

Često postavljena pitanja (FAQ)



Usluga ClickPay

ClickPay je potpuno nova usluga za klijente Sberbank BH i BH Telecom, razvijena u suradnji dvije navedene kompanije.

Usluga ClickPay omogućava prijem unaprijed popunjenih naloga za plaćanje mjesečnih zaduženja obračunatih za korištenje usluga BH Telecom-a u sisteme elektronskog/mobilnog bankarstva Sberbank BH, te njihovo jednostavno i brzo plaćanje sa bankovnog računa Klijenta.

Upit: Nedavno sam na web stranici/u poslovnicama Sberbank BH i kroz marketinške kanale BH Telecoma vidio/vidjela reklamu za novu uslugu ClickPay. Na koji način mogu postati korisnik iste?

Odgovor: Preduslovi za korištenje usluge ClickPay su da ste istovremeno Pretplatnik neke od usluga BH Telecom-a (jedne ili više njih), tj. da sa BH Telecomom ima zaključen Ugovor o korištenju usluge/usluga čije korištenje plaća po isteku obračunskog perioda (postpaid usluga), te da u Sberbank BH imate otvoren tekući/transakcijski račun i aktiviranu uslugu elektronskog/mobilnog bankarstva.

Upit: Pretplatnik sam usluge BH Telecom-a i korisnik usluge elektronskog/mobilnog bankarstva Sberbank BH. Na koji način mogu aktivirati uslugu ClickPay?

Odgovor: Zahtjev za aktivaciju usluge ClickPay podnosi se elektronskim putem u sklopu postojeće aplikacije za elektronsko/mobilno bankarstvo (kartica „ClickPay“).

Po izboru kartice „ClickPay“ potrebno je kliknuti na dugme „IZDAVATELJI/UGOVORI“, nakon kojeg imate mogućnost dodavanja računa BH Telecom-a za koji želite da dobijate elektronske uplatnice u Vaš ClickPay Inbox. Prilikom aktivacije usluge unijeti samo *referencu* (Broj računa) sa dostavljenog (pisanog ili elektronskog) računa za usluge BH Telecom-a, a po želji popuniti i polje „Vaš naziv za uslugu (opcionalno)“, gdje se unosi naziv računa za kojeg aktivirate uslugu (npr. „Internet“, „fiksni telefon“, „mobilni telefon“).

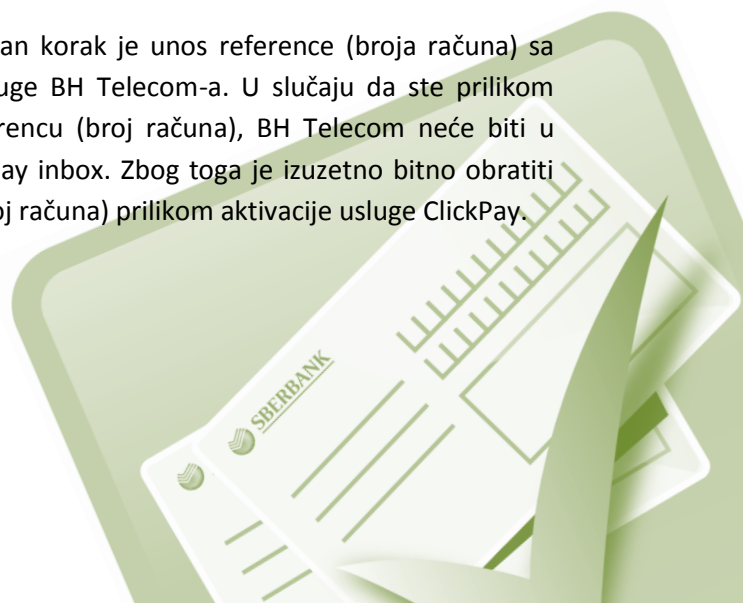
Po unosu navedenih podataka kliknuti na dugme „Aktiviraj ugovor“, nakon čega se klijentu nudi prikaz uslova korištenja usluge ClickPay. Prihvatanjem uslova korištenja usluge ClickPay novi račun će biti dodan u listu „Postojeći ugovori“, što podrazumijeva da je usluga aktivirana. Naredni račun BH Telecom-a za tehnologiju koju ste dodali (mobilna telefonija, fiksna telefonija, Internet itd.) u mogućnosti ste platiti jednim klikom koristeći uslugu ClickPay.

Upit: Prilikom aktivacije usluge ClickPay predloženi su mi uslovi korištenja usluge s kojima se ne slažem i koje ne prihvatam. Šta to podrazumijeva?

Odgovor: U slučaju da klijent nije saglasan i da ne prihvata uslove korištenja usluge ClickPay, usluga neće biti aktivirana.

Upit: Aktivirao sam uslugu ClickPay, no računi BH Telecom-a mi ne stižu u ClickPay inbox. Zašto se to dešava?

Odgovor: Prilikom registracije usluge ClickPay obavezan korak je unos reference (broja računa) sa dostavljenog (pisanog ili elektronskog) računa za usluge BH Telecom-a. U slučaju da ste prilikom aktivacije usluge unijeli neispravnu/nepostojeću referencu (broj računa), BH Telecom neće biti u mogućnosti dostaviti račun za traženi zahtjev u ClickPay inbox. Zbog toga je izuzetno bitno obratiti pažnju na tačnost unesenih podataka (referenca, tj. broj računa) prilikom aktivacije usluge ClickPay.



Upit: Pretplatnik sam više usluga BH Telecom-a (mobilna telefonija, fiksna telefonija, Internet...). Je li moguće registrovati da se računi za sve usluge primaju u ClickPay inbox?

Odgovor: Da, moguće je. Ukoliko želite plaćati više različitih računa BH Telecom-a (mobilna telefonija, fiksna telefonija, Internet...) putem ove usluge, potrebno je da izvršite aktivaciju svake pojedinačnu vrste mjesečnog računa BH Telecom-a, tj. svaku pojedinačnu referencu u skladu sa procedurom aktivacije usluge.

Upit: Podaci na računu dostavljenom u ClickPay inboxu ne odgovaraju podacima na računu koji je dostavljen putem e-maila ili pošte.

Odgovor: Za sadržaj podataka na računu (elektronskoj uplatnici), koji se dostavlja u ClickPay inbox, odgovoran je BH Telecom. Dakle, sve reklamacije vezane za sadržaj elektronske uplatnice, rokove izdavanja i dospijeća, klijent/korisnik podnosi BH Telecomu, koji je nadležan za rješavanje prigovora i žalbi po navedenom osnovu.

Upit: Greškom sam obrisao/obrisala račun (elektronsku uplatnicu) dostavljen u ClickPay inbox prije nego je izvršeno plaćanje. Postoji li mogućnost ponovne prezentacije obrisane elektronske uplatnice u ClickPay inbox-u?

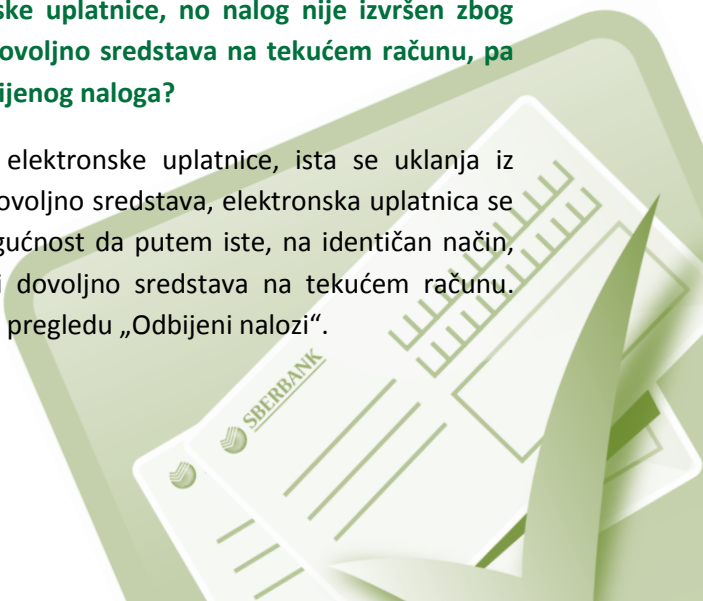
Odgovor: Nažalost, nakon brisanja elektronske uplatnice iz ClickPay inbox-a, istu više nije moguće ponovno prezentirati klijentu.

Upit: Nakon izvršenog plaćanja, elektronska uplatnica mi je nestala iz ClickPay inbox-a. Zbog čega se to dešava? U kojoj opciji mogu pronaći informaciju o izvršenom plaćanju?

Odgovor: Elektronska uplatnica je dostupna klijentu u ClickPay inbox-u sve do momenta dok ne izvrši plaćanje, kada se ista uklanja. Po izvršenom plaćanju, sve informacije o nalogu možete pronaći u različitim pregledima naloga na kartici „Plaćanja“ ovisno o statusu samog plaćanja.

Upit: Izvršio sam plaćanje putem dostavljene elektronske uplatnice, no nalog nije izvršen zbog nedovoljno sredstava na tekućem računu. Sada imam dovoljno sredstava na tekućem računu, pa me zanima na koji način mogu izvršiti plaćanje ranije odbijenog naloga?

Odgovor: Nakon izvršenja plaćanja putem dostavljene elektronske uplatnice, ista se uklanja iz ClickPay inbox-a. U slučaju da nalog nije izvršen zbog nedovoljno sredstava, elektronska uplatnica se ponovo prezentira u ClickPay inbox-u pružajući Vam mogućnost da putem iste, na identičan način, izvršite plaćanje BH Telecom računa kada budete imali dovoljno sredstava na tekućem računu. Odbijeno plaćanje je moguće pronaći u kartici „Plaćanja“ u pregledu „Odbijeni nalozi“.



Upit: Korisnik sam usluge ClickPay, no istu bih želio deaktivirati. Na koji način je moguće izvršiti navedeno?

Odgovor: Zahtjev za deaktivaciju usluge ClickPay podnosi se elektronskim putem u sklopu postojeće aplikacije za elektronsko/mobilno bankarstvo (kartica „ClickPay“).

Po izboru kartice „ClickPay“ potrebno je kliknuti na dugme „IZDAVATELJI/UGOVORI“, nakon čega je iz polja „Postojeći računi“ klikom na dugme sa crvenim „X“ potrebno izbrisati račune koje ste prijavili da Vam stižu u ClickPay inbox, što podrazumijeva da će pretplata na navedene račune biti deaktivirana.

Također, usluga ClickPay prestaje otkazom, odnosno raskidom ugovora o korištenju usluge elektronskog/mobilnog bankarstva i/ili prestankom ugovora između BH Telecoma i Sberbank BH.

Upit: Imam aktiviranu uslugu ClickPay i pored svojih računa BH Telecom-a koje mi uredno budu isporučeni svakog mjeseca, želio/željela bih prijaviti račune BH Telecom-a koji glase na neke od članova moje porodice (majka, otac, djeca i sl.) Je li isto moguće?

Odgovor: Putem usluge ClickPay moguće je zaprimati račune koji glase na treće osobe, odnosno da podaci o vlasniku BH Telecom računa nisu identični podacima vlasnika prijavljenim u kanalima Banke. No, u cilju ispravnog funkcionisanja ClickPay usluge, izuzetno je bitno napomenuti da je neophodno da su podaci na prvom BH Telecom računu koji se aktivira identični podacima prijavljenim u kanalima banke, odnosno da prvi BH Telecom račun koji se aktivira glasi na ime vlasnika ELBA/mBanking usluge.

Upit: Želio/željela bih da postanem korisnik usluge ClickPay. Naplaćuje li Banka/BH Telecom neku vrstu naknade za aktivaciju/korištenje ove usluge?

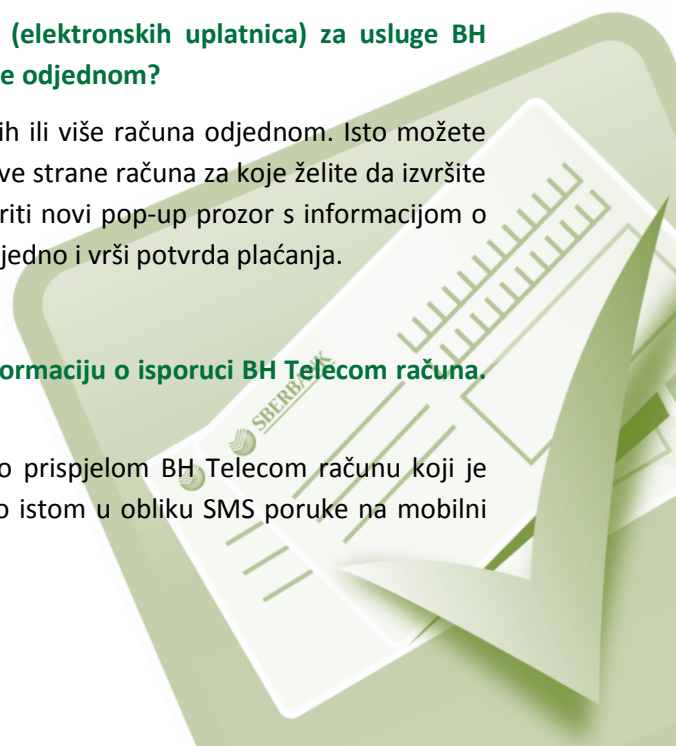
Odgovor: Korištenje usluge ClickPay je potpuno besplatno za korisnike BH Telecoma, te krajnji korisnici Banci ne plaćaju mjesečnu naknadu za korištenje usluge ClickPay. Dakle, usluga ClickPay je dodatna/administrativna usluga koja se nudi u partnerskom odnosu između Banke i BH Telecoma.

Upit: U ClickPay inbox-u imam prezentirano više računa (elektronskih uplatnica) za usluge BH Telecom-a. Postoji li mogućnost da se svi ili više računa plate odjednom?

Odgovor: Da, navedena usluga nudi mogućnost plaćanja svih ili više računa odjednom. Isto možete učiniti veoma jednostavno tako što ćete označiti kućicu s lijeve strane računa za koje želite da izvršite plaćanja i kliknete na dugme „Plati“, nakon čega će se otvoriti novi pop-up prozor s informacijom o broju izabranih računa i njihovom ukupnom iznosu, gdje se ujedno i vrši potvrda plaćanja.

Upit: Na broj mobitela/e-mail adresu sam dobio/dobila informaciju o isporuci BH Telecom računa. O čemu se radi?

Odgovor: Kako bi klijenti imali pravovremenu informaciju o prispjelom BH Telecom računu koji je registrovan putem ClickPay usluge, klijent dobija obavijest o istom u obliku SMS poruke na mobilni



broj, odnosno e-mail poruke na adresu koje je naveo u zahtjevu za uslugu elektronskog/mobilnog bankarstva Banke.

Upit: Postao sam/namjeravam da postanem korisnik usluge ClickPay, odnosno dostavljanja računa BH Telecom-a putem usluge elektronskog/mobilnog bankarstva Sberbank BH. Znači li to da će se ubuduće prijavljeni računi BH Telecom-a isključivo dostavljati navedenim kanalom?

Odgovor: Aktivacijom usluge ClickPay, BH Telecom ne prestaje korisniku ispostavljati mjesečne račune na e-mail adresu putem usluge BHT e-račun.

Upit: Prije aktivacije usluge ClickPay i bht e-računi, izvodi su mi stizali putem pošte, a nakon aktivacije navedenih usluga putem e-mail-a. Koji je razlog navedenoj promjeni?

Odgovor: Kako bi se usluga ClickPay aktivirala, bili ste u obavezi prihvatiti uslove korištenja navedene usluge. Prihvatanjem navedenih uslova, klijent daje saglasnost Banci da u njegovo ime podnese i zahtjev za uslugu BH Telecom-a naziva „bht e-račun“ kako bi mu, po njenoj aktivaciji u BH Telecom-u, računi, umjesto putem pošte, stizali na e-mail adresu koju koristi za primanje elektronskog izvoda.

Nakon evidencije zahtjeva za uslugu „bht e-računi“ i provjere u BH Telecom-u, korisniku se automatski dostavlja e-mail sa zahtjevom (linkom) da izvrši validaciju i to u roku od 7 dana. Nakon izvršene validacije, zahtjev za aktivacijom usluge se automatski realizuje, o čemu korisnik dobiva potvrdu na e-mail. Ukoliko korisnik ne izvrši validaciju u za to definisanom roku, moći će koristiti uslugu ClickPay, ali BH Telecom korisniku neće aktivirati uslugu bht e-račun, a mjesečni račun za usluge će mu i dalje stizati putem pošte.

