



**SBERBANK**

**Opšti uslovi za izdavanje i korištenje  
platnih kartica za fizička lica  
u Sberbank BH d.d.**



# SBERBANK

## OPŠTE ODREDBE

Opšti uslovi za izdavanje i korištenje platnih kartica za fizička lica u Sberbank BH d.d., (u daljem tekstu: Uslovi) se primjenjuju na izdavanje i korištenje platnih kartica fizičkih lica kao akt poslovne politike Sberbank d.d. (u dalje tekstu: Banka).

Uslove Banka uručuje Korisniku na dan zaključenja ugovora o korištenju kreditne kartice / ugovora o tekućem računu, a isti su objavljeni na web stranici Banke, te dostupni u svim poslovnica Banke.

Uslovi se odnose na izdavanje i korištenje internacionalnih debitnih kartica VISA Electron, Debit MasterCard Gold, VISA Gold debit i Debit MasterCard, kao i kreditnih kartica MasterCard Standard, MasterCard Gold, VISA kartica na rate, VISA Classic Charge, Sberbank platne PIKA kartice i Premium MasterCard.

## OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

- **BANKA** - Sberbank BH d.d., Sarajevo, Fra Anđela Zvizdovića 1, izdavatelj i vlasnik kartice;
- **KARTICA** - kartica koju Banka izdaje **Korisniku**;
- **DEBITNE KARTICE** – VISA Electron, Debit MasterCard Gold i Debit MasterCard kartice koje Banka izdaje vlasnicima tekućih računa. Korisnici debitnih kartica mogu jednostavno, brzo i sigurno podizati gotovinu na bankomatima i POS terminalima za podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu, kao i plaćati robu i usluge do visine sredstava koja se nalaze na računu;
- **KREDITNE KARTICE** - MasterCard Standard, MasterCard Gold, VISA Classic Charge, VISA kartica na rate, Sberbank platna Pika kartica i Premium Mastercard, su kartice vezane za kreditni račun, po kojem Banka odobrava kreditni limit koji Korisnik koristi za podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu na bankomatima i POS terminalima, kao i za plaćanja roba i usluga.
- **KORISNIK** - fizička osoba čije je ime i prezime otisnuto na kartici i koje je zaključilo adekvatan ugovor sa Bankom;
- **DODATNI KORISNIK** - fizička osoba čije je ime i prezime otisnuto na dodatnoj kartici;
- **ZAMJENSKA KARTICA** - kartica koja se izdaje **Korisniku** u zamjenu za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu karticu;
- **LIMIT PO KARTICI** – limit po kartici je kategorija koja se koristi za VISA karticu na rate, a predstavlja raspoloživost za iznose rata;
- **LIMIT POTROŠNJE** - limit odobren **Korisniku** u okviru kojeg on može podizati gotovinu i plaćati robe ili usluge;
- **BANKOMAT** - samoposlužni uređaj za isplatu gotovine;
- **PIN** (Personal Identification Number) - osobni tajni identifikacijski broj **Korisnika**. Služi za identifikaciju **Korisnika** na bankomatu ili POS-u, i poznat je isključivo **Korisniku**;
- **IZVJEŠTAJ O UČINJENIM TROŠKOVIMA / IZVOD** - pisana obavijest **Korisniku** o troškovima učinjenim korištenjem kartice, uključujući godišnju članarinu kao i ostale naknade;
- **PRODAJNO MJESTO / TRGOVAC** - prodavatelj koji je ugovorio prihvatanje kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga;
- **POS** (Point of Sale) - terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektronskim putem.
- **KLIJENT BANKE** - je klijent koji ima poslovni odnos s Bankom kako slijedi:
  - prima plaću na otvoreni tekući račun kod Sberbank BH d.d. (min. dvije plaće) i/ili
  - korisnik kredita (kategoriziran kao A klijent) i/ili
  - vlasnik oročenog depozita kod Sberbank BH d.d. u iznosu ne manjem od KM 20.000.
- **3D SECURE** – protokol / standard koji obezbjeđuje dodatnu sigurnost platnih kartica Sberbank BH d.d., prilikom on-line plaćanja na internet prodajnim mjestima koja podržavaju 3D Secure standard. Predstavlja najučinkovitiji vid zaštite kartica od zloupotrebe prilikom kupovine na internetu

## IZDAVANJE KARTICE

Kartica je vlasništvo Banke, te na zahtjev Banke ista mora biti vraćena.

Banka snosi rizik u vezi sa dostavljanjem platne kartice i PIN-a Korisniku, te je dužna osigurati da PIN



ne bude dostupan drugim licima do momenta uručenja Kartice. Od tog trenutka, Korisnik je obavezan da vodi računa o podacima sa Kartice, kao i o upotrebi PIN-a, a Banka dalje ne kontroliše upotrebu i čuvanje Kartice i PIN-a, kao i podataka koji se nalaze na Kartici.

Korisnik je u obavezi da, odmah po dobivanju Kartice, istu potpiše hemijskom olovkom na traci za potpis na poleđini Kartice.

Korisnik ne smije PIN imati nigdje zapisan ili zabilježen u bilo kojoj formi, a naročito ne na kartici.

Korisnik se prilikom potpisivanja ugovora o korištenju kartice (u daljem tekstu: Ugovor) upozna i sa obavezom da on/a snosi odgovornost za štetu koju pretrpi usljed neovlaštenog korištenja podataka sa kartice, jer isti su poznati isključivo Korisniku. Korisnik se obavezuje da sa dužnom pažnjom vodi računa o PIN-u i podacima sa Kartice, jer otkrivanjem navedenih podataka trećim licima, Korisnik se direktno izlaže riziku zloupotrebe Kartice i PIN-a od strane trećih lica.

Korisnik ne smije vršiti transakcije plaćanja roba i usluga čiji je promet zabranjen zakonom. PIN je moguće promijeniti na bankomatima, pri čemu Korisnik snosi odgovornost da njegov PIN nije dostupan drugim licima.

Banka upozna Korisnika sa rizicima plaćanja preko interneta. Korisnik preuzima na sebe odgovornost za svu štetu koju pretrpi usljed plaćanja preko interneta budući da se radi o plaćanju koje se provodi preko uređaja za čiju upotrebu Banka nije odgovorna.

Banka ne odgovara za prenos novčanih sredstava ako je prenos uredno zabilježen i proknjižen i ukoliko na prenos nije uticao tehnički kvar ili sličan nedostatak.

Korisnik potpisom Ugovora i Potvrde o preuzimanju kartice potvrđuje da je preuzeo karticu od ovlaštenog zaposlenika Banke. Korisnik karticu može koristiti nakon preuzimanja iste.

Korisnik može ovlastiti jednu (ili više) osoba - Dodatni korisnik kartice - da slobodno raspolaže njegovim sredstvima sa računa, a u okviru dozvoljenog limita potrošnje odnosno raspoloživog stanja na računu Korisnika. Dodatni korisnik potpisom Potvrde o preuzimanju kartice potvrđuje da je preuzeo dodatnu karticu od ovlaštenog zaposlenika Banke. Obaveze koje stvori Dodatni korisnik smatraju se kao da ih je stvorio Korisnik koji je isključivo odgovoran za obaveze prema Banci.

Kartica se može koristiti do isteka roka važenja naznačenog na samoj plastici i to do zadnjeg dana mjeseca važenja. Ukoliko se Kartica koristi u skladu sa ugovorom o korištenju kartice odnosno ugovorom o tekućem računu, kartica se automatski obnavlja. Ukoliko Korisnik ne želi automatsko obnavljanje

kartice, obavezan je podnijeti pisani zahtjev za gašenje kartice najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja kartice.

## NAMJENA

Kartice se mogu koristiti u zemlji i inostranstvu i to:

- na bankomatima;
- na POS terminalima za podizanje gotovine;
- na POS terminalima za plaćanje roba i usluga;
- za internet kupovine.

## NAČIN KORIŠTENJA

Kartica glasi na ime i nije prenosiva. Korisnik čije je ime otisnuto na kartici jedini može koristiti karticu. Korisnik snosi sav rizik od neovlaštenog korištenja kartice. Sve do momenta blokade kartice u skladu sa odredbama ovih Uslova, Korisnik odgovara za svu štetu koju pretrpi usljed gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice ili PIN-a.

Banka ima diskreciono pravo da, iz sigurnosnih razloga, ograniči dnevni broj transakcija i iznos transakcija, a Korisnik ima mogućnost da navedene dnevne limite promijeni uz podnošenje pisanog zahtjeva.

Za VISA Electron, VISA Gold debit, Debit MasterCard, MasterCard Standard, VISA Classic Charge, VISA karticu na rate, Sberbank platnu Pika karticu i Premium MasterCard, Korisnik može podizati gotovinu i plaćati robe ili usluge u granicama iznosa vezanog uz karticu. Banka utvrđuje iznos limita koji se može koristiti putem bankomata ili POS terminala kako slijedi:

- Maksimalni dnevni (24 h) limit isplate gotovine na bankomatima i POS terminalima za isplatu gotovine - 5 transakcija u ukupnom iznosu 1.600,00 KM. Maksimalni iznos pojedinačne transakcije na bankomatima Sberbank BH d.d. je 1.000,00KM;
- Maksimalni dnevni (24 h) limiti za POS za transakcije kupovine roba i usluga - 15 transakcija u ukupnom iznosu 3.000,00KM;



uz mogućnost promjene pojedinačnih limita na nivou kartice.

- **Za sve Sberbank BH kartice : uplata preko PayPal**a u rasponu minimalno 10,00 KM maksimalno 500,00 KM po transakciji, a broj transakcija nije ograničen.

Za Debit MasterCard Gold i MasterCard Gold Korisnik može podizati gotovinu i plaćati robe ili usluge u granicama odobrenog iznosa kredita vezanog uz karticu. Banka utvrđuje iznos limita koji se može koristiti putem bankomata ili POS terminala kako slijedi:

- Maksimalni dnevni (24 h) limit isplate gotovine na bankomatima i POS terminalima za isplatu gotovine - 10 transakcija u ukupnom iznosu 3.000,00 KM. Maksimalni iznos pojedinačne transakcije na bankomatima Sberbank BH d.d. je 1.000,00KM
- Maksimalni dnevni (24 h) limiti za POS za transakcije kupovine roba i usluga - 15 transakcija u ukupnom iznosu 6.000,00KM;

uz mogućnost promjene pojedinačnih limita na nivou kartice.

Korisniku je dopuštena potrošnja putem Kartice najviše do iznosa odobrenog limita po Ugovoru, a on je dužan pratiti da se korištenjem kartice ne prekorači odobreni iznos limita iz Ugovora.

Prilikom korištenja Kartice Korisnik se identifikuje unosom PIN-a ili potpisom na slipu. Račun na POS terminalima se štampa u dva primjerka, a korisnik je dužan da prije potpisa odnosno prilikom unosa PIN-a provjeri iznos transakcije, te da preuzme jedan primjerak slipa.

## ROK VAŽENJA KARTICE

Kartica važi do zadnjeg dana mjeseca u godini otisnutoj na kartici. Ukoliko se Korisnik pridržavao

uslova iz Ugovora i ovih Uslova, nakon isteka roka važenja kartice, Banka može ukinuti karticu i učiniti dug dospjelim, odnosno Banka može otkazati Ugovor i prije isteka roka važenja kartice. Obnovljena kartica izdaje se Korisniku u mjesecu isteka važenja postojeće kartice. Ako Korisnik najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja kartice ne otkaže karticu, Banka će karticu (automatski) produžiti, ukoliko se Korisnik pridržavao uslova iz Ugovora i ovih Uslova.

Korisnik istu koristi na bankomatima i POS-ovima identificirajući se svojim tajnim osobnim identifikacijskim brojem (PIN-om). Korisnik prihvaća da njegov PIN utipkan i ovjeren na bankomatu ili POS-u, bude isključiva i nedvojbeno potvrda o njegovom identitetu. Korisnik zadržava jednu kopiju korisničkog računa za svoju evidenciju.

Isplate gotovine obavljaju se uz naknadu u skladu s Odlukom o tarifama naknada za bankarske usluge Banke.

## NEPREUZETE KARTICE

Ukoliko Korisnik kojem je već odobren limit po kreditnoj kartici, istu nije preuzeo (ili Banku nije obavijestio o nemogućnosti preuzimanja iste) u roku od 3 (tri) mjeseca (90 dana) od dana kada je limit odobren, Banka može izvršiti storniranje /zatvaranje kreditne kartice, a pristiglu plastiku uništiti.

## NAKNADE

Korisnik na osnovu Ugovora o korištenju kreditne kartice, kao i ovih Uslova, u cjelosti bez prigovora prihvaća i plaćanje svih drugih naknada koje su na bilo koji način vezane za poslovanje sa karticom u skladu sa Odlukom „Kamatne stope u poslovanju sa stanovništvom i poduzetnicima u Sberbank BH“ i Tarifnikom. Naknade su promjenjive. Banka 2 (dva) puta godišnje ima pravo izmijeniti vrstu i visinu naknada i to sa stanjem 01.01. i 01.07., kao i vrstu i visinu drugih troškova.



Iznosi članarina i svih ostalih naknada regulisani su Odlukom o tarifi naknada za bankarske usluge Banke, kako slijedi:

## Poslovanje sa debitnim karticama

### Visa Electron i Debit MasterCard debitna kartica

#### Osnovni korisnik

Naknada za izdavanje Debit MasterCard debitne kartice	0,00 KM
Naknada za izdavanje VISA Electron debitne kartice	0,00 KM
Trogodišnja naknada za reizdavanje	10,00 KM
Naknada za izdavanje druge osnovne kartice po tekućem računu za istog klijenta	20,00 KM
Godišnja članarina za klijente koji su korisnici paketa proizvoda	10,00 KM

#### Dodatni korisnik

Naknada za izdavanje debitne kartice	5,00 KM
Trogodišnja naknada za reizdavanje	10,00 KM
Godišnja članarina	10,00 KM

### Naknade za obavljanje transakcija po debitnim karticama

Podizanje gotovine na ATM Sberbank u zemlji	Bez naknade
Podizanje gotovine na POS terminalu Sberbank u zemlji	Bez naknade
Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u zemlji	1,5% + 12,00 KM
Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u inozemstvu	1,5% + 15,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u zemlji	1,5% + 12,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u inozemstvu	1,5% + 15,00 KM
Naknada za konverziju/obradu za sve transakcije iz inostranstva	1,00% od iznosa transakcije
Zamjena izgubljene, oštećene ili ukradene kartice	15,00 KM
Zamjena PIN-a na zahtjev klijenta ( novi PIN kod)	10,00 KM
Zamjena kartice zbog greške Banke	0,00 KM
Naknada za hitno izdavanje kartice	50,00 KM
Hitno izdavanje PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	20,00 KM
Naknada za zadržane kartice na ATM-u zbog greške klijenta	20,00 KM
3D Secure	0,60 KM po transakciji



## Napomena

Ukoliko klijent želi da koristi i VISA Electron karticu ista se naplaćuje 10,00 KM.  
VISA Electron kartica nije uključena niti u jedan paket proizvoda.

## Debit MasterCard Gold

Godišnja članarina – <b>osnovni korisnik</b> (za svaku godinu korištenja)	50,00 KM godišnje
Naknada za reizdavanje	20,00 KM
Godišnja članarina za izdavanje <b> dodatne</b> kartice (za svaku godinu korištenja)	20,00 KM godišnje
Naknada za reizdavanje	20,00 KM

## Naknade za obavljanje transakcija po debitnim karticama

Podizanje gotovine na ATM Sberbank u zemlji	Bez naknade
Podizanje gotovine na POS terminalu Sberbank u zemlji	Bez naknade
Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u zemlji	1,5% + 12,00 KM
Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u inostranstvu	1,5% + 15,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u zemlji	1,5% + 12,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u inozemstvu	1,5% + 15,00 KM
Naknada za konverziju/obradu za sve transakcije iz inostranstva	1,00% od iznosa transakcije
Zamjena izgubljene, oštećene ili ukradene kartice	20,00 KM
Zamjena PIN-a na zahtjev klijenta ( novi PIN kod)	10,00 KM
Zamjena kartice zbog greške Banke	0,00 KM
Naknada za hitno izdavanje kartice	50,00 KM
Hitno izdavanje PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	20,00 KM
Naknada za zadržane kartice na ATM-u zbog greške klijenta	20,00 KM
3D Secure	0,60 KM po transakciji

## VISA Gold debitna kartica

Godišnja članarina- <b>osnovni korisnik</b> - (za svaku godinu korištenja)	20,00 KM godišnje
<b>Osnovni korisnik</b> - godišnja članarina za karticu sa osiguranjem (za svaku godinu korištenja)	50,00 KM godišnje
Trogodišnja naknada za reizdavanje	20,00 KM
<b>Dodatni korisnik</b> - godišnja članarina (za svaku godinu korištenja)	20,00 KM godišnje
Trogodišnja naknada za reizdavanje	20,00 KM
Podizanje gotovine na ATM Sberbank u zemlji	Bez naknade



Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u zemlji	1,5% + 12,00 KM
Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u inostranstvu	1,5% + 15,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u zemlji	1,5% + 12,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u inostranstvu	1,5% + 15,00 KM
Naknada za konverziju za transakcije u KM i EUR valuti	0%
Naknada za konverziju/obradu za sve transakcije iz inostranstva	1% od iznosa transakcije
Zamjena izgubljene, oštećene ili ukradene kartice	20,00 KM
Zamjena PIN-a na zahtjev klijenta ( novi PIN kod)	10,00 KM
Zamjena kartice zbog greške Banke	0,00 KM
Naknada za hitno izdavanje kartice	50,00 KM
Hitno izdavanje PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	20,00 KM
Naknada za zadržane kartice na ATM-u zbog greške klijenta	20,00 KM
3D Secure	0,60 KM po transakciji
<b>Poslovanje sa kreditnim karticama</b>	
<b>MasterCard Standard kartica</b>	
<b>Osnovni korisnik</b>	
Godišnja članarina	30,00 KM godišnje
Naknada za vođenje računa MasterCard kartice	4,50 KM mjesečno
Naknada za administraciju dodatnih usluga (obračunava se na zadnji dan u mjesecu, na iznos iskorištenog limita)	0,42% mjesečno
Trogodišnja naknada za reizdavanje	20,00 KM
<b>Dodatni korisnik</b>	
Godišnja članarine	20,00 KM godišnje
Trogodišnja naknada za reizdavanje	20,00 KM
<b>Naknade po MasterCard Standard karticama</b>	
Zamjena izgubljene, oštećene ili ukradene kartice	20,00 KM
Zamjena PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	10,00 KM
Naknada za povećanje limita	20,00 KM
Naknada za zadržane kartice na ATM-u zbog greške klijenta	20,00 KM
Naknada za hitno izdavanje kartice	50,00 KM
Hitno izdavanje PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	20,00 KM



3D Secure	0,60 KM po transakciji
<b>MasterCard Gold kartica</b>	
<b>Osnovni korisnik</b>	
Godišnja članarine	55,00 KM godišnje
Naknada za vođenje računa MasterCard Gold kartice	4,50 KM mjesečno
Naknada za administraciju dodatnih usluga (obračunava se na zadnji dan u mjesecu, na iznos iskorištenog limita)	0,42% mjesečno
Trogodišnja naknada za reizdavanje	20,00 KM
<b>Dodatni korisnik</b>	
Godišnja članarine	25,00 KM godišnje
Trogodišnja naknada za reizdavanje	20,00 KM
<b>Naknade po MasterCard Gold karticama</b>	
Zamjena izgubljene, oštećene ili ukradene kartice	20,00 KM
Zamjena PIN-a na zahtjev klijenta ( novi PIN kod)	10,00 KM
Naknada za povećanje limita	20,00 KM
Naknada za neosnovanu reklamaciju	0,00 KM
Naknada za zadržane kartice na ATM-u zbog greške klijenta	20,00 KM
Naknada za hitno izdavanje kartice	50,00 KM
Hitno izdavanje PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	20,00 KM
3D Secure	0,60 KM po transakciji
<b>Naknade za obavljanje transakcija po MasterCard kreditnim karticama</b>	
Podizanje gotovine na ATM Sberbank u zemlji	1,50% + 12,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu Sberbank u zemlji	1,50% + 12,00 KM
Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u zemlji i inozemstvu	1,50% + 15,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u zemlji i inozemstvu	1,50% + 15,00 KM
Naknada za konverziju/obradu za sve transakcije iz inostranstva	1,00% od iznosa transakcije
<b>Poslovanje sa VISA karticom na rate i VISA Classic Charge karticom</b>	
<b>Osnovni korisnik</b>	
Stand alone kartica	4,50 KM mjesečna naknada





Naknada za administraciju dodatnih usluga za VISA kartice na rate (obračunava se na zadnji dan u mjesecu, na iznos iskorištenog limita)	0,42% mjesečno
Trogodišnja naknada za reizdavanje	20,00 KM
<b>Dodatni korisnik</b>	
Godišnja članarina	20,00 KM
Trogodišnja naknada za reizdavanje	20,00 KM
<b>Naknade po karticama</b>	
Zamjena izgubljene, oštećene ili ukradene kartice	20,00 KM
Zamjena PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	10,00 KM
Naknada za hitno izdavanje kartice	50,00 KM
Hitno izdavanje PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	20,00 KM
Naknada za povećanje limita	20,00 KM
Naknada za neosnovanu reklamaciju	0,00 KM
Naknada za zadržane kartice na ATM-u zbog greške klijenta	20,00 KM
Zamjena kartice zbog greške Banke	Bez naknade
3D Secure	0,60 KM po transakciji
<b>Naknade za obavljanje transakcija po kreditnim karticama</b>	
Podizanje gotovine na ATM Sberbank u zemlji	1,50% +12,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu Sberbank u zemlji	1,50% +12,00 KM
Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u zemlji i inozemstvu	1,5% + 15,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u zemlji i inozemstvu	1,5% + 15,00 KM
Naknada za konverziju/obradu za sve transakcije iz inostranstva	1,00% od iznosa transakcije
<b>Sberbank platna PIKA kartica</b>	
<b>Osnovni korisnik</b>	
Godišnja članarina	Bez naknade
Naknada za reizdavanje trogodišnja	30,00 KM
Mjesečna naknada Sberbank platna PIKA kartica	4,50 KM mjesečno
Naknada za administraciju dodatnih usluga (obračunava se na zadnji dan u mjesecu, na iznos iskorištenog limita)	0,42% mjesečno
<b>Dodatni korisnik</b>	
Naknada za izdavanje kartice za dodatnog korisnika	20,00 KM jednokratno



Godišnja članarina	Bez naknade
Naknada za reizdavanje	20,00 KM
<b>Naknade po Sberbank platnoj PIKA kartici</b>	
Zamjena izgubljene, oštećene ili ukradene kartice	20,00 KM
Zamjena PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	10,00 KM
Naknada za povećanje limita	20,00 KM
Naknada za zadržane kartice na ATM-u zbog greške klijenta	20,00 KM
Naknada za hitno izdavanje kartice	50,00 KM
Hitno izdavanje PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	20,00 KM
3D Secure	0,60 KM po transakciji
<b>Naknade za obavljanje transakcija po Sberbank platnoj PIKA kartici</b>	
Podizanje gotovine na ATM Sberbank u zemlji	1,50% + 12,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu Sberbank u zemlji	1,50% + 12,00 KM
Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u zemlji i inozemstvu	1,5% + 15,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u zemlji i inozemstvu	1,5% + 15,00 KM
Naknada za konverziju/obradu za sve transakcije iz inostranstva	1,00% od iznosa transakcije
Naknada za reizdavanje kartice na zahtjev klijenta	20,00 KM
<b>Sberbank Premium MasterCard</b>	
<b>Osnovni korisnik</b>	
Godišnja članarina	50,00 KM
Mjesečna naknada	10,00 KM mjesečno
<b>Dodatni korisnik</b>	
Godišnja članarina	50,00 KM
Mjesečna naknada	10,00 KM mjesečno
<b>Naknade po Sberbank Premium kreditnoj kartici</b>	
Naknada za povećanje limita	20,00 KM
Zamjena izgubljene, oštećene ili ukradene kartice	20,00 KM
Zamjena PIN-a (novi PIN kod)	10,00 KM



Zamjena kartice zbog greške Banke	0,00 KM
Četverogodišnja naknada za reizdavanje kartice	0,00 KM
Naknada za reizdavanje na zahtjev klijenta	20,00 KM
Naknada za neosnovanu reklamaciju	0,00 KM
<b>Naknade za obavljanje transakcija</b>	
Podizanje gotovine na ATM Sberbank u zemlji	1,50% +12,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu Sberbank u zemlji	1,50% +12,00 KM
Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u zemlji i inostranstvu	1,50% + 15,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u zemlji i inostranstvu	1,50% + 15,00 KM
Naknada za konverziju/obradu za sve transakcije iz inostranstva	1,00% od iznosa transakcije
Naknada za 3D Secure	0,60 KM po transakciji
Naknada za administraciju dodatnih usluga (obračunava se na zadnji dan u mjesecu, na iznos iskorištenog limita)	0,42% mjesečno
<b>OSTALE NAKNADE:</b>	
Naknada za upit na stanje na ATM-u drugih Banaka u BiH i inostranstvu za debitne i kreditne kartice	1,00 KM po upitu

## KAMATE

Kamata se obračunava i naplaćuje mjesečno na ukupno iskorišteni iznos limita potrošnje, za MasterCard Standard, MasterCard Gold, VISA karticu na rate, Premium MasterCard i Sberbank platnu PIKA karticu. Kamatna stopa je fiksna i određuje se Odlukom „Kamatne stope u poslovanju sa stanovništvom i poduzetnicima u Sberbank BH“. Na prijevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog duga Banka ne obračunava i ne plaća kamatu. Ukoliko Korisnik ne podmiri iznos koji prelazi iznos odobrenog limita, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu po dospijeću, u skladu sa važećom Odlukom „Kamatne stope u poslovanju sa stanovništvom i poduzetnicima u Sberbank BH“. Iznos obračunatih kamata iskazuje se na izvodu.

## OSIGURANJE KARTICA

Putem prihvatljivog osiguravajućeg društva, Banka nudi posebnu uslugu osiguranja platnih kartica uz posebno definisane osigurane rizike za debitne i kreditne kartice. Ugovaranje usluge je moguće samostalno za Visa Gold debitnu kartice, a za sve ostale debitne kartice usluga osiguranja se ugovara kao dodatna usluga u okviru paketa proizvoda. Osiguranje kreditne kartice se ugovara samostalno uz MasterCard Standard, MasterCard Gold, Visa kartica na rate, Premium Mastercard i Sberbank platnu PIKA karticu.

Korisniku koji se opredijelio za uslugu Osiguranja debitne ili kreditne kartice Banka će uručiti certifikat o osiguranju sa važećim uslovima za osiguranje kartica. Osiguranje debitne kartice

Korisnici VISA Gold debitnih kartica mogu dati saglasnost da Banka osigura karticu (korisnika kartice) kod Banci prihvatljivog osiguravajućeg društva. Banka osigurava Visa Gold debitnu karticu odnosno Korisnika kartice koji je ugovorio ovu uslugu



u skladu sa Uslovima odabranog osiguravajućeg društva i prema pregledu osiguranih rizika i pratećih osiguranih suma kako slijedi:

OSIGURANI RIZICI	OSIGURANA SUMA U KM
Smrt usljed bolesti ili smrt usljed nezgode	fixno 2.000
Trajni invaliditet usljed nezgode preko 50%	fixno 2.000
Zloupotreba kartice usljed krađe ili gubitka ili neovlaštenog korištenja na internetu (između trenutka gubitka ili krađe i vremena prijave/blokiranja kartice)	max 1.000
Krađe dokumenata/finansijski gubitak	max. 100
Skimming* <sup>1</sup> Usluga asistencije u kući <sup>2</sup> (Asistencija u kući sa mogućnosti korištenja 2x godišnje, sa limitom od 150 KM za bravara, staklara, vodoinstalatera, stolara i električara)	max 2.000
Produžena garancija (osim PC uređaja ili mobitela ili sličnih uređaja u tehničkoj funkciji) <sup>3</sup>	max 1.000

<sup>1</sup> Skimming je neovlašteni postupak trećih lica koji podrazumijeva krađu podataka sa osigurane debitne kartice korištenjem elektronskih uređaja instaliranih direktno na bankomatu s ciljem elektronskog kopiranja podataka sa magnetne trake ili mikroprocesora debitne kartice, bez znanja Korisnika kartice, a u svrhu naknadnog dupliranja ili saznavanja PIN koda.

<sup>2</sup> Usluga asistencije u kući podrazumijeva uslugu majstora u slučaju hitne intervencije u kući ili stanu Korisnika kartice na njegovoj adresi stanovanja. Navedeno se primjenjuje na usluge definisane uslovima Osiguravatelja.

<sup>3</sup> Produžena garancija- period koji počinje dan nakon što je istekla originalna garancija proizvođača u trajanju od minimalno 12 mjeseci,

## Osiguranje kreditne kartice

Korisnici kreditnih kartica MasterCard Standard, MasterCard Gold, Visa kartica na rate i Charge, Premium kartice i Sberbank platna PIKA kartice mogu dati saglasnost da Banka osigura karticu, odnosno korisnika Kartice, a sve u skladu sa Uslovima odabranog osiguravajućeg društva od sljedećih rizika, a prema definisanim osiguranim rizicima kako slijedi:

- Smrti usljed bolesti ili nezgode

Isplata naknade štete u visini iskorištenog limita po kartici, maksimalno do visine odobrenog limita po kartici.

- Trajna invalidnosti preko 50% koja nastane kao posljedica nezgode

Isplata naknade štete u visini iskorištenog limita po kartici, maksimalno do visine odobrenog limita po kartici

- Gubitak posla

Isplata naknade štete u visini 6 mjesečnih anuiteta po kreditnoj kartici. Anuitet podrazumijeva 5% od iskorištenog limita na dan kada je nastupio osigurani slučaj.

- Bolovanje

Isplata naknade štete u visini 6 mjesečnih anuiteta po kreditnoj kartici. Anuitet podrazumijeva 5% od iskorištenog limita na dan kada je nastupio osigurani slučaj.

## **REKLAMACIJE**

Korisnik za sve reklamacije vezane uz kartično poslovanje, kontaktira poslovnicu Banke u kojoj je kartica odobrena, uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima.

Rok za podnošenje reklamacije je 15 (petnaest) dana od datuma formiranja izvoda.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih odnosno plaćenih karticom, te ne odgovara za eventualne kvantitativne nedostatke robe ili u slučajevima kada roba nije isporučena, odnosno usluga nije izvršena

u koja ističe 24 mjeseca od tog dana. Navedeno se primjenjuje na uređaje definisane uslovima Osiguravatelja.



Reklamacije u vezi sa robom i uslugama Korisnik rješava na prodajnom mjestu.

Bez obzira na reklamaciju, Korisnik je obavezan podmiriti ukupan trošak učinjen karticom.

Korisnik je obavezan sudjelovati u istrazi na zahtjev Banke i saglasan je da Banka korisničke račune, koje Korisnik reklamira, podnese na grafološko vještačenje, te da poduzme sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica. Ukoliko se ustanovi da nije došlo do neovlaštene upotrebe kartice od strane treće osobe, Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove, uključujući i troškove grafološkog vještačenja.

## **IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA**

Korisnik snosi svu materijalnu i krivičnu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje Kartice.

Korisnik je obavezan odmah prijaviti gubitak, krađu, zloupotrebu kartice ili situaciju da je neovlašteno lice saznalo PIN ili broj kartice, i to od 0-24 h Procesnom centru na telefon 033/846-777 (broj je dostupan i na Internet stranici Banke: [www.sberbank.ba](http://www.sberbank.ba), ili na broj Call centra 033/294-700 ili poštom na adresu Sberbank BH d.d., Sarajevo, Fra Anđela Zvizdovića broj 1., 71000 Sarajevo.

Korisnik snosi sve gubitke nastale na osnovu transakcija uslijed gubitka, krađe ili neovlaštenog korištenja kartice do momenta prijave Banci gubitka, krađe, zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja kartice.

Ukoliko Korisnik nakon prijave nestanka pronađe karticu koju je prijavio kao nestalu, ne smije istu koristiti, već je obavezan o tome obavijestiti Banku i prerezanu karticu odmah vratiti Banci.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi kartice, Banka će Korisniku izdati zamjensku karticu.

Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Korisnik u skladu s Odlukom Tarifnikom naknada za bankarske usluge u poslovanju sa stanovništvom Sberbank BH d.d. Sarajevo.

## **BLOKADA KARTICE**

Banka će blokirati/onemogućiti korištenje kartice u slučajevima prijave: nestanka, zloupotrebe kartice ili saznanja PIN-a ili brojeva sa kartice od strane neovlaštenog lica, smrti Korisnika, na osnovu sudske odluke, odluke drugog nadležnog organa, te isprava na osnovu kojih je Banka u skladu sa zakonom dužna izvršiti blokadu.

Banka može blokirati račun ukoliko ju je Korisnik ugovorom ili posebnom izjavom na to ovlastio.

Za vrijeme blokade Korisnik i Dodatni korisnik ne mogu raspolagati sredstvima na računu.

Banka može na određeno vrijeme uskratiti pravo na korištenje kartice Korisniku i Dodatnom korisniku karice, bez prethodne obavijesti ukoliko tokom korištenja istih ne poštuje odredbe ovih Uslova.

Korisnik je saglasan da je u slučaju privremenog uskraćivanja prava na korištenje kartice, ne prestaju njegove obaveze nastale korištenjem kartice do trenutka uskraćivanja, te se obavezuje iste podmiriti.

Banka može u svakom trenutku trajno uskratiti pravo na korištenje kartice ukoliko po istoj Korisnik nesavjesno posluje (ukoliko je poslovanje u suprotnosti sa ovim Uslovima, ugovornim odredbama i važećim propisima) i opozvati karticu Korisnika i Dodatnog korisnika. Opozivom/otkazom kartice prestaje pravo korištenja kartice Korisnika i Dodatnog korisnika.

O prestanku prava korištenja kartice, Banka je u obavezi pisanim putem obavijestiti Korisnika i Dodatnog korisnika kartice, najmanje 30 (trideset) dana unaprijed uz navođenje razloga za raskid ugovornog odnosa.

## **PRAVO NA ODUSTANAK**

Banka ne može Korisniku staviti na raspolaganje sredstva prije isteka roka od 14 (četnaest) dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit zahtjev Korisnika.

Korisnik ima pravo odustati od Ugovora u roku od 14 (četnaest) dana od dana zaključenja, bez navođenja razloga za odustanak, a pod uslovom da nije počeo koristiti limit.

Pri odustajanju od Ugovora, a prije isteka gore navedenog roka, Korisnik je dužan o svojoj namjeri obavijestiti Banku, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra danom odustanka od ugovora.

## **PRIGOVORI KORISNIKA**

Korisnik ili drugo lice koje lično obezbjeđuje ispunjenje obaveza Korisnika (u daljem tekstu: podnosilac prigovora) ima pravo prigovora u usmenoj ili u pisanoj formi Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, obaveza iz ovog Ugovora, Opštih uslova poslovanja i dobre poslovne prakse. Usmene prigovore, podnosilac prigovora može uputiti Banci u njenoj poslovnicu direktno zaposleniku Banke ili putem telefona. Ako podnosilac prigovora uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, Banka je obavezna da podnosioca prigovora uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskoj formi.

Prigovor u pisanoj formi se podnosi na adresu Banke u Ulici Fra Anđela Zvizdovića broj 1., 71 000 Sarajevo.



Banka je dužna na pisani prigovor iz prethodnog stava ovog člana, podnosiocu prigovora dostaviti pisani odgovor najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja pisanog prigovora. Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom ili ne prihvate prijedlog Banke za rješenje spornog odnosa iz prethodnog stava ovog člana, ili ukoliko Banka nije blagovremeno dostavila isti, podnosilac prigovora 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 podnosiocu prigovora, ako Banka nije dostavila odgovor podnosiocu prigovora.

## **OSIGURANJE DEPOZITA**

Iznos osiguranja po depozitima klijenta u Banci je osiguran od strane Agencije za osiguranje depozita BiH, a mijenja se Odlukom Agencije za osiguranje depozita BiH, koji trenutno iznosi 50.000,00 KM.

## **SAGLASNOST SA USLOVIMA**

Ovi Uslovi sačinjeni su u pisanom obliku i dostupni su u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije Banke, kao i drugi načini).

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke i iste će objaviti u poslovnim prostorijama Banke kao i na zvaničnoj web stranici [www.sberbank.ba](http://www.sberbank.ba) i to najkasnije 15 (petnaest) dana prije njihove primjene, a o čemu se Korisnik može informisati.

Ukoliko Korisnik i/ili eventualni učesnik po ovom poslu ne prihvati izmjene i dopune, obavezni su da u roku od 15 (petnaest) dana, od kada su izmijenjeni ovi Uslovi postali dostupni, pisanim putem obavijesti Banku o svom neprihvatanju navedenih izmjena. U tom slučaju Korisnik je dužan vratiti sve izdate kartice po tom ugovoru, izmiriti sve nastala dugovanja, a provest će se procedura propisana u slučaju otkaza kartice.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

Banka je dužna prijaviti nadležnim državnim organima sve transakcije koje podliježu takvoj obavezi u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Za sve što nije izričito regulisano ovim Uslovima primjenjivat će se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje s stanovništvom.

U slučaju da neka od odredbi ovih Uslova nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa važećim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih uslova.

U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.

Primjena od 01.07.2021.godine.