

Sparkasse Bank d.d. BiH
Zmaja od Bosne 7, 71000 Sarajevo
Info centar: 033 280 300
E- mail: info@sparkasse.ba
www.sparkasse.ba

Da li posjedujete jedan od paketa usluge? XS ☐ S ☐ M ☐ L ☐ VIP ☐

Na odluku da apliciram za ovaj proizvod u Sparkasse bank uticala je:

☐ MOBILNI BANKAR	☐ WEB STRANICA
☐ PREPORUKA POZNANIKA	☐ REKLAMA NA BANKOMATU BANKE
☐ PREPORUKA UPOSLENIKA BANKE	☐ BROŠURE I LECI
☐ REKLAME NA TV/RADIO/NOVINE	☐ PONUDA UPUĆENA POSLODAVCU
☐ REKLAME NA RAČUNIMA KABLOVSKE TV	☐ PONUDA UZ IZVOD PO RAČUNU/PISMO
☐ REKLAME NA OSTALIM RAČUNIMA	☐ INFO CENTAR
	☐ OSTALO _____

Pristupnica/Ugovor za usluge Sparkasse E-kanala za fizička lica

☐ Osnovni korisnik usluga

☐ Dodatni korisnik usluga

Potpisivanjem Pristupnice/Ugovora omogućava se korištenje jedne ili više usluga u okviru Sparkasse E-kanala. Potrebno je zaokružiti jednu ili više odabranih usluga koju Klijent želi koristiti:

☐ Sparkasse netBanking

☐ Sparkasse mBanking

☐ Sparkasse SMS Info

☐ Sparkasse e-Izvod

Uslovi korištenja navedenih usluga su detaljnije navedeni u Opštim uslovima poslovanja korištenja usluga Sparkasse E-kanala za fizička lica.

Lični podaci korisnika:

Svojim potpisom izjavljujem da sam od strane Sparkasse Bank d.d. prethodno obaviješten o razlozima prikupljanja podataka i davanja ove saglasnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH. Potpisom Pristupnice dajem izričitu saglasnost Sparkasse Bank d.d. za obradu mojih ličnih podataka, a u svrhu odobrenja i omogućavanja korištenja usluga Sparkasse E-kanala.

Obavezni podaci (molimo vas da čitko popunite podatke):

Prezime:																			
Ime:																			
JMBG:	<table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																		
Ime oca i majke:																			
Djevojačko prezime majke:																			
Adresa:																			
Mjesto i poštanski broj:																			
Broj lične karte/pasoša, datum i mjesto izdavanja:																			
Broj mobilnog telefona:																			
Broj fiksnog telefona:																			
E-mail adresa:																			
Broj tekućeg računa:																			

Sparkasse SMS Info usluga Korisnicima omogućava brz i siguran pristup informacijama 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, brzu i jednostavnu komunikaciju sa Bankom i pouzdanost uvida u vlastite finansije, korištenjem jedinstvenog broja za slanje SMS poruka.

• **SMS Obavijest** - slanje SMS obavijesti o promjeni stanja na tekućem računu/debitnoj kartici (potrebno je označiti da li klijent želi uslugu):

☐ Da

☐ Ne

• **SMS Upit** - slanje SMS obavijesti o raspoloživom iznosu sredstava na tekućem računu/debitnoj kartici, kao odgovora na zaprimljeni SMS upit (potrebno je označiti da li klijent želi uslugu):

☐ Da

☐ Ne

• **SMS za Kreditne kartice** - slanje SMS obavijesti o promjenama (uplatama i isplatama) po računima kreditnih kartica (Visa Classic, MasterCard) (potrebno je označiti da li klijent želi uslugu):

☐ Da

☐ Ne

• **SMS za Shop&Fun** - slanje SMS obavijesti o promjenama (isplatama) po MasterCard Shop&Fun karticama (potrebno je označiti da li klijent želi uslugu):

☐ Da

☐ Ne

• **SMS za Gotovinski kredit na bankomatu** - slanje SMS obavijesti o isplatama po računu Gotovinskog kredita na bankomatu (potrebno je označiti da li klijent želi uslugu):

☐ Da

☐ Ne

Saglasan/a sam da mi Banka dostavlja informacije o akcijskim ponudama putem SMS-a ili E-maila.

Sparkasse netBanking usluga

Sparkasse netBanking usluga je usluga Internet bankarstva koja Korisniku omogućava direktan pristup računima i obavljanju finansijskih transakcija 24 sata dnevno, kao i komunikaciju sa Bankom. Autorizacija Korisnika vrši se putem Korisničkog imena, Lozinke i Mini tokenom.

Spraskasse mBanking usluga

Spraskasse mBanking usluga je usluga koja Korisniku omogućava pristup vlastitim računima i obavljanje finansijskih transakcija 24 sata dnevno putem vlastitog mobilnog aparata sa omogućenim pristupom Internetu.

Spraskasse e-Izvod usluga

Spraskasse e-Izvod usluga je usluga koja Korisniku omogućava pregled i štampu izvoda po njegovim računima. Autorizacija korisnika se vrši putem Korisničkog imena i Lozinke.

www.sparkasse.ba

Naknade za pojedinačne usluge Sparkasse E-kanala:

VRSTA NAKNADE	IZNOS
netBanking usluga	3,99 KM mjesečno (samostalna usluga); Bez naknade (za korisnike XS, S, M, L i VIP Paketa usluga)
Naknada za zamjenu lozinke za netBanking uslugu	2,00 KM jednokratno na zahtjev klijenta
Naknada za zamjenu/sinhronizaciju tokena za netBanking uslugu	5,00 KM jednokratno na zahtjev klijenta
Naknada za izgubljen ili oštećen token za netBanking uslugu	30 KM jednokratno na zahtjev klijenta
Naknada za zatvaranje netBanking usluge	10,00 KM jednokratno na zahtjev klijenta
mBanking usluga	2,99 KM mjesečno (samostalna usluga); Bez naknade (za korisnike XS, S, M, L i VIP Paketa usluga); Bez naknade (za korisnike netBanking usluge)
Naknada za zamjenu lozinke za mBanking uslugu	2,00 KM jednokratno na zahtjev klijenta
Naknada za zatvaranje mBanking usluge	10,00 KM jednokratno na zahtjev klijenta
SMS Obavijest o promjeni stanja na tekućem računu	2,00 KM mjesečno (samostalna usluga); 0,30 KM mjesečno (za korisnike XS, S i M Paketa usluga); Bez naknade (za korisnike L i VIP Paketa usluga)
SMS Upit o stanju na tekućem računu	1,70 KM mjesečno (samostalna usluga); 1,50 KM mjesečno (za korisnike XS, S i M Paketa usluga); 1,00 KM mjesečno (za korisnike L i VIP Paketa usluga)
Set SMS usluga po tekućem računu („Upit“ + „Obavijest“)	2,70 KM mjesečno (samostalna usluga); 1,50 KM mjesečno (za korisnike XS, S i M Paketa usluga); 1,00 KM mjesečno (za korisnike L i VIP Paketa usluga)
SMS za Kreditne kartice	1,00 KM mjesečno (samostalna usluga); 0,80 KM mjesečno (za korisnike XS, S i M Paketa usluga); 0,50 KM mjesečno (za korisnike L i VIP Paketa usluga)
SMS za Shop&Fun	1,00 KM mjesečno (samostalna usluga); 0,80 KM mjesečno (za korisnike XS, S i M Paketa usluga); 0,50 KM mjesečno (za korisnike L i VIP Paketa usluga)
SMS za Gotovinski kredit na bankomatu	1,00 KM mjesečno (samostalna usluga); 0,80 KM mjesečno (za korisnike XS, S i M Paketa usluga); 0,50 KM mjesečno (za korisnike L i VIP Paketa usluga)
Usluga e-Izvodi	Bez naknade

Za transakcije platnog prometa i transfere sredstava između vlastitih računa u istoj ili različitim valutama, realizovane putem usluga Sparkasse E-kanala, naplaćivat će se naknada u skladu sa važećim Tarifama naknada za usluge u poslovanju sa stanovništvom u momentu realizacije transakcije i/ili transfera sredstava.

Potpisom Pristupnice/Ugovora korisnik potvrđuje da je unaprijed upoznat sa Općim uslovima za korištenje Sparkasse E-kanala za fizička lica, da iste pročitao i razumio te da u cjelosti prihvata odredbe istih, da je vlastoručno potpisao Pristupnicu/Ugovor, kao i da su mu Pristupnica/Ugovor i Opći uslovi korištenja Sparkasse E-kanala za fizička lica uručeni. Klijent, svojim potpisom Pristupnice potvrđuje da je u pregovaračkoj fazi primio Informativni list. Pristupnica/Ugovor proizvodi pravno dejstvo Ugovora od momenta potpisivanja obje ugovorne strane i uz Opće uslove na cjelovit način reguliše pravni odnos između Korisnika usluge(a) i Banke povodom korištenja usluga Sparkasse E-kanala.

Pristupnica/Ugovor se potpisuje u dva primjerka, od kojih jedan zadržava Korisnik usluge(a), a drugi zadržava Banka. Datum naveden pored potpisa odgovorne osobe Banke smatra se datumom zaključenja Pristupnice/Ugovora.

Mjesto i datum:

Potpis osnovnog korisnika usluge:

Potpis dodatnog korisnika usluge:

POPUNJAVA BANKA

Mjesto i datum prijema Pristupnice/Ugovora:

Broj dokumenta Podaci o klijentu:

Serijski broj izdatog Mini tokena:

Službenik banke:

Potpis službenika Banke:

Potpis odgovorne osobe i pečat Banke:

Datum:

**POSEBNI USLOVI POSLOVANJA ZA
KORIŠTENJE USLUGA
SPARKASSE E-KANALA ZA FIZIČKA LICA**

1. Uvod

Ovim Posebnim uslovima Sparkasse Bank d.d. BiH utvrđuje prava, obaveze i uslove korištenja usluga Sparkasse E-kanala, koje pruža Korisnicima koji su ugovorili jednu ili više usluga Sparkasse E-kanala (u daljem tekstu: Posebni uslovi).

Ovi Uslovi poslovanja, u odnosu na Opće uslove poslovanja Sparkasse Bank d.d. BiH i Opće uslove poslovanja sa fizičkim licima - Korisnicima usluga Sparkasse Bank dd BiH, primjenjuju se kao posebni uslovi poslovanja u dijelu poslovanja sa E-kanalima, te čine sastavni dio i primjenjuju se na poslovni odnos sa Klijentom zajedno sa navedenim općim uslovima. E-kanali predstavljaju usluge namijenjene domaćim i stranim fizičkim osobama koje imaju otvorene tekuće račune u Banci.

Korisnici ovih usluga, mogu biti fizička lica u svojstvu vlasnika tekućeg računa, odnosno osnovni korisnik usluge i dodatni korisnik usluge, kojeg ovlasti osnovni korisnik usluge.

Pojedini pojmovi upotrebljeni u ovom aktu imaju sljedeće značenje:

- **Banka** – Sparkasse Bank d.d BiH., sa sjedištemu Sarajevu, JIB: 4200128200006 ulica Zmaja od Bosne 7;
- **Sparkasse E-kanali:**
 - Sparkasse netBanking,
 - Sparkasse mBanking,
 - Sparkasse SMS Info,
 - Sparkasse e-Izvod;
- **Korisnik usluge** - fizička osoba koja stupa u poslovni odnos sa Bankom radi korištenja jedne od usluga elektronskih servisa Sparkasse E-kanala, u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti. (osnovni korisnik i/ili dodatni korisnik usluge);
- **Osnovni korisnik usluge** - domaća ili strana fizička osoba koja ima otvoren tekući račun u Banci;
- **Dodatni korisnik usluge** - fizička osoba koja ima ovlaštenje od strane osnovnog korisnika netBanking usluge za korištenje usluge, na teret računa osnovnog korisnika usluge;
- **Ugovor** – potpisan i ovjeran od strane Banke i Korisnika usluga, primjerak/ci Pristupnice, koji imaju pravnu snagu ugovora;
- **Nalog za plaćanje** je elektronski nalog Banci, pri kojem korisnik nakon uspješne identifikacije nalaže Banci izvršenje bankarske usluge. Nalog za plaćanje ima vrijednost vlastoručno potpisanog naloga;
- **Token** je identifikacijski uređaj koji omogućava siguran pristup netBankingu;
- **PIN** - lični identifikacijski broj - šifra pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja tokena;
- **Račun** - račun za plaćanje – tekući račun;
- **Sredstva identifikacije** – Korisničko ime, statička lozinka i Mini token;
- **Statička lozinka** - lozinka koja se dobije aktivacijom uluge (klijent ima mogućnost izmjene nakon što pristupi aplikaciji) za Korisnike usluga Sparkasse netBanking, e-Izvod i mBanking;
- **Dinamička lozinka** – Jedinstvena lozinka koja je vremenski ograničen niz brojeva koje generiše Mini token (OTP - one time password) i služi za identifikaciju Korisnika u svrhu pristupa Sparkasse netBanking usluzi)

- **Standardni informacioni list** – predstavlja dokument kojim Banka u pregovaračkoj fazi informiše Korisnika o uslovima i bitnim karakteristikama usluge koju nudi.

2. Postupak odobravanje, vrste i specifičnosti usluga Sparkasse E-kanali

U svrhu odobrenja korištenja usluge, Osnovni korisnik usluge, dužan je popuniti i potpisati dva obrasca „Pristupnice“.

Banka će, temeljem popunjene i potpisane „Pristupnice“, izvršiti provjeru te će ukoliko su ispunjeni potrebni uslovi u skladu sa aktima Banke i pozitivnim propisima odobriti korištenje usluga/e. Korisniku će biti omogućeno korištenje izabrane /ih usluge/a nakon što Banka, uruči Korisniku Ugovor, izda Korisniku identifikaciona sredstva neophodna za korištenje usluge, aktivira uslugu, te aktivira izdata identifikaciona sredstva najkasnije u roku od 7 dana od dana izdavanja identifikacionog sredstva.

Ukoliko vlasnik tekućeg računa, odnosno Osnovni korisnik usluge, želi ovlastiti Dodatnog korisnika usluge, Dodatni korisnik usluge je također obavezan popuniti i potpisati „Pristupnicu“ u Poslovnici Banke, u prisustvu Osnovnog korisnika usluge, a Osnovni korisnik usluge svojim potpisom iste, daje istom suglasnost za korištenje te usluge.

Prilikom uručjenja Ugovora Korisniku usluge istom se uručuje primjer i ovih Posebnih uslova, koji zajedno sa Ugovorom na cjelovit način definišu prava i obaveze Banke i Korisnika usluga povodom korištenja Sparkasse E –kanali usluga/a.

Za transakcije koje obavi dodatni korisnik usluge, naknada će se teretiti sa računa osnovnog korisnika usluge.

Banka ima pravo odbiti zahtjev vlasnika tekućeg računa za korištenje usluge, bez obrazloženja.

Korisnik usluge može shodno vlastitim potrebama koristiti jednu ili više od sljedećih usluga:

Sparkasse netBanking usluga

Sparkasse netBanking je usluga Internet bankarstva za fizička lica koja korisnicima omogućava direktan pristup svim vrstama vlastitih i/ili ovlašteničkih računa, uvid u stanje, promet i obaveze po računima, obavljanje finansijskih transakcija, kao i komunikaciju sa Bankom. Autorizacija korisnika vrši se Korisničkim imenom, Lozinkom i Mini tokenom.

Sparkasse mBanking usluga

Sparkasse mBanking je usluga mobilnog bankarstva za fizička lica koja Korisnicima omogućava direktan pristup svim vrstama vlastitih i/ili ovlašteničkih računa, uvid u stanje, promet i obaveze po računima, obavljanje finansijskih transakcija putem vlastitog mobilnog aparata sa omogućenim pristupom internetu.

Sparkasse SMS Info usluga

Sparkasse SMS Info usluga je usluga koja Korisnicima omogućava brz i siguran pristup informacijama 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici, jednostavnu i brzu komunikaciju sa Bankom i pouzdanost uvida u vlastite finansijske, korištenjem jedinstvenog broja za slanje SMS poruka.

Sparkasse SMS Info omogućava:

- Obavijesti o transakcijama na tekućem računu, računu kreditne kartice, računu Shop&Fun kartice, računu Gotovinskog kredita na bankomatu;
- Upit o raspoloživom stanju na tekućem računu slanjem SMS poruke na broj 091 015 800;
- Obavijest o dospjelom minimalnom mjesečnom iznosu za uplatu po kartičnom računu na (ukoliko je Korisnik vlasnik Visa Classic i/ili MasterCard kreditne kartice);
- Obavijest o izdavanju/reizdavanju isteklih kartica.

Sparkasse e-Izvod usluga

Sparkasse e-Izvod je usluga koja Korisnicima omogućava uvid, štampu i eksport izvoda po računima, kao i komunikaciju sa

Bankom. Autorizacija Korisnika vrši se Korisničkim imenom i Lozinkom. Uslugu e-Izvodi je moguće aktivirati klijentima koji ne koriste netBanking uslugu.

3. Obaveze korisnika

Prilikom korištenja usluge/a Sparkasse E-kanala za fizička lica, Korisnik usluge je dužan da poštuje Ugovor, ove Posebne uslove i da se pridržava uputstava za korištenje usluge/a, kao i pozitivnih zakonskih i podzakonskih propisa.

Korisnik je dužan koristiti Sparkasse E-kanale na način propisan u pojedinačnim Uputstvima za korištenje Sparkasse E-kanala za fizička lica. Uputstva su Korisnicima usluga dostupna u poslovnica Banka kao i na internet stranici www.sparkasse.ba.

Obaveza i odgovornost Korisnika usluge je da Banci dostavi ispravne i ažurne informacije i kopije ličnog dokumenta i/ili ostalu dokumentaciju koja je obavezna prilikom aktivacije i administracije pojedinačnih usluga Banka.

Obaveza i odgovornost Korisnika usluge je pravilan i potpun unos podataka u odgovarajuće elektronske aplikacije, putem kojih se koriste usluge Sparkasse E-kanala. Banka ne odgovara za realizaciju pogrešno kreiranih i emitovanih elektronskih naloga od strane Korisnika usluge. Banka ne odgovara za sadržaj i realizaciju pogrešno kreiranih elektronskih naloga od strane klijenta, a putem funkcionalnosti Slikaj i plati u okviru Sparkasse mBanking usluge.

Korisnik se obavezuje da će poslovati isključivo u visini pokriva na svom računu, u skladu sa važećim ugovorima zaključenim sa Bankom, kao i važećim zakonskim i podzakonskim pozitivnim propisima.

Korisnik usluge je obavezan da, po izdavanju identifikacionih sredstava, identifikacioni broj zapamti i kovertu s istim uništi, te da promijeni statičku lozinku kod korištenja Sparkasse netBanking, Sparkasse mBanking i Sparkasse e-Izvod usluge.

Pristup internetu za korištenje usluge obezbjeđuje Korisnik usluge o svom trošku.

Banka je jedini ovlašten izvor koja obezbjeđuje aplikaciju Sparkasse mBanking i najnoviju verziju iste. Korisnik je obavezan preuzeti najnoviju verziju aplikacije Sparkasse mobilnog bankarstva sa odgovarajućeg marketa („Google Play“, „App Store“ ili Windows Phone Trgovina).

Korisnik usluge snosi odgovornost za pravilno korištenje identifikacionih sredstava i odgovoran je za štetu koja nastane kao posljedica neodgovorne upotrebe identifikacionih sredstava i na osnovu toga emitovanih elektronskih naloga platnog prometa od strane Korisnika usluge.

Korisnik usluge je dužan pravovremeno (u najkraćem roku) dostaviti Banci sve promjene koje su od važnosti za korištenje usluge, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati posljednji podaci o kojima je Korisnik usluge obavijestio Banku. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku usluge mogla nastati zbog toga što Korisnik usluge Banku nije pravovremeno obavijestio o promjeni podataka.

Token je vlasništvo Banke, stoga u slučaju gubitka ili otkaza Ugovora Korisnik usluge je dužan vratiti token ili namiriti Banci iznos vrijednosti dodatnog tokena.

Za dodatna objašnjenja, Korisnik usluge se može obratiti korisničkoj podršci Banke, u toku radnog vremena od 08:00 – 19:00, radnim danima na telefon: 033/280-300 i/ili e-mail adresu: netbanking@sparkasse.ba. Osnovni korisnik usluge dužan je podmiriti sve troškove korištenja usluga Sparkasse E-kanala, Ugovorom definisane naknade za korištenje usluge/a.

Gubitak ili krađu identifikacijskog uređaja Korisnik je dužan prijaviti Banci, u toku radnog vremena od 08:00 - 19:00, radnim danima na telefon: 033/280 300 i/ili e-mail adresu: netbanking@sparkasse.ba. Korisnik je dužan Banci dostaviti i popunjenu odgovarajuću formu Zahtjeva za blokadu usluge i/ili

identifikacijskog uređaja na e-mail adresu: netbanking@sparkasse.ba ili u najbližu Poslovnicu Banke.

Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe. Banka će troškove izdavanja novog tokena naplatiti prema Ugovorom definisanoj naknadi za korištenje usluge/a.

Korisnik usluge je također odgovoran za svaku štetu, koja nastane kao posljedica korisnikovog neadekvatnog rukovanja prilikom korištenja usluga Sparkasse E-kanala.

4. Zaštita Korisnika usluge

Korisnik usluge je dužan čuvati svoje identifikacijske podatke i ne dijeliti lične informacije sa nepoznatim osobama. Korisnik usluge ne smije odgovarati na e-mail poruke u kojima se traže njegovi povjerljivi podaci, jer Banka nikada neće korisniku netBankinga, mBankinga i e-Izvoda slati mailove kojima će tražiti da ažurira svoje povjerljive i lične podatke putem email-a. Banka od Korisnika usluge nikada neće tražiti kredencijale za pristup i korištenje usluga Sparkasse E-kanala.

5. Obaveze Banke

Banka obrađuje Pristupnicu za upotrebu jedne od usluga Sparkasse E-kanala za fizička lica u skladu sa Posebnim uslovima, kao i u skladu sa važećim zakonskim propisima. Nakon zaključenja Ugovora Banka Korisniku uručuje sredstvo za identifikaciju i brošuru sa odgovarajućim kratkim uputama o korištenju.

Svi postupci Korisnika usluge se računarski evidentiraju.

Računarski zapis postupaka Banka čuva u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Preduslov realizacije elektronskih naloga jeste da je Korisnik usluge dostavio ispravno popunjen nalog te da je za realizaciju istog obezbijedio dovoljno sredstava na računu sa kojeg vrši plaćanje, pri čemu se pod sredstvima za izvršenje podrazumijeva minimalno iznos za plaćanje unesen na elektronski nalog, uvećan za iznos naknada Banke.

Banka će izvršavati naloge za plaćanje kada su ispunjeni svi uslovi za izvršenje, u skladu sa važećim zakonskim propisima koji regulišu obavljanje platnog prometa.

Nalog je primljen kada mu Banka dodijeli status „u obradi“. Od tog momenta izvršavanje naloga prelazi u nadležnost Banke.

Banka izvršava naloge za plaćanje u skladu s Općim uslovima te u skladu sa zakonskim propisima i internim aktima Banke.

Elektronski nalog je izvršen kada mu Banka dodijeli status „obrađen“.

U slučaju da nalog nije moguće izvršiti dodjeljuje mu se status „odbijen“.

Banka je u obavezi najmanje jednom godišnje ažurirati listu podržanih režijskih i ostalih računa na internet stranici Banke, a koji se mogu realizovati putem funkcionalnosti Slikaj i plati u okviru Sparkasse mBanking usluge.

Podaci isporučeni Korisniku Sparkasse SMS Info usluge su informativni i ne zamjenjuju mjesečni izvod.

Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge Sparkasse E-kanala, ukoliko osnovni korisnik usluge propusti plaćanje dospjelih obaveza prema Banci, kao i zbog sumnje u zloupotrebu, ili zbog kršenja odredbi Ugovora o korištenju usluge, odnosno Posebnih uslova, uz obavijest Korisniku usluge.

6. Sigurnosni koncept

Banka može Korisniku privremeno blokirati ili otkazati korištenje usluga Sparkasse E-kanala za fizička lica kada posumnja ili utvrdi da je ugrožena sigurnost korištenja usluge, da postoji mogućnost zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja usluge.

Također, Banka može Korisniku privremeno blokirati i/ili otkazati korištenje usluga Sparkasse E-kanala za fizička lica ukoliko utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i finansiranju terorističkih aktivnosti. Korisnik je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zloupotrebu, a naročito čuvati Mini token sredstvo autentifikacije za uslugu Sparkasse netBanking, korisničko ime i lozinku za Sparkasse netBanking, mBanking i e-Izvod usluge, kao i mobilni telefon sa instaliranom aplikacijom Sparkasse mBanking.

Korisnik je dužan da vodi računa o izdatim identifikacionim sredstvima i brine se da ne dođu u posjed neovlaštenih osoba.

Sav rizik zloupotrebe identifikacionih podataka, snosi isključivo Korisnik. Korisnik je dužan koristiti usluge Sparkasse E-kanala na način propisan u pojedinačnim priručnicima za korištenje usluga Sparkasse E-kanala, koji su dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na službenoj web stranici Banke www.sparkasse.ba.

Korisnik je isključivo odgovoran za pribavljanje i održavanje vlastite računarske opreme (hardver), te programske podrške (softver).

Korisnik je svjestan te prihvata činjenicu da su usluge Sparkasse E-kanala usluge koje, ovisno o vrsti servisa, uključuju prenos podataka putem Interneta i mobilnog telefona i prihvata rizike uobičajene za korištenje Interneta i mobilnog telefona.

7. Naknada za izvršene usluge

Banka će naplatiti troškove korištenja usluga Sparkasse E-kanala, u visini određenoj Ugovorom, sa računa Osnovnog korisnika usluge.

Mjesečna članarina za korištenje usluge, naplaćuje se automatski sa tekućeg računa vlasnika računa ili sa svih ostalih računa osnovnog korisnika usluge u Banci, ukoliko na naprijed navedenim računima ne bude dovoljno sredstava za namirenje duga.

Naknada za učinjene transakcije se obračunava i naplaćuje sa računa osnovnog korisnika usluge prilikom izvršenja naloga. Nalog se ne može izvršiti ukoliko na računu nema dovoljno sredstava za iznos naloga i iznos naknade za izvršenje naloga. U slučaju da Osnovni korisnik usluge ne osigura dovoljan iznos sredstava na računu kod Banke za namirenje svih obaveza, po dospijanju istih, Banka ima pravo izvršiti otkaz Ugovora o korištenju usluge netBankinga, te izvršiti naplatu dugovanja u skladu sa ovim aktom.

Potpisom ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat sa naknadama, te da pristaje na njihovu primjenu

8. Reklamacije

Za reklamacije u vezi sa obračunatom naknadom za korištenje usluge, kao i reklamacije u vezi sa eventualnim neusaglašenostima između izvoda i transakcija generisanih putem sistema Internet bankarstva, Korisnik usluge je dužan izvršiti kontrolu dobijenih izvoda po svom računu, i o eventualnim nepravilnostima, a najdalje u roku od 15 dana od dana prijema izvoda, obavijestiti Banku.

Sve reklamacije u vezi sa korištenjem usluge Korisnik usluge prijavljuje Banci, porukom kroz korisničku aplikaciju ili lično u poslovnicu Banke podnošenjem zahtjeva putem odgovarajuće forme.

Banka je dužna sve reklamacije od strane Korisnika usluge zaprimiti, te proslijediti nadležnoj službi koja će pristupiti rješavanju problema. Korisniku usluge je Banka dužna dostaviti odgovor u što kraćem roku.

Banka po pritužbi odlučuje u roku od trideset (30) dana od dana prijema pritužbe. U slučaju da je Korisnik usluge nezadovoljan odgovorom Banke, ima pravo uputiti pismenu obavijest Agenciji za bankarstvo, na adrese: Agencija za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine: Koševo 3, 71000 Sarajevo, Agencija za

bankarstvo Republike Srpske: Vase Pelagića 11a, 78000 Banja Luka.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na prethodno navedeni način, Korisnik ima pravo na sudsku zaštitu, podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja Ugovora.

9. Otkazivanje usluge

Korisnik usluge može podnijeti Zahtjev za otkaz daljnjeg korištenja jedne ili više usluga Sparkasse E-kanala u najbližoj poslovnicu Banke uz prezentovanje identifikacionog dokumenta, povrat identifikacionog sredstva –token uređaja koji je vlasništvo Banke, uz istovremeno izmirenje svih do tada nastalih obaveza korištenjem određene usluge, troškova i naknada u skladu sa Ugovorom.

Otkaz korištenja usluge, može zatražiti osnovni korisnik usluge, za sebe i dodatnog korisnika usluge, te dodatni korisnik usluge za sebe lično.

U slučaju da Korisnik otkáže korištenje jedne od usluga Sparkasse E-kanala, isti zadržava pravo na korištenje ostalih ugovorenih usluga Sparkasse E-kanala.

U slučaju otkaza korištenja usluge od strane Banke ili Korisnika, Korisnik je obavezan izvršiti povrat identifikacionog sredstva – token uređaj, kao i izmiriti sve do tada nastale obaveze, troškove i naknade u skladu sa Ugovorom u roku koji Banka odredi Izjavom o otkazu Ugovora.

U slučaju da Korisnik usluge e-Izvodi aktivira netBanking uslugu, za tog korisnika Banka će automatski otkazati uslugu e-Izvodi.

U slučaju da Korisnik ne vrati identifikaciono sredstvo - token uređaj i ne izvrši istovremeno izmirenje svih do tada nastalih obaveza, troškova i naknada, Banka zadržava pravo naplate protuvrijednosti istog u skladu sa Ugovorom sa bilo kojeg računa Korisnika otvorenog u Banci.

Banka zadržava pravo odmah jednostrano otkazati korištenje usluga ukoliko Korisnik usluge prekorači svoja prava, krši odredbe Posebnih uslova, te zakonske propise, kao i zbog osnovane sumnje na zloupotrebu.

Banka zadržava pravo jednostranog otkaza korištenja usluge i ukoliko Korisnik usluge u periodu od 3 obračunska ciklusa zaredom na debitnoj kartici ne obezbjedi sredstva za naplatu naknade za korištenje usluge.

U slučaju da Korisnik usluge ne postupi na način i u roku određenom pisanom izjavom Banke o otkazu Ugovora, Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja, u skladu sa Ugovorom, sa bilo kojeg računa Korisnika usluge otvorenog u Banci.

Ukoliko Banka ne bude uspjela da naplati svoja potraživanja iz osnova usluge Sparkasse E-kanala na naprijed navedeni način, Banka zadržava pravo naplate svojih potraživanja putem suda.

Otkaz korištenja usluge stupa na snagu danom podnošenja Zahtjeva za objavu usluge, odnosno danom otposlanja Izjave o otkazu.

Ukoliko Korisnik u periodu od 12 mjeseci ni jedanput ne pristupi korisničkoj aplikaciji neke od usluga Sparkasse E-kanala, smatraće se da je Korisnik otkazao uslugu. Ukoliko Korisnik u periodu od 12 mjeseci ni jedanput ne pristupi korisničkoj aplikaciji Sparkasse netBanking, Korisnik je dužan vratiti identifikaciono sredstvo - token.

10. Lični podaci

Banka će lične podatke Korisnika navedene na Pristupnici/Ugovoru upotrebljavati isključivo za realizaciju usluge, te za potrebe komunikacije Banke sa Korisnikom usluge, uključujući tu i slanje kraćih promotivnih poruka.

Banka se obavezuje da lične podatke Korisnika usluga neće ustupati trećim licima i da će ih upotrebljavati samo u namjene određene u prethodnom stavu, osim u slučajevima kada postoji

zakonska obaveza Banke za dostavljanjem podataka o Korisniku usluge i/ili transakcijama po računima.

Banka ima pravo koristiti navedene podatke unutar svoje grupacije u svrhu stvaranja zajedničke baze klijenata kao legitimne poslovne aktivnosti Banke i grupacije kojoj pripada, kao i u svrhu sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma.

11. Minimalni tehnički uslovi za korištenje usluge

Sparkasse netBanking i e-Izvod

Korisnik Sparkasse netBanking ili e-Izvod usluge je dužan obezbijediti minimalne tehničke uslove za korištenje: procesor generacije PII ili jači, minimalno 64 MB memorije, minimalno 80 MB prostora na tvrdom disku, Internet pristup brzine 33.6 Kbps ili više, grafička kartica sa rezolucijom 800x600 ili više, operativni sistem Windows 98, Windows ME, Windows NT 4.0 (SP 6), Windows 2000 ili Windows XP, Internet Explorer 5.5 ili noviji.

Sparkasse mBanking

Mobilni telefon koji odgovara zahtjevima za korištenje aplikacije Sparkasse mBanking sa mogućnošću pristupa Internetu.

Sparkasse SMS Info

Mobilni telefon koji podržava mogućnosti slanja i prijema SMS poruka.

12. Promjena uslova

Banka zadržava pravo izmjene uslova iz Posebnih uslova korištenja usluga Sparkasse E-kanala.

Izmjene i dopune Posebnih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke. Smatrat će se da je Korisnik usluge prihvatio izmjenjene Posebne uslove poslovanja ako ne otkáže Ugovor u roku od 15 dana od kada su izmijenjeni Posebni uslovi poslovanja stupili na snagu.

13. Isključenje odgovornosti

Banka isključuje odgovornost za nemogućnost izvršavanja obaveza navedenih u ovim Posebnim uslovima u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova ili viša sila, a pod kojima se osobito smatraju svi događaji i radnje koje otežavaju ili onemogućavaju komunikaciju između Korisnika usluge i Banke, a naročito događaji ili radnje koje otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa u zemlji i s inostranstvom, a koje mogu biti uzrokovane višom silom, ratom, nemirima, terorističkim aktima, štrajkom, prekidom telekomunikacijskih veza i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

14. Završne odredbe

Posebni uslovi za korištenje usluga Sparkasse E-kanala obavezujući su za Korisnika usluge od dana prijema istih.

Banka zadržava pravo na eventualne prekide u radu izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave.

Sva eventualna sporna pitanja po ovim Posebnim uslovima strane će nastojati riješiti sporazumno, a ukoliko to nisu u mogućnosti, za rješavanje spora je nadležan Općinski sud u Sarajevu.

Na usluge Sparkasse E-kanala za fizička lica, primjenjuju se ovi Posebni uslovi.

Potpisivanjem Pristupnice, kao izraza slobodno izražene volje i prethodne neovisne i lične procjene svih uslova poslovanja Banke, Korisnik usluge potvrđuje da je prije zaključenja Ugovora primio Posebne uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

Na sve što nije izričito navedeno u ovim Posebnim uslovima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi kojima je regulisano kreditno poslovanje sa fizičkim licima i odgovarajući akti Banke. U slučaju da odredbe ovih Posebnih uslova poslovanja budu izmijenjene novim zakonskim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Posebnih uslova poslovanja tj. usklađivanja sa propisima.

Ovi Posebni Uslovi se objavljuju u pisanom i elektronskom obliku u poslovnim prostorijama Banke i na službenoj web stranici Banke www.sparkasse.ba.

Danom objave smatra se dan koji je naznačen na ovim Uslovima poslovanja.

Ovi Posebni Uslovi poslovanja primjenjuju se po isteku roka od 15 dana računajući od dana njihove objave.

Početak primjene ovih Posebnih uslova prestaju da se primjenjuju i stavljaju se van snage Posebni uslovi poslovanja za korištenje usluga sparkasse e-kanala za fizička lica, broj: 22596/6-02-01-14 od 15.10.2014. godine.

Broj: 5021/3-02-01-15

Datum: 02.04.2015. godine