

НАЈЧЕСТО ПОСТАВУВАНИ ПРАШАЊА

МИГРАЦИЈА НА КАРТИЧНО ПОРТФОЛИО ОД MASTERCARD КОН VISA

ОПШТИ ПРАШАЊА:

1. Зошто Банката ги заменува Mastercard картичките со Visa картички?

Во рамки на стратешкото партнерство помеѓу Шпаркасе Банка и Visa, започнуваме ново поглавје во развојот на нашето картично портфолио. Со цел да им овозможиме на клиентите уште подобро платежно искуство, пристап до нови картични производи, како и дополнителни поволности и бенефиции, во следниот период Банката ќе спроведе постепена замена на постојните Mastercard платежни картички со нова генерација Visa платежни картички.

2. Дали замената е задолжителна?

Да. Замената се спроведува за сите клиенти кои ја користат картичката што е предмет на оваа миграција, односно што поседуваат Mastercard платежна картичка. Новите картички Ви нудат низа придобивки и бенефиции во земјата и во странство.

3. Дали ќе треба да платам за новата картичка?

Не. Замената се врши без дополнителен трошок за клиентот.

ПОДИГНУВАЊЕ НА КАРТИЧКА:

1. До кога треба да ја заменим картичката?

Картичката треба да ја подигнете во рок од 30 дена откако ќе добиете СМС порака со насоки дека Вашата картичката е достапна за подигнување во конкретна експозитура.

2. Живеам во странство, како може да ја заменим картичката?

Картичката може да ја подигнете од вашата матична експозитура во рок од 30 дена откако ќе добиете СМС порака со насоки дека Вашата картичката е достапна за подигнување во конкретна експозитура, но не подоцна од 30.11.2026.

3. Може ли да ја подигнам картичката во друга експозитура? Дали за тоа ќе треба да платам нешто?

Да, може да побарате картичката да биде препратена во друга експозитура и истото ќе биде спроведено без надоместок.

4. Може ли некој друг место мене да ја подигне картичката?

Картичката може единствено да биде подигната лично од ностителот на картичката или, од друго лице, доколку за тоа постои соодветно ноторски заверено полномошно.

5. Што ако не можам да дојдам во рокот?

Вашата Мастеркард картичка нема да биде активна и по 30.11.2026 нема да можете истата повеќе да ја користите, затоа навреме ве известуваме.

6. Има гужва во експозитурата!

Ви благодариме што го споделивте вашето искуство со нас. Жал ни е што при посетата на експозитурата сте се соочиле со гужва и подолго време на чекање.

Континуирано работиме на подобрување на брзината на услугата и на унапредување на целокупното клиентско искуство. Токму затоа, рокот за подигнување на новите картички е оставен подолг, со цел клиентите да имаат доволно време да ја преземат картичката во период што најмногу им одговара, да се избегнат непотребни гужви и да не се создава притисок сите да доаѓаат во последните денови.

Ви благодариме за разбирањето и за трпението. Вашите забелешки ни се важни и ни помагаат дополнително да ги подобруваме нашите услуги.

КОРИСТЕЊЕ НА СТАРАТА КАРТИЧКА:

1. До кога ќе ми работи Mastercard картичката?

Вашата Mastercard картичка ќе биде активна до 30.11.2026.

2. Што ќе се случи ако не ја подигнам Visa картичката навреме?

Вашата Mastercard картичка ќе биде затворена и нема да имате можност да ја користите по 30.11.2026г. Затоа, ве советуваме да се организирате и во предвидениот рок од 30 дена по добивање на известувањето да ја подигнете картичката.

3. Дали можам паралелно да ги користам двете картички?

Не, при подигнување на Вашата Visa картичка, Mastercard картичката ќе биде затворена автоматски.

4. Што се менува кај Visa Platinum / Visa Signature? До кога важат неограничените Lounge пристапи?

Неограничените пристапи важат до 31.12.2026. Од 01.01.2027 ќе имате на располагање 4 влезови годишно, со вашата нова Visa Signature.

АКТИВАЦИЈА И КОРИСТЕЊЕ:

1. Како се активира новата картичка?

Новата картичка ќе Ви биде активирана при подигнување на истата од страна на вработените во експозитурите на банката. Немате потреба да ја активирате самостојно на банкомат.

2. Дали ПИН-от останува ист со оној на претходната картичка која се менува?

Со новата картичка ќе добиете и нов ПИН код преку СМС порака. Доколку сте клиент на мобилниот оператор Телекабел, ПИН кодот ќе ви биде врачен во експозитура, во плико, при подигнување на самата картичка. Но, доколку во меѓувреме го заборавите ПИН-от, истиот во секое време може да го видите во вашата мобилна апликација С-Банка, користејќи ја функционалноста “[Види ПИН / Show PIN](#)”.

3. Дали треба повторно да ја зачувам картичката на Netflix, Spotify, Booking, Wolt и други сервиси?

Да, треба да направите промена на зачуваните картички со новата картичка на сите платформи кои ги користите и на кои плаќате онлајн.

Ве советуваме за внимателно користење на услуги и онлајн плаќања. Не забиравајте дека преку мобилната апликација С-Банка, во секцијата Картички, [имате можност да го менувате лимитот на вашата картичка](#) и на тој начин ја уредувате и

можноста за Интернет плаќања . Доколку се соочите со злоупотреба на Вашата картичка, истата може веднаш да ја блокирате преку С-Банка.

4. На мобилната апликација С-Банка ми се појави новата картичка, а јас сеуште ја немам подигнато. Што значи ова?

Изработена Ви е новата картичка и за истата ќе добиете СМС порака со насоки кога и и од која експозитура може да ја подигнете.

ИНТЕРНЕТ И ПЛАЌАЊА:

1. Дали ќе можам веднаш да плаќам на Интернет?

Да, штом ја подигнете картичката, со неа ќе можете веднаш да плаќате на Интернет. Ве советуваме за внимателно користење на услуги и онлајн плаќања. Не заборавајте дека имате можност лимитот за Интернет плаќања да го уредувате преку мобилната апликација С-Банка. Доколку се соочите со злоупотреба на Вашата картичка, истата може веднаш да ја блокирате преку С-Банка.

2. Дали ќе можам да плаќам во странство?

Да, со картичката ќе можете да плаќате во странство, уште веднаш по подигнување на истата. На веб страницата на банката може да [погледнете во кои земји, банката нуди можност за подигнување готовина на банкомати на Ерсте и Шпаркасе Групацијата, без провизија](#). Патувајте безгрижно низ Европа со вашата Шпаркасе дебитна картичка и подигнувајте готовина без провизија од банкоматите од Групацијата.

3. Дали лимитите остануваат исти на мојата кредитна картичка?

Да, лимитите остануваат исти. А доколку имате потреба од зголемување на лимитот на Вашата кредитна картичка обратете се во вашата експозитура на Шпаркасе Банка.

4. Како да ја инсталирам и активирам мобилната апликација С-Банка?

Мобилната апликација С-Банка, може да ја инсталирате од App Store/Google Play, сега со регистрација без посета на експозитура, преку OneID или со ATM автентикација! За полесна активација изготвивме [видео туторијали](#) кои ќе ти помогнат во процесот.