



**SBERBANK**

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



# SBERBANK

## OPŠTI USLOVI ZA KORIŠTENJE MOBILNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKA LICA

### OPŠTE ODREDBE

Ovim opštim uslovima za korištenje mobilnog 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 Opštim uslovima regulišu se prava, obveze i uslovi korištenja usluge mobilnog bankarstva koje Banka pruža.

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

Klijent mobilnog bankarstva je fizičko lice kojem je Banka omogućila korištenje usluge mobilnog bankarstva.

Korisnik mobilnog bankarstva može biti svaki klijent Banke koji zadovoljava minimalne uslove:

- da je vlasnik tekućeg računa u KM valuti;
- 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 mobilnog bankarstva za fizička lica.

### UGOVARANJE USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA

Klijent ugovara uslugu mobilnog bankarstva popunjavanjem i potpisom Pristupnice, odnosno odgovarajućeg Zahtjeva. Usluga mobilnog bankarstva se ugovara na neodređeno vrijeme.

Nakon prihvata i realizacije Pristupnice odnosno Zahtjeva, klijent će od Banke putem email-a dobiti korisničko ime (username), a putem SMS poruke inicijalni password. Klijent je dužan nakon prve prijave na aplikaciju promijeniti password koji ne smije ni s kim dijeliti. 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 download 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 dana. To znači da klijent po primitku aktivacijskog ključa putem SMS poruke ima 7 dana da iskoristi isti za jedan mobilni uređaj. Klijent može koristiti aplikaciju na maksimalno 10 različitih mobilnih uređaja. Ukoliko klijent koristi i bančinu ELBA aplikaciju, klijenta se može instruirati da sam generiše aktivacijski kod i čije je trajanje 1h, 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.bank.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 zahtjev, 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.

### ODBAVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA

Klijent je prije početka korištenja usluge mobilnog bankarstva dužan osigurati minimalne tehničke uslove potrebne za pristup aplikaciji koju propisuje Banka i predočava ih Klijentu prije potpisivanja Pristupnice, odnosno Zahtjeva.



# SBERBANK

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

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

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

Klijent je dužan koristiti mobilno bankarstvo na način propisan Uputstvom za korištenje mobilnog 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 za ugovaranje usluge mobilnog bankarstva. Klijent snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima poruke za korištenje mobilnog bankarstva, te nepridržavanja Opštih uslova ili ukoliko treća osoba zloupotrebi pristup sigurnosnom uređaju i/ili poznavanje Korisnikovih lozinki.

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. Uvidom u promete po računu, Korisnik je dužan pratiti ishod finansijskih transakcija obavljenih putem usluge mobilnog bankarstva. Banka ne snosi odgovornost u

slučaju kad je nalog odbijen u sistemu platnog prometa, a zbog greške Klijenta. Banka ne snosi odgovornost u slučaju da Klijent ne može koristiti uslugu zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima te zbog drugih okolnosti koje su izvan kontrole Banke.

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) i korisničke lozinke (passworda) sa kojima se koristi u radu sa mobilnim bankarstvom. Klijent snosi svu eventualnu štetu, koja može nastati nepridržavanjem ove odredbe ili ako treća osoba zloupotrebi pristup sredstvima za identifikaciju i ovjeru.

## **BLOKADA USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA**

Banka će, ukoliko posumnja da postoji zloupotreba, privremeno blokirati obavljanje transakcija putem usluge mobilnog bankarstva. Korisnik može zatražiti privremenu blokadu korištenja usluge mobilnog bankarstva predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu Banke.

## **POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE LIČNIH PODATAKA**

Klijent ugovara korištenje usluge mobilnog bankarstva potpisom Pristupnice odnosno Zahtjeva na unaprijed propisanom obrascu Banke. Klijent potpisom Pristupnice za korištenje mobilnog bankarstva odnosno odgovarajućeg Zahtjeva 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



# SBERBANK

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 mobilnim bankarstvom, primjenit će se pozitivni zakonski propisi i akta poslovne politike Banke.

Banka je u obavezi da u fazi zasnivanja poslovnog odnosa sa klijentom o korištenju mobilnog bankarstva informiše klijenta o uslovima i svim karakteristikama usluge koje nudi.

Banka klijentu pruža informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na korištenje mobilnog bankarstva. Potpisivanjem Pristupnice za ugovaranje mobilnog bankarstva, odnosno Zahtjeva, klijent je saglasan sa ovim Uslovima te da ih u cijelosti prihvata, zajedno sa svim izmjenama i dopunama kao i visinom naknade na način utvrđen Odlukom o tarifama naknada za bankarske usluge Sberbank BH d.d.

## **NAKNADA ZA KORIŠTENJE USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA**

Naknade za korištenje usluge Mobilnog bankarstva naplaćuju se putem tekućeg KM računa Klijenta. Visina naknade definisana je Odlukom o tarifi naknada za bankarske usluge u Sberbank BH dd.

## **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 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.

## **OTKAZ KORIŠTENJA USLUGE MOBILNOG BANKARSTVA**

Ukoliko Klijent ne želi više koristiti uslugu Mobilnog bankarstva, potrebno je popuniti obrazac za otkaz korištenja usluge Mobilnog bankarstva.

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

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

## **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).

## **ZAKLJUČNE ODREDBE**

Opšti uslovi za korištenje usluge mobilnog bankarstva primjenjuju se u Banci zajedno sa Opštim uslovima poslovanja Sberbank BH d.d. Banka može izmijeniti i dopuniti Opšte uslove za korištenje usluge mobilnog bankarstva za fizička



lica u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i interesima Banke. Sve dodatne informacije o usluzi Mobilnog Bankarstva možete dobiti u najbližoj poslovnici Banke ili putem e-maila [info@sberbank.ba](mailto:info@sberbank.ba).

Opšti uslovi za korištenje usluge mobilnog bankarstva stupaju na snagu i primjenjuju se od 20.10.2016.

Eventualne izmjene i dopune Opštih uslova za korištenje usluge mobilnog 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.