formi dostaviti prijedlog za posredovanje Agenciji za bankarstvo FBiH radi vansudskog rješavanja spornog pitanja, a sve u skladu sa zakonom i propisima kojima se uređuje posredovanje.

12. ZAKLJUČNE ODREDBE

Opšti uslovi za korištenje usluge Digitalnog bankarstva primjenjuju se u Banci zajedno sa Opštim uslovima

poslovanja Sberbank BH d.d. Banka može izmijeniti i dopuniti Opšte uslove za korištenje usluge Digitalnog bankarstva za fizička lica u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke. Sve dodatne informacije o Digitalnom bankarstvu možete dobiti u najbližoj poslovnici Banke ili putem e-maila info@sberbank.ba.

Opšti uslovi za korištenje usluge Digitalnog bankarstva stupaju na snagu i primjenjuju se od 29.08.2019. godine.

Eventualne izmjene i dopune Opštih uslova za korištenje usluge Digitalnog bankarstva za fizička lica donose se u pisanom obliku.

Za sve što nije izričito regulisano ovim Opštim uslovima primjenjivati će se važeći propisi i ostali akti Banke koji regulišu poslovanje sa stanovništvom.

U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.