



SBERBANK

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



SBERBANK

OPŠTI USLOVI ZA KORIŠTENJE INTERNET BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

1. OPŠTE ODREDBE

Ovim opštim uslovima za korištenje Internet 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).

Ovim uslovima Banka određuje jedinstvene uslove korištenja internet bankarstva, naplatu naknada za usluge Banke, obavještanje i prestanak pružanja usluge Internet bankarstva Klijentu.

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

Klijent Internet 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;
- ✓ 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 prihvata Opšte uslove za korištenje Internet bankarstva za fizička lica.

Povjerljivost i korištenje ličnih podataka

Klijent potpisom Pristupnice za korištenje Internet 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 dotični 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 Internet bankarstva, 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 Internet 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 Internet 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 Internet bankarstva naplaćuje se sa tekućeg računa Klijenta. Ukoliko klijent otkaže uslugunije dužan platiti naknadu za Internet bankarstvo za tekući mjesec. Opšti uslovi izrađeni su u štampanom ili elektronskom obliku i dostupni su u prostorijama Banke i putem drugih komunikacijskih kanala.

2. POJAM USLUGE

Internet bankarstvo je usluga Banke koja Klijentu omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja računa putem globalne računarske mreže-Interneta.

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

3. OBIM USLUGE INTERNET BANKARSTVA

U skladu sa popunjenom i potpisanom Pristupnicom, odnosno Zahtjevom, Banka Klijentu omogućava



SBERBANK

korištenje usluge Internet bankarstva sa slijedećim mogućnostima:

- ✓ obavljanje plaćanja u zemlji – plaćanje svih vrsta računara;
- ✓ 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.
- ✓ 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 Internet 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 INTERNET BANKARSTVA

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

Nakon prihvata Pristupnice odnosno Zahtjeva i dodjele prava za pristup, Klijent će od Banke dobiti Username, na e-mail iz Pristupnice odnosno Zahtjeva i inicijalni password, koji treba zamijeniti prilikom prvog pristupa, putem SMS-a na broj mobitela naveden u Pristupnici, za pristup sistemu. Klijent može putem internet stranice Banke pristupa korištenju usluge Internet 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 zatraži dodatnu potrebnu dokumentaciju za njegovu identifikaciju.

5. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA

Klijent je prije početka korištenja usluge Internet 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 Internet bankarstva koje Klijent treba da ispuni su:

- ✓ da je vlasnik tekućeg računa;
- ✓ da posjeduje minimalne tehničke uslove za korištenje Internet bankarstva E (Internet pristup, mobilni telefon);
- ✓ da prihvata Opšte uslove za korištenje Internet bankarstva za fizička lica.

Banka ima pravo bez prethodne najave izmijeniti tehničke uslove potrebne za pristup sistemu.

Klijent je dužan koristiti Internet bankarstvo na način propisan Uputstvom za korištenje Internet bankarstva. Ukoliko Klijent promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Pristupnice odnosno Zahtjeva, dužan je odmah pismeno 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 Internet 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 jednoglasnog password-a, 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 faxes br. 033/ 295 646 ili lično na najbližem šalteru Banke, najkasnije 24 sata nakon kreiranja naloga.

Klijent je dužan čuvati tajnost korisničkog imena (username), korisničke lozinke (passworda) i jednoglasnih lozinki (OTP – One Time Passworda) sa kojima se koristi u radu sa Internet bankarstvom. Klijent snosi svu eventualnu štetu, koja može nastati nepridržavanjem ove odredbe ili ako treća osoba zloupotrebom pristupa sredstvima za identifikaciju i ovjeru.



SBERBANK

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 Internet 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 Klijentu 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 Internet 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 Internet 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 unijeti od strane Klijenta do 14 sati će se izvršiti isti dan.

Banka zadržava pravo da sve transakcije koje nisu u skladu sa Zakonima koji regulišu ovu problematiku.

8. NAKNADE

Naknade za korištenje Internet bankarstva naplaćuju se putem računa Klijenta bez dodatnog odobrenja od strane Klijenta i pismenog 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 Internet bankarstva, Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama, na vidnom mjestu dostupnom Korisniku i na službenoj web stranici www.sberbank.ba najmanje 15 dana prije primjene istih. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjenjene Opšte uslove ako u roku od petnaest dana od kako su izmijenjeni Opšti uslovi poslovanja postali dostupni, ne otkaže ugovor.

9. OBAVJEŠTAVANJE

Naplaćene naknade Banka evidentira jedanput 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 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 INTERNET BANKARSTVA

Ukoliko Klijent ne želi više koristiti Internet bankarstva, treba popuniti obrazac Zahtjev za otkaz korištenja Internet bankarstva.

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

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

11. PRAVO NA PRIGOVOR

Ako Klijent ili drugo lice koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Klijenta smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz opštih uslova poslovanja Banke i odredbi zakona, može uputiti pisani prigovor. Banka je dužna da sprovede postupak po podnijetom pisanom prigovoru i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora (preuzeti iz Opštih uslova dio o prigovorima).

12. ZAKLJUČNE ODREDBE

Opšti uslovi za korištenje usluge Internet bankarstva primjenjuju se u Banci zajedno sa Opštim uslovima poslovanja Sberbank BH d.d. Banka može izmijeniti i dopuniti Opšte uslove za korištenje usluge Internet bankarstva za fizička lica u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke. Sve dodatne informacije o Internet bankarstvu možete dobiti u najbližoj poslovnicu Banke ili putem e-maila info@sberbank.ba.

Opšti uslovi za korištenje usluge Internet bankarstva stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.01.2018. godine.

Eventualne izmjene i dopune Opštih uslova za korištenje usluge Internet 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.