



SBERBANK

**Opšti uslovi za izdavanje i korištenje Poklon i Prepaid Dopunjivih
kartica za fizička lica u Sberbank BH d.d.**



SBERBANK

OPŠTE ODREDBE

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

Uslove Banka uručuje **Kupcu kartice** na dan izdavanja Prepaid kartice, a isti su objavljeni i na web stranici Banke, te dostupni u poslovnica Banke.

OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

- **BANKA** - Sberbank BH d.d., Sarajevo, Fra Anđela Zvizdovića 1, izdatelj i vlasnik kartice;
- **KARTICA** Poklon i Prepaid Dopunjive kartice koje Banka izdaje **Kupcu**;
- **POKLON KARTICE** – MasterCard Poklon kartica je unaprijed izrađena i ne sadrži ime i prezime. Kartica se ne reizdaje i nije dopunjiva (uplata se vrši jednokratno). MasterCard Poklon kartica je internacionalna kartica namijenjena za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu koja imaju istaknutu MasterCard oznaku.
- **PREPAID DOPUNJIVE KARTICE** – MasterCard Prepaid Dopunjiva kartica unaprijed izrađena Kartica koje ne sadrži ime i prezime. Kartica se reizdaje i dopunjiva je. Koristi se za kupovinu roba i usluga, te za podizanje gotovine, na za to određenim mjestima, koja su označena logom kartice (bankomat, banka) do visine raspoloživih sredstava na računu.
- **KORISNIK** – fizičko lice koje koristi Poklon ili Prepaid dopunjivu karticu za plaćanje roba i usluga;
- **KUPAC KARTICE** – fizičko ili pravno lice koje podnosi Pristupnicu za izdavanje Prepaid kartice i izvrši uplatu na Karticu;
- **ZAMJENSKA KARTICA** – kartica koja se izdaje Kupcu kartice u zamjenu za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu karticu;
- **BANKOMAT** – samouslužni 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;
- **PRODAJNO MJESTO/TRGOVAC** – prodavac 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.
- **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.

Po prijemu Kartice Korisnik Kartice je obavezan potpisati Karticu na predviđenom mjestu na poleđini. Korisnik Kartice obavezan je čuvati tajnost PIN-a, koji ne smije biti dostupan trećim licima (osim Korisniku Kartice).

Banka dostavlja Karticu i PIN Kupcu Kartice, te je dužna osigurati da PIN ne bude dostupan drugim licima do momenta uručenja Kartice. Od tog trenutka, Kupac Kartice 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.

Kartica se uručuje odmah po uplati iznosa za raspolaganje na Kartici i uz plaćanje jednokratne naknade.

Ukoliko Kupac Kartice istu daje na korištenje trećem licu – Korisniku, obavezuje se da će Korisniku uz Karticu uručiti i PIN, Primjerak Pristupnice i Opšte uslove.

Banka ne snosi odgovornost ukoliko Kupac Kartice ne postupi u skladu sa prethodnim stavom i ukoliko Korisnik nije upoznat sa odredbama Opštih uslova.



Kupac Kartice/Korisnik Kartice ne smije PIN imati nigdje zapisan ili zabilježen u bilo kojoj formi, a naročito ne na Kartici.

Kupac Kartice se upoznaje i sa obavezom da on/a snosi odgovornost za štetu koju pretrpi usljed neovlaštenog korištenja podataka sa Kartice, jer isti su poznati isključivo Kupcu Kartice. Kupac Kartice/Korisnik Kartice se obavezuje da sa dužnom pažnjom vodi računa o PIN-u i podacima sa Kartice, jer otkrivanjem navedenih podataka trećim licima, Kupac Kartice/Korisnik Kartice se direktno izlaže riziku zloupotrebe Kartice i PIN-a od strane trećih lica.

Kupac Kartice/Korisnik Kartice ne smije vršiti transakcije plaćanja roba i usluga čiji je promet zabranjen zakonom. PIN je moguće promijeniti na bankomatima, pri čemu Kupac Kartice snosi odgovornost da PIN nije dostupan trećim licima (osim Korisniku Kartice).

Banka upoznaje Kupca Kartice sa rizicima plaćanja preko interneta. Kupac Kartice preuzima na sebe odgovornost za svu štetu koju Kupac Kartice/Korisnik Kartice pretrpi uslijed 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.

Kupac Kartice potpisom Pristupnice o izdavanju Kartice potvrđuje da je preuzeo Karticu od ovlaštenog lica zaposlenika Banke. Kartica se može koristiti nakon uplate novčanih sredstava.

LIMITI (VISINA IZNOSA SREDSTAVA) NA KARTICI

- Na Poklon kartici minimalni iznos uplate je 30,00 KM, a maksimalni 1.000,00 KM
- Na Prepaid Dopunjivoj kartici minimalni iznos uplate je 20,00 KM, a maksimalni pojedinačni iznos uplate 2.000,00 KM. Maksimalni mogući raspoloživi iznos na Prepaid kartici može iznositi 5.000,00 KM za klijente koji imaju redovna primanja putem Banke, dok za klijente koji nemaju redovna primanja putem Banke maksimalni mogući raspoloživi limit iznosi 2.000,00 KM.

Banka zadržava pravo da promijeni limite potrošnje, kao i dnevne limite transakcija koje Korisnik može napraviti u jednom danu.

UPLATA SREDSTAVA NA KARTICU

Na Poklon karticu moguće je izvršiti jednokratnu uplatu koja će biti raspoloživa za korištenje Kupcu Kartice, a prema naprijed navedenim limitima.

Na Prepaid Dopunjive Kartice mogu se izvršavati uplate svo vrijeme važenja Kartice, a prema naprijed navedenim limitima, te za svaku dopunu biće obračunata naknada u skladu sa „Tarifnikom naknada za bankarske usluge u poslovanju sa stanovništvom i poduzetnicima“ (u daljem tekstu: Tarifnik).

NAMJENA

Kartice se mogu koristiti u zemlji i inostranstvu i to:

- na bankomatima Prepaid Dopunjive;
- na POS terminalima za podizanje gotovine Prepaid Dopunjive;
- na POS terminalima za plaćanje roba i usluga;
- za internet kupovinu.

NAČIN KORIŠTENJA

Korisnik Kartice koji je potpisao Karticu jedini može koristiti Karticu. Sve do momenta blokade Kartice u skladu sa odredbama ovih Uslova, Kupac Kartice odgovara za svu štetu koju pretrpi uslijed gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice ili PIN-a.

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

Banka utvrđuje iznos limita koji se može koristiti putem bankomata ili POS terminala kako slijedi:

- za Prepaid Dopunjivu Karticu - Maksimalni dnevni (24h) 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;



SBERBANK

- o Maksimalni dnevni (24h) limiti za POS za transakcije kupovine roba i usluga - 15 transakcija u ukupnom iznosu 3.000,00KM za Prepaid Dopunjive kartice odnosno 2.000,00 KM za Poklon kartice.

Prilikom korištenja Kartice na bankomatu i POS-u, Korisnik Kartice se identifikuje PIN-om. Korisnik Kartice prihvata da je PIN unesen i provjeren na bankomatu isključiva i nedvosmislena potvrda o sprovedenoj transakciji.

ROK VAŽENJA KARTICE

Poklon Prepaid kartice imaju rok važenja 2 (dvije) godine, te nemaju mogućnost reizdavanja. Ukoliko je preostalo sredstava na računu i nakon isteka roka važenja, Kupac Kartice ima mogućnost podizanja preostalog salda na šalterima Banke.

Prepaid Dopunjive kartice imaju rok važenja 2 (dvije) godine, a mogu se koristiti do isteka roka važenja naznačenog na samoj plastici i to do zadnjeg dana mjeseca važenja.

Ukoliko se Prepaid Dopunjiva kartica koristi u skladu sa ovim Uslovima, ista se automatski obnavlja. Ukoliko Kupac Prepaid Dopunjive kartice ne želi automatsko obnavljanje iste, obavezan je podnijeti pisani zahtjev za gašenje kartice najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja kartice.

Kartica se ne smije koristiti u nedopuštene svrhe koje uključuju kupovinu roba i usluga čiji je promet zabranjen i ograničen važećim zakonom, i dobrim poslovnim običajima. Ukoliko se Kupac ili Korisnik nije pridržavao uslova iz ugovora za Prepaid dopunjivu karticu i ovih Uslova, Banka može otkazati ugovorni odnos i prije isteka roka važenja Kartice.

Kupac Kartice/Korisnik Kartice istu koristi na bankomatima i POS-ovima identificirajući se svojim tajnim osobnim identifikacijskim brojem (PIN-om). Kupac Kartice/Korisnik Kartice prihvata da njegov PIN utipkan i ovjeren na bankomatu ili POS-u, bude isključiva i nedvojbeno potvrda o njegovom identitetu. Korisnik Kartice zadržava 1 (jednu) kopiju korisničkog računa za svoju evidenciju.

Isplate gotovine za Prepaid Dopunjivu karticu obavljaju se uz naknadu u skladu sa Tarifnikom.

NAKNADE

Kupac Kartice na osnovu Ugovora o korištenju za Prepaid Dopunjivu karticu, 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 Tarifnikom važećim u momentu naplate naknade. Naknade su promjenjive. Banka 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 regulisati su Tarifnikom, i na dan izdavanje Kartice iznose kako slijedi:

Prepaid dopunjiva kartica

Upisnina – jednokratna naknada	15,00 KM
Naknada za dopunu kartice	Za iznose uplate dopune < 100,00 KM - 2,50 KM Za iznose uplate dopune >100,05 KM – 5,00 KM
Naknada za dopunu kartice putem internet i mobilnog bankarstva	0,00 KM
Isplata preostalog salda u toku važenja kartice	1,00 KM
Isplata preostalog salda nakon isteka važenja kartice	1,00 KM
Podizanje gotovine na ATM Sberbank u zemlji	1,5% + 10,00 KM



Podizanje gotovine na POS terminalu Sberbank u zemlji	1,5% + 10,00 KM
Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u zemlji i inostranstvu	1,5% + 10,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u zemlji i inostranstvu	1,5% + 10,00 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
Hitno izdavanje PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	20,00 KM
Zamjena kartice zbog greške Banke	0,00 KM
Naknada za reizdavanje	10,00 KM
Naknada za zadržane kartice na ATM-u zbog greške klijenta	20,00 KM
3D Secure	Bez naknade - jednokratno ugovaranje od 01.03.2018.godine 0,60 KM po transakciji od 01.03.2018.godine
Poklon kartica	
Upisnina – jednokratna naknada	10,00 KM
Isplata preostalog salda u toku važenja kartice	1,00 KM
Isplata preostalog salda nakon isteka važenja kartice	1,00 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
Hitno izdavanje PIN-a na zahtjev klijenta (novi PIN kod)	20,00 KM
Zamjena kartice zbog greške Banke	0,00 KM
Naknada za neosnovanu reklamaciju	0,00 KM
Naknada za zadržane kartice na ATM-u zbog greške klijenta	20,00 KM



SBERBANK

REKLAMACIJE

Kupac Kartice za sve reklamacije vezane uz kartično poslovanje, kontaktira poslovnici Banke u kojoj je kartica izdata, uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima.

Rok za podnošenje reklamacije je 30 (trideset) dana od datuma obavljanja transakcije za koju se reklamacija odnosi.

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.

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

Bez obzira na reklamaciju, Kupac je obavezan podmiriti ukupan trošak učinjen Karticom.

Kupac Kartice je obavezan sudjelovati u istrazi na zahtjev Banke i saglasan je da Banka korisničke račune, koje Kupac Kartice 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 trećeg lica, Kupac Kartice je obavezan podmiriti sve troškove.

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, 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 Kupca Kartice, 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 Kupac Kartice posebnom izjavom na to ovlastio.

Za vrijeme blokade Kupac Kartice ne može raspolagati sredstvima na računu.

Banka može na određeno vrijeme uskratiti pravo na korištenje Kartice bez prethodne obavijesti ukoliko tokom korištenja istih ne poštuje odredbe ovih Uslova. Kupac Kartice je saglasan da 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 se po istoj nesavjesno posluje (ukoliko je poslovanje u suprotnosti sa ovim Uslovima, i važećim propisima) i opozvati Karticu. Opozivom/otkazom Kartice prestaje pravo korištenja za Kupca Kartice/Korisnika Kartice.

O prestanku prava korištenja Kartice, Banka je u obavezi pisanim putem obavijestiti Kupac Kartice, najmanje 30 (trideset) dana unaprijed uz navođenje razloga za raskid ugovornog odnosa.

PRAVO NA PRIGOVOR

Kupac Kartice/Korisnik Kartice (u daljem tekstu: podnositelj 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, podnositelj prigovora može uputiti Banci u njenoj poslovnicu direktno zaposleniku Banke ili putem telefona. Ako podnositelj prigovora uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke,



SBERBANK

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 podnositelj prigovora nezadovoljan odgovorom ili ne prihvate prijedlog Banke za rješenje spornog odnosa iz prethodnog stava ovog člana, ili ukoliko Banka nije blagovremeno dostavila isti, podnositelj 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.

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 i to najkasnije 15 (petnaest) dana prije njihove primjene, a o čemu se Kupac Kartice može informisati.

Ukoliko Kupac Kartice 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 Kupac Kartice je dužan vratiti sve izdate kartice po osnovu ugovornog odnosa sa Bankom, 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 sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma BiH.

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 01.01.2021. godine.