Addiko Bank

Usvojeni od strane Upravnog odbora Addiko Bank a.d. Beograd Odlukom broj 16361/26 dana 23.10.2026. godine
Početak primene: 10.01.2027. godine

ADDIKO BANK A.D. BEOGRAD
PRILOG BR. 2

Izdavalac ovih Opštih uslova poslovanja sa tekućim računima preduzetnika i poljoprivrednika (u daljem tekstu: Opšti uslovi) je Addiko Bank a.d. Beograd, Omladinskih brigada 90g, 11070 Beograd, Srbija, matični broj: 07726716, poreski identifikacioni broj: 100228215, broj računa: 908-16501-42 (račun se vodi kod Narodne banke Srbije), Swift adresa: HAABRSBG, e-mail: office.rs@addiko.com, internet stranica: www. addiko.rs, telefon: +381 11 222 6000 (u daljem tekstu: Banka).

Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, 11000 Beograd vrši nadzor nad Bankom u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji.

Banka ima dozvolu za rad izdatu Rešenjem Narodne banke Jugoslavije O.br. 38 od 27.02.1991. godine i ima identifikacionu oznaku „165“.

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA TEKUĆIM RAČUNIMA PREDUZETNIKA I POLJOPRIVREDNIKA

Ovim Opštim uslovima poslovanja (dalje u tekstu: Opšti uslovi) regulišu se međusobna prava i obaveze Banke i preduzetnika i poljoprivrednika – nosioca ili članova porodičnog poljoprivrednog gazdinstva - vlasnika tekućeg računa (u daljem tekstu – Klijent ili Korisnik platnih usluga) i zajedno sa Opstim uslovima poslovanja Addiko Bank a.d. Beograd – Deo I i Deo II, Tarifom naknada Addiko Bank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Tarifnik) i Terminskim planom Banke za obavljanje platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan) čine Okvirni ugovor u smislu Zakona o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor).

Ovi Opšti uslovi primenjuju se na domaće i međunarodne platne transakcije Klijenta u dinarima i valuti trećih država.

Banka prilikom pružanja platnih usluga Klijentu učestvuje kao pružalac platnih usluga, a Klijent u svojstvu platioca, odnosno primaoca plaćanja.

Ovi Opšti uslovi, zajedno sa svim odredbama Opštih uslova poslovanja Addiko Bank a.d. Beograd Deo I i Deo II, važe i za Klijente koji imaju već zaključen ugovor sa Bankom o otvaranju, vođenu i gašenju deviznog računa i računa u domaćem platnom prometu, a umesto odredaba tih ugovora koje su u suprotnosti sa odredbama ovih Opštih uslova, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova.

II Značenje pojedinih pojmova

1. **Korisnik platnih usluga**: preduzetnik ili poljoprivrednik - nosilac ili član poljoprivrednog gazdinstva (u daljem tekstu: Klijent ili Korisnik platnih usluga)
2. **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja, dok platna transakcija na daljinu označava platnu transakciju koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu. Iniciranje platne transakcije označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;
3. **Platni nalog** označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;
4. **Platni račun** označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više Klijenta platnih usluga;
5. **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Klijenta platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj Klijent upotrebljava za izdavanje platnog naloga odnosno za iniciranje platne transakcije;
6. **Platilac** označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa – fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
7. **Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;
8. **Preduzetnik, poljoprivrednik nosilac ili članovi poljoprivrednog gazdinstva -** označava fizičko lice koje nije potrošač, odnosno poslovno sposobno fizičko lice koje obavlja delatnost radi ostvarivanja prihoda, u skladu sa zakonom kojim se uređuju privredna društva i drugim zakonom;

9. **Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;
10. **Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
11. **Elektronski novac -** označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;
12. **Poslovni dan** je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom Klijentu platnih usluga;
13. **Poslovni dan za izvršenje SEPA platnih transakcija** označava svaki dan osim subote i nedelje, te osim neradnih dana banke korespondenta preko koje se izvršava SEPA transfer odobrenja;
14. **Datum valute** je referentni datum, odnosno referentno vreme koje pružalac platnih usluga koristi kod obračuna kamate na novčana sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
15. **Referentni kurs** je kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;
16. **Referentna kamatna stopa** je stopa na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i Klijenta platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama;
17. **Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje Klijentu platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog Klijenta i/ili njegovog platnog računa radi pravilnog izdavanja ili izvršenja platnog naloga;
18. **Sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje pružalac i Klijent platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;
19. **Trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje Klijentu omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;
20. **Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;
21. **Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog Klijenta platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog Klijenta platnih usluga na teritoriji treće države;
22. **SEPA (Single Euro Payments Area)** označava jedinstveno područje za plaćanja u evrima, odnosno teritorijalnu oblast koja obuhvata države članice Evropske unije i druge države ili teritorije koje su ispunile kriterijume za pristup SEPA području, kao i propise Evropske unije, odnosno pravila, prakse, standarde i smernice sadržane u SEPA pravilima za izvršenje platnih transakcija, pri čemu se u okviru te oblasti u skladu s tim aktima na međusobno usklađen način, pod jednakim uslovima i s jednakim pravima i obavezama izvršavaju platne transakcije;
23. **SEPA platna transakcija** označava domaću ili međunarodnu platnu transakciju u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge koje se izvršavaju putem transfera odobrenja ili direktnog zaduženja u evrima u okviru SEPA;
24. **SEPA platna šema** označava jedinstven skup pravila, praksi, standarda i/ili operativnih smernica za izvršavanje platnih transakcija koje su dogovorili pružaoci platnih usluga radi izvršavanja platnih transakcija, a koji je odvojen od bilo koje infrastrukture za plaćanja ili platnog sistema koji podržava primenu tog skupa pravila, praksi, standarda i/ili operativnih smernica;
25. **SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)** označava globalnu mrežu za razmenu finansijskih poruka među finansijskim institucijama, koja omogućuje sigurno, standardizovano i pouzdano slanje informacija o platnim transakcijama, nezavisno od lokacije banaka ili drugih učesnika u sistemu, putem SWIFT kodova i poruka u skladu s međunarodnim standardima;
26. **SEPA transfer odobrenja (SEPA SCT- Single credit transfer**) označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih

transakcija za zaduženje svog platnog računa, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos te platne transakcije ili tih platnih transakcija;

27. **R-transakcija** označava SEPA transakciju koja je odbijena, opozvana ili vraćena nakon obrade, najčešće zbog nedovoljnih sredstava, tehničkih grešaka ili spornog naloga;
28. **Tekući račun** je platni račun koji se vodi kod Banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje banke pružaju korisnicima platnih usluga
29. **FATCA (**Foreign Account Tax Compliance Act) je propis Sjedinjenih Američkih Država koji ima za cilj da spreči US poreske obveznike da korišćenjem računa van SAD-a izbegnu plaćanje poreza;
30. **INSTANT plaćanje -** instant transfer odobrenje tj. domaća platna transakcija u dinarima koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca
31. **Interni nalozi** - nalozi za plaćanje unutar Addiko Banke (oba računa, račun dužnika-nalogodavca i račun poverioca- primaoca, su kod Addiko banke)plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenim Terminskom planom
32. **Kartična organizacija -** finansijska institucija koja omogućava bezgotovinski promet sredstava putem platnih kartica
33. **Platna kartica** – personalizovano sredstvo koje omogućava Klijentu plaćanje robe i usluga, podizanje gotovog novca i korišćenje drugih usluga na prihvatnim uređajima, bankomatu ili na daljinu
34. **Dodatna kartica -** kartica koja se na osnovu zahteva Klijenta ili ovlašćenog lica klijenta i uz njegovu saglasnost izdaje dodatnom Klijentu, shodno ovim Opštim uslovima. Dodatna kartica ima svoj broj koji je različit od broja osnovne kartice, ali je vezana za osnovni račun kartice;
35. **Zamenska kartica** - kartica koja se izdaje Klijentu u zamenu za izgubljenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promene ličnih podataka;
36. **Beskontaktna platna transakcija** (beskontaktna plaćanja, beskontaktno podizanje gotovine i druge beskontaktne transakcije) je platna transakcija koja se sprovodi platnom karticom na prihvatnim mestima na kojima se nalazi oznaka o prihvatanju beskontaktne platne transakcije i kod koje se saglasnost za izvršenje transakcije daje prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta koji ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja na POS uređaju ili bankomatu.
37. **Pasivna kamatna** stopa označava stopu po kojoj se plaća kamata korisniku platnih usluga za novčana sredstva koja se drže na platnom računu;
38. **Trajni nalog** je instrukcija koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume;
39. **Dozvoljeno prekoračenje računa** izričito ugovoreni iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje korisniku platnog računa kada na tom računu nema dovoljno sredstava da bi se izvršila platna transakcija koju je korisnik inicirao, odnosno za koju je korisnik dao saglasnost;
40. **Nedozvoljeno prekoračenje računa** je iznos sredstava za koji je Banka zadužila tekući račun korisnika u svoju korist ili u korist trećih lica kada na tom računu nije bilo dovoljno sredstava za izvršenje transakcije, uključujući sredstva po osnovu dozvoljenog prekoračenja;
41. **Promena platnog računa označava u**slugu kod koje je Banka, kao prethodni i/ili novi pružalac platnih usluga, dužna da Klijentu koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga, odnosno kod Banke kao novog pružaoca platnih usluga, omogući promenu platnog računa u istoj valuti isključivo na osnovu ovlašćenja Klijenta, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod Banke ili drugog pružaoca platnih usluga;
42. **Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom** je dokument koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu;
43. **Lista reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom** označava listu koju propisuje Narodna banka Srbije od najmanje deset a najviše dvadeset reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom za koje korisnici platnih usluga plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji,
44. **Izveštaj o naplaćenim naknadama označava** izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom;

45. **Distributivni kanali** u smislu ovih Opštih uslova predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje proizvoda i usluga Banke. U samom tekstu Opštih uslova pojam Distributivni kanali može značiti Ekspozitura Banke, internet stranica Banke www.addiko.rs, elektronski servis Addiko Sign, Addiko Portal, bankomat i sl.
46. **Bankomat** je elektronski uređaj koji u zavisnosti od funkcionalnosti može služiti za isplatu i uplatu gotovine, upit stanja, promenu PIN-a i dr.
47. **Servis elektronskog bankarstva** – skup servisa daljinske internet komunikacije i telekomunikacije između Banke i Korisnika koja Korisnicima omogućava korišćenje određenih finansijskih i nefinansijskih usluga Banke bez fizičke prisutnosti Korsnika u Banci (udaljeno), a koje čine: elektronsko bankarstvo – Addiko business EBank, mobilno bankarstvo – Addiko business Mobile, Addiko Portal, Addiko Sign, kao i ostali budući slični servisi koje će Banka naknadno uvesti a o čemu će Korisnik bili blagovremeno obavešten na ugovoreni način;
48. **Digitalni novčanik** – aplikacija Banke kao pružaoca usluge kojom se Klijentu omogućava dodavanje i digitalizacija platnih kartica koje izdaje Banka. Digitalni novčanik klijent može da koristi prilikom plaćanja na prodajnim mestima, bankomatima, internet stranicama koje podržavaju ovakav način plaćanja, na POS terminalima u zemlji i inostranstvu. Digitalni novčanik se koristi putem uređaja koji poseduju NFC („Near Field Communication“) bežičnu komunikaciju;
49. **Digitalizovana kartica** - je elektronska/digitalna vezija važeće platne kartice Banke koja je registrovana u Digitalni novčanik i/ili aplikaciju mobilnog bankarstva Banke. Digitalna kartica omogućava sigurno peronalizovano rešenje za beskontaktne platne transakcije na prodajnim mestima, bankomatima sa bežičnim prenosom podataka na malim udaljenostima i na internet prodajnim mestima koja omogućavaju takav način plaćanja. Digitalizovanje kartice je moguće za važeće Mastercard debitne platne kartice izdate od strane Banke;
50. **Google Pay/Apple Pay** – pružaoci uluge Digitalni novčanik i aplikacije u okviru kojih Klijent Banke može da digitalizuje kartice izdate od strane Banke. Klijent vrši instaliranje jedne od ovih aplikacija na svom uređaju, u zavisnosti od operativnog sistema samog uređaja koji poseduje;
51. **Autentifikacija** označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;
52. **Pouzdana autentifikacija korisnika** označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posedovanja (nešto što samo korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji.
53. **Personalizovani sigurnosni elementi** označavaju personalizovane podatke i obeležja koja Banka dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije
54. **M-token** je sredstvo autentifikacije koje se koristi za pristup aplikaciji elektronskog bankarstva i za autorizaciju transakcija, softver na mobilnom uređaju (funkcionalnost u Addiko Mobile aplikaciji), koja služi za generisanje lozinke.
55. **Click to pay** - usluga platnih transakcija na daljinu koja omogućava plaćanje robe i usluga na internet prodajnim mestima korišćenjem platne kartice izdate od strane Banke bez unosa broja kartice, datuma važenja i sigurnosnog koda, u skladu sa pravilima kartične organizacije;
56. **Usluga iniciranja plaćanja** označava uslugu kod koje se na zahtev Korisnika izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga.
57. **Pružalac usluge iniciranja plaćanja** označava registrovanog pružaoca platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti koje se odnose na uslugu iniciranja plaćanja.
58. **Pružanje informacija o računu** označava uslugu koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje Korisnik ima kod pružalaca platnih usluga, uključujući i Banku
59. **Pružalac usluge pružanja informacija o računu** označava registrovanog pružaoca platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti koje se odnose na uslugu pružanja informacija o računu.

IIIa PRIMARNI KANALI ZA OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA

Korišćenje elektronskog bankarstva i aplikacije mobilnog bankarstva su primarni kanali za obavljanje platnih usluga, pregled platnih transakcija i uvid i stanja po računima, a u okviru propisanih limita, na način i pod uslovima definisanim u Prilogu 8 – Opšti uslovi poslovanja za servise elektronskog bankarsta – pravna lica a dostupni su u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici: https://www.addiko.rs/pravila-uslovi-poslovanja/

Višenamenski bankomat "Addiko Express" je primarni kanal za obavljanje platnih usluga isplate gotovog novca sa računa i uplate gotovog novca na račun u ekspozituri Banke, za sve vrste platnih usluga uplate i isplate gotovog novca koje su na njemu omogućene, dok se ostale platne usluge isplate i uplate gotovog novca vrše u ekspozituri Banke koja radi sa blagajnom, u okviru radnog vremena blagajne. U ekspoziturama Banke koje nemaju blagajnu moguće su samo gotovinske platne usluge isplate i uplate na višenamenskim bankomatima. Sa podatkom o tome da li konkretna ekspozitura ima blagajnu i/ili višenamenski bankomat, kao i radnim vremenom blagajne, klijenti se mogu upoznati u ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici: https://www.addiko.rs/o-nama/o-addiko-banci/ekspoziture-i-bankomati/

Klijent Banke, ukoliko koristi debitnu platnu karticu Banke u fizičkom obliku, može koristiti i višenamenski bankomat.

Platna usluga uplate gotovog novca na račun preduzetnika koja je omogućena na višenamenskim bankomatima Banke je uplata pazara, u apoenskoj strukturi prikazanoj na bankomatu, uz autentifikaciju debitnom platnom karticom.

Platna usluga uplate gotovog novca na račun poljoprivrednika koja je omogućena na višenamenskim bankomatima Banke je uplata dinara, u apoenskoj strukturi prikazanoj na bankomatu, uz autentifikaciju debitnom platnom karticom.

Platna usluga isplate gotovog novca s računa koja je klijentima preduzetnicima i poljoprivrednicima licima omogućena na višenamenskim bankomatima Banke je isplata dinara korišćenjem debitne platne kartice.

Lice ovlašćeno za uplatu pazara, može da izvrši uplatu pazara na dinarski tekući račun za koji je vezana debitna kartica na višenamenskom bankomatu na način i pod uslovima definisanim u Korisničkom uputstvu za uplatu pazara na višenamenskom bankomatu koje je istaknuto na internet stranici: https://www.addiko.rs/privreda/digitalno-bankarstvo/višenamenski bankomati/

Broj papirnih novčanica i apoenska struktura koju je moguće uplatiti definisani su u Korisničkom uputstvu za uplatu pazara na višenamenskom bankomatu koje je istaknuto na internet stranici: https://www.addiko.rs/privreda/digitalno-bankarstvo/višenamenski bankomati/

Visine limita za sve vrste transakcija na višenamenskim bankomata, uvođenje novih tipova transakcija na višenamenskim uređajima, izmene sadržaja koji se mogu obavljati putem višenamenskih bankomata i izmene uslova korišćenja, Banka objavljuje na internet stranici Banke https://www.addiko.rs/privreda/digitalno-bankarstvo/višenamenski bankomati/

Banka zadržava pravo da promeni iznos limita. Klijent će biti obavešten o svakom novom limitu na internet stranici: https://www.addiko.rs/privreda/digitalno-bankarstvo/višenamenski bankomati/

III Uslovi za korišćenje platnih usluga

Predugovorna faza

U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima pružanja platnih usluga, Banka pre zaključenja okvirnog ugovora o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) dostavlja Klijentu informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora. Navedene informacije Banka Klijentu pruža dostavljanjem ovih Opštih uslova i ostalih dokumenata koji su sastavni deo Okvirnog ugovora (nacrt Okvirnog ugovora).

Banka će Klijentu dostaviti, u primerenom roku pre zaključenja Okvirnog ugovora, Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom, bez naknade – na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Pregled usluga i naknada je Klijentu dostupan na šalterskim mestima u ekspoziturama Banke i na

njenoj internet stranici. Banka će na zahtev Klijenta, bez naknade, dostavi ovaj pregled na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (npr. putem e-mail-a).

1. Otvaranje, vođenje i gašenje računa

Banka otvara, vodi i gasi tekuće račune Klijenta u dinarima i devizama (samo za preduzetnike), na osnovu Zahteva za otvaranje računa i zaključenog okvirnog ugovora o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje tih računa.

Banka može otvoriti devizni račun u skladu sa svojom poslovnom politikom samo u vrstama valuta kojima se trguje na deviznom tržištu u devizama, u skladu sa odlukom kojom se utvrđuju vrste deviza i efektivnog stranog novca koje se kupuju i prodaju na deviznom tržištu.

Banka vodi devizni račun samo u vrsti deviza koje su uplaćene, odnosno u vrsti efektivnog stranog novca koji je položen na taj račun.

Klijent može da otvori više tekućih računa u banci, saglasno svojim potrebama.

Banka ima pravo da odbije otvaranje računa Klijentu za koga proceni da ne ispunjava uslove propisane zakonom i drugim propisima ili internim aktima Banke, bez obaveze da mu ovu svoju odluku obrazlaže.

Prilikom otvaranja računa Klijentu - poljoprivredniku, Banka utvrđuje identitet Klijenta, njegovog zakonskog zastupnika, , uvidom u važeća i verodostojna lična i druga dokumenta, uz prisustvo lica ili putem kvalifikovanog elektronskog sertifikata klijenta fizičkog lica ili putem postupka video identifikacije i tom prilikom, pribavlja sledeće podatke: ime i prezime i očevo ime, datum i mesto rođenja, JMBG, odnosno broj druge odgovarajuće identifikacione podatke u skladu sa pripisima.

Prilikom otvaranja računa Klijentu - preduzetniku, Banka utvrđuje identitet Klijenta, njegovog zakonskog zastupnika i poslovođe (ukoliko preduzetnik ima poslovođu), uvidom u važeća i verodostojna lična i druga dokumenta, uz obavezno prisustvo lica čija se identifikacija vrši i tom prilikom pribavlja sledeće podatke:

Poslovno ime, sedište i adresu preduzetnika na kojoj on obavlja svoju delatnost, lično ime i prezime preduzetnika, datum i mesto njegovog rođenja, JMBG, adresu prebivališta ili boravišta, vrstu i broj ličnog dokumenta sa datumom, mestom izdavanja i nazivom izdavaoca, i eventualno druge podatke u skladu sa propisima. Sve lične podatke koje traži od preduzetnika Banka traži i od njegovog eventualnog poslovođe a pored toga traži i izvod iz Registra preduzetnika o registraciji poslovođe.

Pored Zahteva za otvaranje tekućeg računa, Klijent podnosi i sledeću dokumentaciju:

1) rešenje o upisu u registar kod nadležnog organa, tj. registraciju preduzetnika iz Agencije za privredne registre - Registra preduzetnika;

2) obaveštenje organa nadležnog za poslove statistike o razvrstavanju po delatnostima ako za njega razvrstavanje vrši organ nadležan za poslove statistike – u slučaju kada podatak o razvrstavanju po delatnostima nije sadržan u rešenju iz odredbe pod 1) ovog stava, odnosno u slučaju iz odredbe pod 2) tog stava;

3) dokument nadležnog organa koji sadrži poreski identifikacioni broj podnosioca zahteva – u slučaju kada taj podatak nije sadržan u rešenju iz odredbe pod 1) ovog stava;

5) karton deponovanih potpisa lica ovlašćenih za raspolaganja sredstvima s računa (na obrascu Banke), koji je potpisao zakonski zastupnik podnosioca zahteva, kojim će se overavati obrasci platnih naloga, saglasnosti za direktna zaduženja u pisanoj formi i menice;

6) potpis zakonskog zastupnika podnosioca zahteva, koji je overio nadležni organ na obrascu Overeni potpisi lica ovlašćenih za zastupanje.

Banka zadržava kopije dokumenata na osnovu kojih je izvršila identifikaciju saglasno važećoj zakonskoj regulativi, akte o registraciji kao i sva druga dokumenta na osnovu kojih je izvršila identifikaciju Klijenta, njegovog zakonskog zastupnika i poslovođe kao i dokumenta koja je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način. Ako propisi to zahtevaju Banka će tražiti da neki od ovih dokumenata budu overeni od strane nadležnih organa.

Promena podataka o Klijentu

Klijent se obavezuje da će nakon promene podataka (naziv, sedište, lica ovlašćena za zastupanje, kontakt podaci, vlasnička struktura) dostaviti Banci u roku od tri dana od dana nastale promene, svu propisanu dokumentaciju u skladu sa ovim promenama.

Gašenje računa

Banka gasi tekući račun na osnovu pismenog zahteva Klijenta ili na osnovu Okvirnog ugovora o platnim uslugama ili ukoliko preduzetnik prestane da postoji kao pravni subjekat, a novčana sredstva prenosi na račun naveden u zahtevu, odnosno, ukoliko preduzetnik prestane da postoji kao pravni subjekat – na račun otvoren u Banci za sredstva koja se ne koriste.

Nakon gašenja računa, Banka može izdati Klijentu, na njegov zahtev, bez naknade, potvrdu da je račun ugašen, zajedno s podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa izmirene. Ovu potvrdu Banka će dostaviti Klijentu na njegov zahtev bez odlaganja u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Banka ima pravo da naplati naknadu za gašenje računa kod promene platnog računa.

Banka može proglasiti neaktivnim i ugasiti tekući račun po kom nije bilo ni jedne platne transakcije 12 (dvanaest) ili više meseci, osim pripisa kamate i naplate naknada.

Po neaktivnim računima Banka može naplatiti naknadu za vođenje neaktivnog računa i/ili obustaviti obračun i pripis kamate, ukinuti paket (ukoliko ga klijent ima) ili bilo koju uslugu u okviru paketa, trajne naloge, naloge direktnog zaduženja i blokirati platne instrumente. Klijent može da aktivira neaktivan tekući račun deponovanjem ili povlačenjem sredstava sa tekućeg računa. Banka može zahtevati ponovnu proveru identiteta klijenta u slučaju aktiviranja računa, a klijent je dužan priložiti traženu dokumentaciju.

2. Promena platnog računa

Klijent ima pravo na promenu platnog računa u istoj valuti.

Kod Promene platnog računa, Banka može biti kako prethodni pružalac platnih usluga, tako i novi pružalac platnih usluga.

Promena platnog računa vrši se na osnovu ovlašćenja Klijenta, kojim Klijent daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod Promene platnog računa koju su ti pružaoci platnih usluga dužni da sprovedu (u daljem tekstu: Ovlašćenje) u skladu sa propisima koji uređuju platne usluge.

Prilikom promene platnog računa, Banka će novom pružaocu platnih usluga preneti:

1) informacije o svim ili pojedinim trajnim nalozima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih je korisnik platnih usluga primalac plaćanja;

2) novčana sredstva na platnom računu (raspoloživo pozitivno stanje), ako je korisnik platnih usluga ovlašćenjem tražio i prenos tih sredstava.

Navedene odredbe o promeni računa primenjuju se shodno i na promenu platnog računa Klijenta kod Banke, tj. na promenu platnog računa kada je Banka istovremeno i prethodni i novi pružalac platnih usluga.

Ovlašćenje za promenu platnog računa

Preduzimenje radnji koje se odnose na promenu platnog računa od strane novog pružaoca usluga započinje prijemom ovlašćenja za promenu platnog računa koje je dostavio korisnik platnih usluga. U slučaju zajedničkog platnog računa, promena platnog računa započinje po prijemu ovlašćenja svih imalaca tog računa.

Ovlašćenje za promenu platnog računa se dostavlja u pismenoj formi. Ovlašćenjem korisnik platnih usluga daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod promene računa.

Ovlašćenjem korisnik platnih usluga može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da novi pružalac platnih usluga pruža te usluge.

Ovlašćenjem korisnik platnih usluga određuje dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja s novog platnog računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od šest poslovnih dana od dana kada je novi pružalac platnih usluga primio dokumentaciju od prethodnog pružaoca platnih usluga.

Banka će Klijentu na njegov zahtev, bez naknade, dostaviti ili učiniti lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalozima i direktnim zaduženjima koje ima kod Banke.

Obaveze i odgovornosti Banke kao novog i/ili prethodnog pružaoca usluga

Po prijemu Ovlašćenja i uručivanju primerka ili kopije istog Korisniku platnih usluga kao dokaza o prijemu, Banka kao novi pružalac podnosi zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga, sprovodi sve radnje potrebne za obezbeđivanje izvršavanja platnih usluga preko novog platnog računa i počinje sa izvršavanjem usluga u vezi sa novim platnim računom, u skladu sa Ovlašćenjem i zakonom propisanim obavezama.

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga dostavlja tražene informacije o platnim uslugama novom pružaocu platnih usluga, kao i Korisniku platnih usluga ukoliko je to izričito zahtevao, i sprovodi druge potrebne radnje u vezi sa prethodnim platnim računom u skladu sa zahtevom, Ovlašćenjem i zakonom propisanim obavezama.

Ukoliko korisnik platnih usluga nije izmirio sve obaveze po platnom računu čije gašenje zahteva, Banka će kao prethodni pružalac platnih usluga bez odlaganja obavestiti Korisnika platnih usluga da nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa na dan koji je odredio. Ovim se ne isključuje primena odredaba o raskidu Okvirnog ugovora na zahtev korisnik platnih usluga.

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga ne može blokirati platni instrument pre dana utvrđenog u Ovlašćenju, kako pružanje platnih usluga korisniku platnih usluga ne bi bilo prekinuto tokom promene platnog računa, ne dovodeći u pitanje odredbe Okvirnog ugovora koje se odnose na ograničenje korišćenja platnog instrumenta.

Odgovornost za štetu nastalu tokom promene platnog računa

Banka će bez odlaganja nadoknaditi štetu koja je pričinjena korisniku platnih usluga tokom promene platnog računa, usled nepostupanja Banke u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama koje se odnose na ovlašćenje za promenu po platnom računu i obaveze Banke kao pružaoca platnih usluga kod promene platnog računa.

Banka nije odgovorna za štetu iz prethodnog stava u slučaju više sile nastale tokom promene platnog računa koja ju je sprečila da izvrši obaveze utvrđene zakonom.

Informacije u vezi s promenom platnog računa

Banka će korisnicima platnih usluga učiniti dostupnim Informacije o:
1) obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca platnih usluga, u vezi sa promenom platnog računa
2) rokovima za sprovođenje radnji kod promene platnog računa;
3) naknadama koje se naplaćuju u vezi s promenom platnog računa,
4) svim podacima koje je korisnik platnih usluga dužan da dostavi pružaocu platnih usluga;
5) mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Banka će Informacije iz prethodnog stava učiniti dostupnim korisnicima platnih usluga, bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u svojim ekspoziturama, kao i na internet stranici Banke.

Banka će korisniku platnih usluga, na njegov zahtev, bez naknade dostaviti Informacije u vezi s promenom platnog računa.

3. <u>Pružanje platnih usluga</u>

Banka će Klijentu izvršavati platne transakcije (uplatu, isplatu gotovog novca, prenos novčanih sredstava i to transferom odobrenja, direktnim zaduženjem i korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva) u domaćoj ili stranoj valuti putem domaćeg, odnosno međunarodnog platnog prometa, saglasno važećim zakonskim propisima.

- **Prijem platnog naloga**

Banka će izvršiti platnu transakciju kada primi platni nalog na način:

neposredno od Klijenta

- Lično u svakoj ekspozituri Banke u pisanom obliku u dva istovetna primerka: pojedinačni nalog za plaćanje ili niz platnih transakcija (trajni nalog i nalog za direktno zaduženje)
- putem Addiko business EBank/Addiko business Mobile
- za klijente koji koriste višenamenski bankomat, u trenutku dobijanja informacije iz sistema da je transakcija uspešno izvršena
- ili na drugi način Ugovoren sa Bankom

posredno preko primaoca plaćanja: pojedinačni nalog ili niz platnih transakcija.

- **Vreme prijema naloga za plaćanje**

Vreme prijema platnog naloga jeste trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od Klijenta ili posredno od strane primaoca plaćanja.

Ukoliko Banka primi platni nalog na dan koji nije određen kao njen radni dan ili nalog primi nakon vremena za prijem naloga definisanog Terminskim planom, smatra se da je platni nalog primila narednog radnog dana. Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskom planom. Ova odredba se ne odnosi na platne naloge koji se izvršavaju putem usluge instant transfera odobrenja. Prijem naloga nije moguć za vreme redovnog i vanrednog tehničkog održavanja sistema Banke.

Podatke o vremenu prijema i roku izvršenja naloga, Banka dostavlja Klijentu u posebnom dokumentu - „Terminski Plan“ koji je sastavni deo ovih Opštih uslova.

- **Podaci koji treba da se navedu radi pravilnog izvršenja platnog naloga**

Banka će isključivo primati i izvršavati platne naloge u kojima je jedinstvena identifikaciona oznaka računa primaoca plaćanja i platioca iskazana na propisan način:

Za domaće platne transakcije u dinarima potrebni elementi naloga su:

- ime, prezime odnosno naziv i adresa platioca,
- broj platnog računa platioca,
- ime i prezime, odnosno naziv i sedište primaoca plaćanja,
- broj platnog računa primaoca plaćanja,
- iznos, oznaka valute (RSD), šifra plaćanja, datum izvršenja,
- model i poziv na broj odobrenja ukoliko je to propisano ili zahtevano od strane primaoca plaćanja,
- pored navedenog, kod instant transfera odobrenja potreban elemenat je i referenca koja identifikuje transakciju na prodajnom mestu,
- kod naloga za uplatu i naloga za prenos – način izvršenja naloga – hitno,
- potpis odnosno saglasnost platioca.

Za međunarodne platne transakcije, kao i domaće platne transakcije u valuti drugih država potrebni elementi naloga su:

- naziv i broj tekućeg računa platioca,
- naziv, broj tekućeg računa ili IBAN i zemlja primaoca plaćanja,
- SWIFT adresa ili pun naziv i zemlja banke primaoca, valuta plaćanja i iznos,
- šifra osnova iz šifarnika osnova Narodne banke Srbije,
- opcija troška (OUR/SHA),
- potpis,
- saglasnost za izvršenje.

Banka kao pružalac platnih usluga dužna je da, pri izvršavanju SEPA transakcija, obezbedi da klijent kao platilac dostavi sledeće podatke:

- Ime i prezime, odnosno naziv platioca;
- broj platiočevog računa u IBAN formatu;
- podatak o iznosu transfera odobrenja;
- broj platnog računa primaoca plaćanja u IBAN formatu;
- ime i prezime, odnosno naziv primaoca plaćanja;
- druge informacije u vezi sa platnom transakcijom.

Klijent je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na platnom nalogu.

Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu sa podacima na nalogu i jedinstvenom

identifikacionom oznakom i smatrati da je istu uredno izvršila u odnosu na primaoca plaćanja, koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom.

Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, brisan, ili na drugi način menjan. Ako klijent u platni nalog koji je predat Banci na realizaciju unese neispravan broj računa primaoca plaćanja ili drugi element naloga, Banka nije odgovorna klijentu, niti primaocu za neizvršenje, odnosno nepravilno izvršenje platne transakcije. Banka će odbiti izvršenje platnog naloga ukoliko nisu ispunjeni uslovi za izvršenje istog (zbog nepostojanja raspoloživog salda na računu klijenta, ako nije tačan broj računa ili drugi podaci koje je klijent dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga, ako nije dao saglasnost za izvršenje platne transakcije u utvrđenoj formi i na utvrđeni način, ako platni nalog ne sadrži sve propisane elemente, ako ne sadrži potpis klijenta, ako na računu klijenta postoji zabrana raspolaganja sredstvima na računu u skladu sa propisima ili ako postoje drugi zakonski razlozi za odbijanje izvršenja platnog naloga, ako platni nalog unet putem digitalnog bankarstva nije potvrđen na način utvrđen Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva, npr. putem SMS koda. Banka će odbiti izvršenje platnog naloga postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata. Takođe, Banka će odbiti izvršenje naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem i iz razloga kada je primaočev pružalac platnih usluga dostavio odgovor da ne prihvata nalog za instant transfer sa razlozima za neprihvatanje tog naloga i/ili je vreme za taj odgovor pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istekao. O odbijanju izvršenja platnog naloga ili iniciranja platne transakcije, Banka će obavestiti klijenta usmeno pri dostavljanju naloga u ekspozituri Banke ili putem digitalnog bankarstva upitom klijenta u e račun, osim u slučajevima kada je obaveštavanje zabranjeno na osnovu drugih propisa. Nalog koji je odbijen smatra se da nije ni primljen. Nakon odbijanja naloga, Banka će odmah osloboditi rezervisana novčana sredstva na klijentovom računu ako su ta sredstva bila rezervisana za izvršavanje ovog naloga.

Konkretno, u slučaju SEPA transakcija, R-transakcija označava SEPA transakciju koja je odbijena, opozvana ili vraćena nakon obrade, najčešće zbog nedovoljnih sredstava, tehničkih grešaka ili spornog naloga. Banka kao pružalac platnih usluga platioca može odbiti izvršenje naloga za SEPA transfer odobrenja pre nego što sredstva budu preneta pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, o čemu će klijent biti obavešten, uz navođenje razloga odbijanja i eventualnih mogućnosti ispravke. Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja može vratiti sredstva pružaocu platnih usluga platioca nakon što je transakcija prvobitno prihvaćena.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili netačno izvršenu platnu transakciju ako je Klijent dao pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku računa.

U ovom slučaju, na zahtev klijenta, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi klijentu bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju sarađuje sa Bankom, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako u slučaju iz ovog stava ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava klijentu, platiočev pružalac platnih usluga će na pismeni zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja). Banka može Klijentu naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje mera iz ovog stava, u skladu sa Tarifom naknada.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake, Banka je dužna da odmah po saznanju, izvrši Klijentu povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije.

U slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije, Banka će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Klijenta odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Klijentu bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera. Banka za napre navedeno postupanje ne može od Klijenta da naplati naknadu.

U slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije, Banka će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Klijenta odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih

sredstava platne transakcije i Klijentu bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera. Banka za napre navedeno postupanje ne može od Klijenta da naplati naknadu.

- **Saglasnost za izvršenje platne transakcije**

Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja.

Za lično dostavljen nalog u ekspozituri Banke:
Nalog mora da ima potpis koji je deponovan kod Banke na kartonu deponovanih potpisa, a u skladu sa ograničenjima na kartonu.

Za Addiko business EBanka/Addiko business Mobile:
Platni nalog elektronski potpisao i poslao u sistem Banke u skladu sa definisanim ovlašćenjima prema podnetom Zahtevu za elektronsko bankarstvo.

Za direktna zaduženja:
Klijent daje pismenu saglasnost svojoj Banci, primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja

Za trajni nalog:
Klijent može potpisati ili ugovoriti platni nalog sa trajnim izvršenjem

Platne kartice:
Kada je transakciju inicirao platnom karticom na prodajnom mestu i autorizovao je beskontaktno ili PIN-om na POS uređaju ili bankomatu

Internet:
Kada je na internet prodajnom mestu dao podatke o platnoj kartici, roku važnosti kartice i sigurnosni kod (CVV).

Iniciranje platne transakciju preko Pružaoca usluge iniciranja plaćanja:
Kada je inicirao platnu transakciju preko Pružaoca usluge iniciranja plaćanja

Izvršene platne transakcije bez platnog naloga u postupku izvršenja u skladu sa zakonom, kao i radi naplate dospelih potraživanja Banke prema Klijentu smatraju se odobrenim platnim transakcijama.

Višenamenski bankomat:

Smatra se da je Klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije ako je pre izvršenja platni nalog izdat putem višenamenskog uređaja unet od strane klijenta koji vrši uplatu pazara;

Platiočev pružalac platnih usluga odgovoran za izvršenje neodobrene platne transakcije dužan je da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrio ili bio obavešten o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, osim ako platiočev pružalac platnih usluga sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani platioca, u kom slučaju je taj pružalac platnih usluga dužan da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

1) obrazloži platiocu odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili

2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, ako nakon dodatne provere zaključi da platilac nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

Pružalac platnih usluga iz prethodnog stava dužan je da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, tako da datum valute odobrenja platiočevog platnog računa bude najkasnije datum kada je račun zadužen za tu platnu transakciju.

Banka će u slučaju odgovornosti za neodobrenu platnu transakciju Klijentu izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i izvršiti povraćaj, odnosno platiti iznos svih kamata na koje bi Klijent imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, odgovornost za izvršenje neodobrene platne transakcije definisana ovom tačkom 3) primenjuje se na pružaoca platnih usluga koji vodi račun.

Ako je pružalac usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neodobrenu platnu transakciju, dužan je da pružaocu platnih usluga koji vodi račun platioca odmah po njegovom zahtevu nadoknadi iznos ostvarenog gubitka, odnosno iznos koji je u vezi s povraćajem platio, uključujući i iznos neodobrene platne transakcije.

Ako je neodobrena platna transakcija inicirana preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja,

pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je, u delu usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak u delu usluge za koju je on odgovoran, i dužan je da te dokaze dostavi bez odlaganja na zahtev pružaoca platnih usluga koji vodi račun.

- **Opoziv platnog naloga**

Klijent ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka, osim u slučaju kada primljeni nalog za plaćanje još uvek nije realizovan od strane Banke. Klijent može, pre nego sto je nalog izvršen, pisanim putem ili putem digitalnog bankarstva opozvati nalog za plaćanje.

Za lično dostavljen nalog u ekspozituri Banke:

Za naloge u domaćem platnom prometu:
Klijent može povući saglasnost za izvršenje platne transakcije samo do datuma koji prethodi datumu naznačenog u platnom nalogu za izvršenje. Klijent može povući saglasnost lično u ekspozituri Banke ili pismenim putem tako što će dostaviti pismeni zahtev Banci koji je potpisan od strane lica ovlašćenog za raspolaganje sredsvima na računu u skladu sa Kartonom deponovanih potpisa.

Za naloge u međunarodnom platnom prometu:
Klijent može opozvati platni nalog pre njegovog izvršenja, odnosno pre slanja u platni sistem za međubankarska plaćanja, a u slučaju međunarodnih transakcija pre nego što je pružalac usluga platioca poslao SWIFT poruku, kojom se izvršava ili nalaže izvršenje transakcije. Pri izvršavanju SEPA transakcija, Klijent može opozvati platni nalog nakon što je nalog poslat, ali pre nego što pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odobri sredstva primaocu plaćanja.

Klijent može povući saglasnost tako što će dostaviti pisani zahtev Banci koji je potpisan od strane lica ovlašćenog za raspolaganje sredsvima na računu u skladu sa Kartonom deponovanih potpisa.

Za Addiko business EBanka/Addiko business Mobile:

Klijent može opozvati nalog u domaćem platnom prometu neposredno kroz aplikativni sistem do datuma koji prethodi datumu naznačenog u platnom nalogu za izvršenje.

Za direktna zaduženja:

Klijent može povući saglasnost za izvršenje platne transakcije direktnog zaduženja samo do kraja poslovnog dana koji prethodi datumu naznačenog u platnom nalogu za izvršenje. Klijent može povući saglasnost lično u ekspozituri Banke ili pismenim putem tako što će dostaviti pismeni zahtev Banci koji je potpisan od strane lica ovlašćenog za raspolaganje sredsvima na računu u skladu sa Kartonom deponovanih potpisa.

Za trajni nalog:

Za ugovoreni niz platnih transakcija kod Banke Klijent može povući saglasnost pismenim putem i to do kraja poslovnog dana koji prethodi datumu izvršenja sledeće transakcije.

Platne kartice:

Za autorizovane naloge inicirane preko primaoca plaćanja, opoziv nije moguć. Opoziv je moguć samo u slučaju izričitog dogovora između Klijenta i primaoca plaćanja.

Internet:

Transakcije za koje je Klijent dao saglasnost na internet prodajnom mestu se ne mogu povući.

Za iniciranje transakcije preko Pružaoca usluge iniciranja plaćanja:

Kada je transakciju inicirao Pružalac usluge iniciranja plaćanja ili primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, Korisnik, kao platilac, ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti Pružaocu usluge iniciranja plaćanja da inicira transakciju.

Opozivom pojedinačne platne transakcije koja je deo niza platnih transakcija, smatra se da je Klijent opozvao sve buduće naloge iz niza platnih transakcija.

Ukoliko Banka ne uspe da opozove nalog, obavestiće o tome Klijenta.

4. Platni instrumenti

1) Platne kartice

Nakon otvaranja računa Banka u skladu sa Zahtevom može izdati Klijentu platnu karticu.

Ukoliko Klijentu izdaje debitnu karticu, Banka bez naknade izdaje debitnu karticu, kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos domaćih platnih transakcija obavlja u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Pored kartice iz prethodnog stava, Banka na zahtev Korisniku može izdati i drugu karticu iz svoje ponude, a kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga domaćih platnih transakcija obavlja van Republike Srbije.

Korisnik kartice može imenovati neograničen broj Krajnjih korisnika kartice (fizičko lice čije je ime utisnuto na kartici, koga Korisnik kartice imenuje u Zahtevu).

Kartica je vlasništvo Banke, izdaje se Korisniku kartice, a glasi na ime Krajnjeg korisnika kartice i nije prenosiva.

Kartica se može koristiti na prodajnim mestima u zemlji i inostranstvu koja imaju oznaku kartične organizacije u okviru koje je izdata platna kartica, za:

1) Plaćanje avionskih, železničkih, autobuskih, brodskih karata, rent-a-car, hotela, restorana i u trgovinama;

2) Plaćanje troškova za poslovne ručkove, smeštaj i sve troškove reprezentacije;

3) Plaćanje roba i usluga na prodajnim mestima u Srbiji kao i u inostranstvu uz delimično ili potpuno oslobađanje od poreza, kada je to zakonom predviđeno;

4) Isplatu gotovine 24 sata dnevno na bankomatima u zemlji i inostranstvu sa istaknutom oznakom kartične organizacije u okviru koje je izdata platna kartica.

Kartica ne sme biti korišćena za plaćanje dobara/usluga koja su vezana za obavljanje osnovne delatnosti Korisnika kartice (kupovina robe namenjene daljoj prodaji, kupovina materijala i sirovina za proizvodnju, plaćanje dobavljačima i sl.).

Banka ne preuzima nikakvu materijalnu odgovornost za bilo koju štetu koja je nastala usled korišćenja kartice putem elektronske trgovine, interneta, poštanskiog naloga ili telefonske prodaje.

Uz svaku platnu karticu Banka izdaje lični identifikacioni broj – PIN.

Upotreba platne kartice je jednostavna, brza, sigurna i omogućava kontrolu potrošnje; chip tehnologija štiti podatke vezane za karticu i time onemogućava njihovo kopiranje i zloupotrebu podataka.

Prilikom plaćanja robe/usluga Krajnji korisnik kartice na zahtev prodajnog mesta prislanja karticu radi sprovođenja beskontaktne transakcije, potpisuje slip/račun na isti način kao što je potpisao karticu ili unosi svoj PIN. Obaveza prodajnog mesta je da Krajnjem korisniku kartice izda jedan primerak slipa/računa, koji on zadržava za svoju evidenciju.

Prilikom podizanja gotovine na bankomatu Krajnji korisnik kartice se identifikuje unosom svog PIN-a. Korisnik kartice i Krajnji korisnik kartice prihvataju da je identifikacija PIN-om jedina i nesporna potvrda o obavljenoj transakciji. Transakcija podizanja gotovine na bankomatu može biti autorizovana i beskontaktno.

Broj neuspešnih pokušaja unošenja PIN-a je ograničen na tri. Prilikom trećeg pogrešnog unosa bankomat zadržava karticu u kom slučaju je potrebno da se Korisnik kartice obrati Banci.

Klijent može platnu karticu koristiti za iniciranje platnih transakcija do nivoa raspoloživih sredstava na računu, a u okviru posebnih dnevnih i četvorodnevnih limita koje određuje Banka.

Klijent može:

- Inicirati platne transakcije preko primaoca plaćanja na čijim prodajnim mestima u zemlji i inostranstvu stoji istaknuta oznaka kartične organizacije u okviru koje je izdata platna kartica
- Podizati gotovinu na bankomatima u zemlji i inostranstvu označenim oznakama kartične organizacije u okviru koje je izdata platna kartica.

Platna kartica ne sme biti korišćena u nezakonite svrhe. Kartica se izdaje sa rokom važenja naznačenim na kartici.

Platna kartica je važeća do zadnjeg dana meseca u godini koji je naveden u platnoj kartici i automatski se obnavlja ako se Klijent platne kartice pridržava uslova iz ovih Opštih uslova.

Platna kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo osoba čije je ime utisnuto na platnoj kartici.

Prilikom uručenja krajnji Klijent potpisuje karticu na poleđini. Nepotpisana kartica je nevažeća, a Klijent kartice snosi eventualne fi Korisnik platnih usluga ili Klijent iz ovih Opštih uslova je domaće pravno lice – rezident ili strano pravno lice – nerezident koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;nansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice.

Krajnjem Korisniku kartice uručuje se PIN (lični identifikacioni broj). Krajnji Korisnik kartice se obavezuje da dodeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotreba.

Banka je dužna da obezbedi Krajnjem korisniku kartice da samo on ima pristup ličnom identifikacionom broju do uručenja kartice.

Banka snosi rizik u vezi sa dostavljanjem Krajnjem korisniku kartice ličnog identifikacionog broja.

Zbog sigurnosti poslovanja, Klijent /Krajnji korisnik kartice dužni su da karticu čuvaju i da sa njom odgovorno postupaju.

Ukoliko je Klijent zaboravio PIN ili sumnja da je njegov PIN otkriven (kompromitovan) može Banci podneti zahtev za izdavanje nove kartice i PIN-a. Trošak izdavanja nove kartice i PIN-a snosi Klijent.

Ukoliko je klijent zaboravi svoji PIN može od Banke zahtevati ponovo dostavljanje PINa. Trošak ponovnog dostavljanja PINa snosi klijent.

U cilju prevencije od moguće zloupotrebe, Banka Korisniku kartice stavlja na raspolaganje servis obaveštavanja o svakoj autorizovanoj transakciji nastaloj korišćenjem kartice putem SMS-a na broj mobilnog telefona koji Korisnik kartice navodi u Zahtevu za svakog Krajnjeg korisnika.

Banka Korisniku kartice preduzetniku jednom dnevno ukoliko je na računu bilo promena, a poljoprivredniku jednom mesečno u okviru izvoda sa dinarskog tekućeg računa, dostavlja podatke o svim transakcijama izvršenim prethodnog dana, odnosno prethodnog meseca.

Banka je nadležna za rešavanje reklamacija u vezi sa korišćenjem kartice.

Ako Korisnik kartice smatra da su mu neki troškovi pogrešno obračunati ili da mu ne pripadaju, može se obratiti Banci radi razjašnjenja uz podnošenje računa i druge dokumentacije koju Banka od njega može tražiti.

Rok za podnošenje reklamacije je 30 dana od dana dostavljanja Izvoda o učinjenim troškovima.

Ako je reklamacija bez osnova, Banka će zaračunati troškove reklamacije Korisniku kartice u skladu sa Tarifom naknada.

Banka može da zabrani upotrebu kartice pojedinačnom Krajnjem korisniku kartice koji je koristi protivno odredbama ugovora i pozitivnim propisima, o čemu odmah obaveštava Korisnika kartice. Korisnik kartice takodje može otkazati bez naknade upotrebu kartice pojedinačnog Krajnjeg korisnika kartice, s tim da je dužan da to učini uz pismeni zahtev upućen Banci. Korisnik kartice je dužan da u ovim slučajevima vrati Banci sve kartice kojima je zabranjena ili otkazana upotreba i da Banci izmiri sve obaveze predmetnih kartica.

Obračun platnih transakcija iniciranih platnom karticom

Sve obaveze nastale korišćenjem kartice, u zemlji ili inostranstvu, iskazuju se i naplaćuju u dinarima.

Korisnik platne kartice/Klijent autorizacijom daje saglasnost Banci za izvršenje platnih transakcija iniciranih platnom karticom.

Valuta računa za koji je vezana kartica određuje valutu obračuna.

Digitalni novčanik

Usluga Digitalni novčanik je dostupna za Mastercard debitne kartice Banke. Korišćenje usluge inicira i zahteva klijent izborom opcije za dodavanje kartice. Klijent može platne kartice registrovati u Digitalni novčanik na dva načina: putem Digitalnog novčanika ili preko aplikacije mobilnog bankarstva Banke. Preduslovi za registraciju platne kartice u Digitalni novčanik (Apple Pay/Google Pay) su da klijent registruje u Banci važeći broj mobilnog telefona i da koristi uređaj sa NFC tehnologijom,

kao i da podesi zaključavanje uređaja na koji inicira registraciju platne kartice na Digitalni novčanik. Operativni sistem uređaja mora da odgovara zahtevima pružaoca usluge Digitalnog novčanika. Klijent pre digitalizacije kartice mora da preuzme i aktivira fizički izdatu platnu karticu. Registrovanjem platne kartice u Digitalni novčanik, kreira se Digitalizovana kartica.

Klijenti digitalizovanom karticom vrše plaćanja odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom. Za transakcije izvršene putem digitalizovane kartice Banka će zadužiti račun klijenta za koji je vezana platna kartica dodata u Digitalni novčanik. Digitalizovana kartica ima isti rok važnosti kao I fizički izdata kartica. Klijent može u bilo kom trenutku da izbriše karticu iz Digitalnog novčanika, a I dalje može da koristi fizički izdatu karticu. Klijent je dužan da preduzme mere zaštite od neovlašćenog korišćenja podataka i neovlašćenog pristupa uređaja na kom su podaci o digitalizovanoj platnoj kartici kao i podataka koje dobija od Banke u svrhu autentifikacije prilikom procesa registracije kartice. Klijent je duzan da odmah po saznanju obavesti Banku o bilo kom događaju koji za posledicu ima neovlašćeni pristup ili korišćenje Digitalnog novčanika. Banka je dužna da obezbedi da se personalizovani sigurnosi elementi izdate platne kartice dostupni isključivo klijentu. Banka će sprećiti svako dalje korišćenje digitalizovane kartice nakon primljenog obaveštenja od strane klijenta o gubitku, krađi ili zloupotrebi Digitalnog novčanika/digitalne kartice. Ukoliko postoji sumnja da neovlašćeno lice inicira registraciju kartice u Digitalni novčanik, Banka ima pravo da privremeno ili trajno onemogući digitalizaciju platne kartice i korišćenje usluge Digitalni novčanik. Pružaoc usluge može da učini nedostupnost korišćenja usluge Digitalni novčanik,u tom slučaju Banka nema mogućnost ni obavezu da utiče na Pružaoca usluge.

Click to pay

Click to pay je dostupna usluga za korisnike Mastercard kartice Banke.

Korišćenje usluge omogućava Korisniku plaćanje na daljinu tj. izvršenje platne transakcije platnom karticom bez unosa podataka o kartici na internet prodajnim mestima koja prihvataju Click to Pay plaćanje. Korišćenje usluge inicira Korisnik i Korisnik daje saglasnost za izvršenje Click to Pay platne transakcije kada:

- na internet prodajnom mestu izabere Click to Pay kao način plaćanja, i
- potvrdi transakciju putem ugovorenog sredstva pouzdane autentifikacije (npr. jednokratna lozinka, biometrijska autentifikacija, M-token).

Kako bi Korisnik koristio uslugu neophodno je da samostalno u okviru Addiko Mobile aplikacije Banke izvrši dodavanje platne kartice u Click to pay profil. Tokom postupka povezivanje kartice sa Click to pay profilom Klijent daje saglasnost da se kartici pridruži usluga Click to pay koja mu omogućava izvršavanje platne transakcije putem interneta uz primenu tokenizacije. Korisnik ima mogućnost da:

- izmeni podatke u Click to pay profilu
- ukloni ili trajno obriše, kao i da ponovo doda platnu karticu u Click to pay profil.

Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Banku o sumnji na neovlašćeno korišćenje kartice.

Banka je dužna da omogući Korisniku da samostalno upravlja akcijama vezanim za Click to Pay uslugu (kreiranje i/ili brisanje profila, dodavanje kartica i uklanjanje dodatih kartica iz profila) za platne kartice čiji je izdavalac.

2) Servis elektronskog bankarstva

a) Korišćenje usluga elektronskog bankarstva

Addiko business eBank je servis elektronskog bankarstva koji omogućava korišćenje usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa sa inostranstvom, pregled izvoda, naloga i prometa po računima, kupoprodaju deviza, uvid u proizvode i usluge koje korisnici imaju kod Banke, kao i dodatne informacije vezano za usluge Banke;

Addiko business Mobile je servis (aplikacija) elektronskog bankarstva koja omogućava korišćenje usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa sa inostranstvom, pregled izvoda, naloga i prometa po računima, kupoprodaju deviza, uvid u proizvode i usluge koje Korisnici imaju kod Banke, kao i dodatne informacije vezano za usluge Banke, upotrebom odgovarajućeg aplikativnog softvera na mobilnom telekomunikacionom uređaju.

Usluge elektronskog bankarstva podrazumevaju mogućnost dobijanja informacija, odnosno obavljanje platnih transakcija i ostalih transakcija elektronskim putem posredstvom interneta (preko PC i prenosivih računara, mobilnog telefona,

tableta i drugih uređaja), i odnose se na sve elektronske proizvode i usluge Banke koje Klijent koristi u okviru aplikativnih rešenja koje će mu Banka učiniti dostupnim.

U sistem Addiko EBank Klijent se prijavljuje pomoću korisničkog imena i lozinke koje mu dodeljuje Banka ili podatka koji generiše M-token.

Nakon prijave u sistem Klijent Klijent inicira nalog i potvrdom po sistemu „Potvrdi i pošalji“ potvrđuje i potpisuje transakciju.

Klijent je dužan da pre početka korišćenja usluge osigura minimalne tehničke uslove potrebne za pristup sistemu internet bankarstva, uključujući i pristup internetu.

b) Usluga iniciranja plaćanja i usluga pružanja informacija o računu

Ako se platnom računu može pristupiti preko interneta, Korisnik ima pravo da koristi uslugu iniciranja plaćanja i uslugu pružanja informacija o računu koju pružaju Pružalac usluge iniciranja plaćanja i Pružalac usluge pružanja informacija o računu.

Korisnik posebno ugovara uslugu iniciranja plaćanja na računima koji se vode kod Banke sa Pružaocem usluge iniciranja plaćanja i/ili uslugu pružanja informacija o računu sa Pružaocem usluge pružanja informacija o računu o računima koji se vode kod Banke, samo ukoliko je ugovorio i aktivni je korisnik elektronskog i mobilnog bankarstva.

Ako je Korisnik kao platilac dao izričitu saglasnost za izvršenje platne transakcije, kako bi se omogućila primena njegovog prava da koristi uslugu iniciranja plaćanja, Banka je dužna da obezbedi sledeće:

1) da s Pružaocem usluge iniciranja plaćanja uspostavi komunikaciju I razmenjuje podatke i poruke na bezbedan način u skladu s propisima o tehničkim standardima za autentifikaciju i komunikaciju;

2) da odmah nakon prijema elektronskog platnog naloga od Pružaoca usluge iniciranja plaćanja, Pružaocu usluge iniciranja plaćanja dostavi ili učini dostupnim sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve dostupne informacije u vezi sa izvršenjem platne transakcije;

3) da platne naloge primljene preko Pružaoca usluge iniciranja plaćanja ni na koji način ne diskriminiše u odnosu na elektronskog platne naloge koje je izdao direktno platilac, i to posebno u pogledu vremenskog rasporeda i brzine postupanja, prioriteta ili naknada, osim iz objektivnih razloga.

Ako je Korisnik dao izričitu saglasnost za pružanje usluge pružanja informacija o računu, kako bi se omogućila primena njegovog prava da korist tu uslugu, Banka je dužna da obezbedi sledeće:

1) da sa Pružaocem usluge pružanja informacija o računu uspostavi komunikaciju i razmenjuje poruke i podatke na bezbedan način u skladu s propisima o tehničkim standardima za autentifikaciju i komunikaciju;

2) da ne diskriminiše zahteve za davanje podataka koje primi od Pružaoca usluge pružanja informacija o računu, osim iz objektivnih razloga.

Pružanje usluge iniciranja plaćanja, odnosno usluge pružanja informacija o računu, ne može da zavisi od postojanja ugovornog odnosa za te namene između Pružaoca usluga iniciranja plaćanja odnosno Pružaoca usluge pružanja informacija o računu i Banke.

Banka može Pružaocu usluge iniciranja plaćanja ili Pružaocu usluge pružanja informacija o računu odbiti pristup platnom računu Korisnika ako postoje opravdani i dokazima potkrepljeni razlozi u pogledu neodobrenog ili prevarnog pristupa platnom računu, odnosno neodobrenog ili prevarenog iniciranja platne transakcije tih pružalaca platnih usluga. Banka je dužna je da u navedenom slučaju obavesti Korisnika da je pristup platnom računu odbijen i da navede razloge tog odbijanja. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre odbijanja pristupa platnom računu, Banka je dužna da to učini odmah nakon odbijanja pristupa platnom računu. Izuzetno od navedenog, Banka neće obavestiti Korisnika kao platioca ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje objektivno opravdani bezbednosni razlozi. Banka ponovo omogućava pristup platnom računu kada

prestanu da postoje razlozi za odbijanje tog pristupa.

Kada je Transakciju inicirao Pružalac usluge iniciranja plaćanja ili primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, Korisnik, kao platilac, ne može opozvati platni nalog nakon davanja saglasnosti Pružaocu usluge iniciranja plaćanja da inicira transakciju.

5. Izvršenje platne transakcije

Domaće platne transakcije u dinarima koje podrazumevaju prenos novčanih sredstava mogu se izvršavati u internom i međubankarskom platnom prometu.

Internim platnim prometom se smatra prenos novčanih sredstava koji se obavlja preko računa koji se vode unutar iste banke. U internom platnom prometu klijentima je omogućena trenutna realizacija dinarskih platnih naloga, 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji, uključujući i državne praznike.

U međubankarskom platnom prometu, prenos novčanih sredstava se vrši putem sledećih platnih sistema:

1. RTGS NBS sistem RTGS (Real-time gross settlement) platni sistem se koristi za izvršavanje platnih transakcija u najkraćem mogućem roku, po osnovu transfera odobrenja i direktnih zaduženja čiji je pojedinačni iznos definisan od strane NBS. Nalozi za prenos u RTGS NBS sistemu izvršavaju se radnim danima u vremenu koje je utvrđeno Dnevnim terminskim planom rada RTGS NBS sistema.

2. Kliring NBS sistem U Kliring (GC-Giro Clearing) NBS sistemu se realizuju nalozi za prenos u pojedinačnom iznosu koje definiše NBS i to postupkom netiranja u četiri klirinška ciklusa svakog radnog dana u vremenskim periodima utvrđenim od strane operatora platnog sistema.

3. IPS NBS sistem IPS predstavlja skraćenicu od reći „Instant plaćanja Srbija“. Ovaj sistem se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini.

Platne naloge Banka izvršava zavisno od vremena prijema platnog naloga, u rokovima određenim Terminskim Planom (za domaće i međunarodne platne transakcije) uvažavajući pri tome prioritete određene zakonom.

Takođe, vreme izvršenje SEPA transakcija regulisano je Terminskim planom.

Nalozi primljeni nakon Cut-off time-a u smislu SEPA transakcija smatraju se primljenim sledećeg radnog dana.

Banka Korisniku omogućava izvršavanje SEPA transfera odobrenja u skladu sa pravilima važeće SEPA platne šeme za ovu vrstu transakcija, koju je uspostavio European Payment Council (EPC), kao i važećim propisima kojima se uređuju platne usluge, devizno poslovanje i sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

SEPA transferi odobrenja dostupni su samo za:

- platne transakcije u valuti EUR;
- platne transakcije sa opcijom SHA troškova;
- transakcije između platnih računa čiji su pružaoci platnih usluga registrovani i tehnički osposobljeni za učestvovanje u SEPA Single credit transfer (SCT) šemi;
- zemlje članice SEPA.

Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, pri izvršavanju SEPA transakcija, dužna je da dostavi ili učini dostupnim primaocu plaćanja sledeće podatke:

- Ime i prezime, odnosno naziv platioca;
- Podatak o iznosu platne transakcije;
- Opis platne transakcije.

Pružalac platnih usluga platioca, pri izvršavanju SEPA transakcija, dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja do kraja narednog poslovnog dana kada je pružalac platnih usluga platioca primio platni nalog.

Ukoliko su svi preduslovi za realizaciju naloga putem SEPA platnog sistema ispunjeni, uzimajući u obzir Poslovne dane za izvršenje SEPA platnih transakcija, odnosno Poslovni dan kako Banke, tako i korespondenta, te predviđeni Terminski plan, Banka će obraditi nalog putem SEPA platnog sistema. U suprotnom, nalog će biti procesiran putem SWIFT sistema.

Banka će, pre izvršenja pojedinačne platne transakcije koju platilac inicira na osnovu okvirnog ugovora, dostaviti platiocu, na njegov zahtev, precizne informacije o roku za izvršenje te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene.

Banka će Klijentu - poljoprivredniku na ugovoreni način bez naknade na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka dostaviti jednom mesečno, početkom meseca za prethodni mesec, Informaciju o izvršenim platnim transakcijama.

Ukoliko je poslednji dan u mesecu radni dan ili praznik, u izvodu će biti prikazane realizovane transakcije do 21h, odnosno do 19h ukoliko je poslednji dan u mesecu vikend.

Na zahtev Klijenta koji može biti najviše jednom godišnje, Banka će na ugovoreni način, bez naknade, dostaviti izveštaj o naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom.

Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži naročito sledeće informacije:
1) pojedinačnu naknadu po svakoj usluzi i učestalost korišćenja svake usluge tokom izveštajnog perioda - a u slučaju da je više usluga obuhvaćeno paketom usluga, informacije o naknadi koja je naplaćena za ceo paket, o tome koliko je puta naknada za paket naplaćena u izveštajnom periodu i o eventualnoj dodatnoj naknadi koja je naplaćena za uslugu koja prelazi obim obuhvaćen naknadom za paket;
2) ukupan iznos svih naknada naplaćenih tokom izveštajnog perioda za svaku uslugu, svaki pruženi paket usluga i usluge koje prelaze obim obuhvaćen naknadom za paket;
3) visinu kamatne stope na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno prekoračenje platnog računa, ako je Banka pružala ovu uslugu u izveštajnom periodu, kao i ukupan iznos naplaćene kamate na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno prekoračenje u ovom periodu;
4) visinu pasivne kamatne stope, ako je Banka u izveštajnom periodu pružala uslugu povezanu s platnim računom na koju se primenjuje ova stopa, kao i ukupan iznos ostvarene kamate u tom periodu;
5) ukupan iznos naknada naplaćenih za sve usluge povezane s platnim računom pružene tokom izveštajnog perioda.

Na zahtev Klijenta, Banka će dostaviti izveštaj iz prethodnog stava, na papiru .

Banka će Klijentu, sledećeg dana u odnosu na datum zaduženja/odobrenja njegovog računa, dostaviti Informaciju – Izvod o izvršenim platnim transakcijama. Transakcije izvršene kroz INSTANT plaćanja radnim danima i praznicima u periodu od 21:00 do 00:00, a vikendom od 19:00 do 00:00 će se prikazivati u Izvodu dostavljenom drugog dana od datuma realizacije. Izvod će se dostavljati na način koji je Klijent naveo u Zahtevu za otvaranje računa.

Informacija o transakcijama Klijenta – poljoprivrednika i Klijenta - preduzetnika će sadržati sledeće:

1) referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je platiočev platni račun zadužen ili u valuti koju je platilac naveo u platnom nalogu;
3) iznos bilo koje naknade koja se platiocu naplaćuje za izvršenje pojedinačne platne transakcije, a ako pružalac platnih usluga zbirno naplaćuje ove naknade – i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
4) iznos kamate koju plaća platilac, ako se ta kamata plaća;
5) ako se vrši zamena valute – kurs zamene valuta koji je pri izvršavanju platne transakcije koristio platiočev pružalac platnih usluga, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
6) datum valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijema platnog naloga.

Ukoliko Klijent zahteva, Banka je dužna da informacije o pojedinačnoj platnoj transakciji na njegov zahtev na papiru dostavlja jednom mesečno.

6. Uplata gotovog novca na račun

Kada Klijent uplati gotov novac na račun u valuti u kojoj se vodi račun, Banka je dužna da obezbedi da datum valute odobrenja bude datum kada je primila gotov novac.

Prilikom prijema naloga za uplatu ne vrši se provera autentičnosti pečata i potpisa sa kartona deponovanih potpisa.

Banka je dužna da obezbedi da Klijent može raspolagati novčanim sredstvima odmah po prijemu gotovog novca.

7. Raspolaganje sredstvima na računu

Klijent, njegov zakonski zastupnik ili punomoćnik, mogu raspolagati sredstvima sa računa u visini raspoloživog salda.
Banka će bez odlaganja Klijentu odobriti sredstva na njegovom tekućem računu.

Klijent ima pravo da bez plaćanja posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog dinarskog ili deviznog računa kod Banke. Izuzetno, ako Klijent podiže u gotovini sredstva čiji je iznos veći od RSD 600.000,00 (slovima: šest stotina hiljada dinara i 00/100)- Banka mu ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog radnog dana, bez naknade. Ovo važi i za efektivni strani novac čiji je iznos u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije veći od RSD 600.000,00 (slovima: šest stotina hiljada dinara i 00/100).

Banka se obavezuje da Klijentu omogući raspolaganje sredstvima odmah nakon odobrenja tih sredstva na tekućem računu Klijenta:

1) ako je Banci na računu odobren iznos platne transakcije za primaoca Klijenta plaćanja – ili ako je Banka za primaoca plaćanja primila taj iznos na drugi način;

2) ako je Banka primila sve informacije neophodne za odobrenje platnog računa primaoca plaćanja ili stavljanje sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja.

Ako su sredstva na računu Banke primaoca plaćanja – Klijenta odobrena na dan koji nije poslovni dan Banke, smatra se da je Banka novčana sredstva za primaoca plaćanja primila narednog poslovnog dana, osim u slučaju platnih naloga koji su realizovani kroz kanal INSTANT plaćanja u kojem slučaju će se smatrati da je Banka ta sredstva primila za Klijenta odmah čim su sredstva odobrena na račun Banke.

Obaveštenje o odobrenju/ zaduženju računa po osnovu izvršenja transakcije putem usluge instant transfera odobrenja će biti dostupno klijentu odmah putem uvida u sistem digitalnog bankarstva ili u ekspozituri od strane zaposlenih.

Platne transakcije upućene u korist tekućeg računa klijenta izvršavaju se tako što se odobrava tekući račun Klijenta koji je naveden kao račun korisnika u platnom nalogu. Banka može, ali se ne obavezuje da vrši proveru ispravnosti drugih elemenata navedenih u nalogu.

U slučaju gašenja računa klijenta kod Banke, domaća platna transakcija neće biti izvršena, već će sredstva biti vraćena platiočevom pružaocu platnih usluga odmah ili najkasnije narednog radnog dana. Na navedeni način će Banka postupiti i u slučajevima pogrešnog/nepotpunog broja računa primaoca plaćanja odnosno poziva na broj odobrenja.

Klijent se obavezuje da odmah, a najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od dana prijema pismene opomene od Banke, izmiri svoje dugovanje prema Banci nastalo usled korišćenja sredstava preko raspoloživog iznosa na tekućem računu. Ukoliko Klijent ne izmiri svoje dugovanje prema Banci u roku od sedam dana, Banka može pokrenuti postupak pred nadležnim sudom radi naplate svojih potraživanja.

Informisanje klijenta kod međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti drugih država

U slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti drugih država, Banka nije dužna da klijentu pre zaključenja ugovora o platnim uslugama dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi sa rokom za izvršenje platne transakcije pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u drugoj državi, ako u trenutku zaključenja ugovora ne raspolaže tim informacijama. Banka će klijentu pružiti informacije o očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije.

Kod izvršenja međunarodnih platnih transakcija i domaćih platnih transakcije u valuti drugih država u korist računa klijenta, u slučaju da nalogodavna banka, nakon slanja platnog naloga putem SWIFT-a, a do datuma valute naznačenog u SWIFT poruci, obustavi ili izmeni nalog, Banka će postupiti u skladu sa izmenjenim instrukcijama bez saglasnosti klijenta.

Zaduženje računa

Banka će zadužiti račun Klijenta bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

• u postupku izvršenja koji se vodi nad Klijentom, u skladu sa zakonom;

• radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora i Zakona, dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Klijentu ili drugih dospelih potraživanja Banke prema Klijentu;
• u drugim slučajevima propisanim zakonom.

Izvršena platna transakcija iz prethodnog stava ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Klijent neopozivo ovlašćuje Banku da u slučaju kada na računu nema dovoljno sredstava, bilo koju novčanu obavezu Klijenta prema Banci naplati iz sredstava svih računa otvorenih u Banci. Kada Klijent ima više računa (dinarskih ili deviznih) Banka je ovlašćena da po svom nahođenju utvrdi redosled po kojem će vršiti prenos sredstava radi naplate svojih potraživanja prema Klijentu, uključujući i otkup sredstava sa deviznih računa po kupovnom kursu Banke na dan na koji Banka vrši otkup radi naplate dospelih obaveza Klijenta.

8. Trajni nalog i Direktno zaduženje

Klijent može sa Bankom da ugovori niz platnih transakcija kao trajni nalog ili kao nalog za direktno zaduženje.

Klijent svojim potpisom za izvršenje niza platnih transakcija daje saglasnost, pa se svaka pojedina transakcija koja je deo niza platnih transakcija smatra autorizovanom.

Klijent ugovara izvršenje

- na određen dan
- periodično, na dan koji odredi primalac plaćanja

Iznos niza platnih transakcija može biti ugovoren kao trajni nalog predat Banci ili se može ugovoriti izvršenje niza platnih transakcija bez iznosa.

9. Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi izvršenja platnih transakcija

Gubitak i krađa platnog instrumenta

a) Platni instrument- gubitak, krađa ili zloupotreba

Uz ove Opšte uslove Banka Klijentu uručuje Savete za čuvanje kartica i sprečavanje zloupotreba koje je takodje učinila dostupnim na svojoj internet stranici https://www.addiko.rs.

Klijent je obavezan da gubitak/krađu platnog instrumenta (platne karice i dr.) odmah prijavi na broj telefona +381 11 222 7 444 ili bilo kojoj ekspozituri Banke, a u slučaju krađe i nadležnom organu. U slučaju telefonske prijave, Klijent je dužan da u najkraćem mogućem roku dostavi Banci u pisanoj formi potvrdu prijave gubitka/krađe platnog instrumenta (platne kartice i dr.).

Banka je dužna da u svakom trenutku omogući Klijentu da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu kartice i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe. Ako Banka ne omogući Klijentu da u svakom trenutku prijavi gubitak, krađu ili transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka sa kartice – Klijent ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

Klijent snosi sav rizik za eventualno neovlašćeno korišćenje kartice, ako se ne pridržava sigurnosnih mera pri upotrebi kartice (npr. nepotpisana kartica, otkrivanje PIN-a, davanje kartice drugoj osobi...).

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja platne kartice, odnosno podataka s platne kartice - Klijent je dužan da, odmah posle tog saznanja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka s kartice, u kom slučaju može snositi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od 3.000,00 dinara.

Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili

2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen.

Klijent ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitaka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kartice, odnosno podataka sa kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao sa namerom prevare.

Klijent snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz navedenih uslova o izdavanju i korišćenju platne kartice, obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku,

krađi i zloupotrebi platne kartice i obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili ukoliko usled njegove namere ili krajnje nepažnje nije ispunio obavezu da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima, obavezu da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta, obaveze da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku.

Korisnik neće snositi gubitke u sledećim slučajevima:

1) ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz prethodnog stava;

2) ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka pružaoca platnih usluga ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene, izuzev u slučaju iz prethodnog stava;

3) ako pružalac platnih usluga nije u svakom trenutku obezbedio odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu u skladu sa propisom koji uređuje platne usluge, osim u slučaju da su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca;

4) ako platiočev pružalac platnih usluga ne zahteva pouzdanu autentifikaciju Korisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Ako platiočev pružalac platnih usluga zahteva pouzdanu autentifikaciju korisnika, a primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primeni traženu pouzdanu autentifikaciju korisnika, dužan je da pružaocu platnih usluga platioca nadoknadi štetu koju je on zbog toga pretrpeo.

Korisnik kao platilac neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio pružaoca platnih usluga da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Klijent je dužan da izmiri sve obaveze nastale do prijave Banci da je kartica izgubljena ili ukradena.

Klijent koji pronađe karticu posle prijave njenog nestanka ne sme je koristiti, već je obavezan da je vrati Banci.

Nakon podnošenja pisane prijave o gubitku/krađi kartice, Klijent može podneti zahtev za izdavanje nove kartice. Trošak izrade nove kartice snosi Klijent.

b) Addiko business EBanka/Addiko business Mobile

Klijent je dužan da koristi servise elektronskog bankarstva u skladu sa uslovima koji su propisani ovim Opštim uslovima, kao i Opstim uslovima za servise elektronskog bankarstva za preduzetnike, Zahtevom za Addiko business EBank/Addiko business Mobile i korisničkim uputstvom.

Klijent je dužan da, odmah nakon prijema personalizovanih sigurnosnih elemenata vezanih za korišćenje elektronskog bankarstva, preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite tih elemenata, odnosno čuva tajnost lozinke i PIN koda koje koristi.

U slučaju da Klijent posumnja u neautorizovanu upotrebu njegove korisničke identifikacije ili bilo koji drugi oblik zloupotrebe servisa, dužan je da o tome odmah obavesti Banku na sledeći način:

Telefonom:

0 800 303 303 (besplatno)

011 222 6000, 011 222 6 333

e-mail-om: https://www.addiko.rs

Odgovornost Klijenta za neodobrene platne transakcije, uključujući i iznos gubitka koji pokriva Klijent

Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000,00 RSD (slovima: (slovima: tri hiljade dinara i 00/100), ako su te transakcije izvršene usled:

1) izgubljenog ili ukradenog PIN-a ili lozinke ili podataka koji generiše M-token, ili
2) pristupa aplikativnom sistemu elektronskog bankarstva koji je bio zloupotrebljen jer Klijent nije uspeo da zaštiti svoje personalizovane sigurnosne elemente.

Klijent snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Klijenta ili neispunjenja njegove obaveze zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata, obaveze obaveštavanja Banke o nastalom gubitku/zloupotrebi, kao i usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Klijent neće snositi gubitke ako mu Banka nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Klijenta.

Klijent neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Banku da je autentifikacioni/autorizacioni element, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Klijenta.

Banka će korisniku elektronskog bankarstva dostaviti dokaz o tome da ju je taj korisnik obavestio o gubitku/krađi/zloupotrebi personalizovanih elemenata identifikacije ako korisnik podnese zahtev za dostavljanje tog dokaza u roku od 18 meseci od dana obaveštavanja Banke.

10. Ograničenje korišćenja platnog instrumenta

Banka može Klijentu/korisniku onemogućiti korišćenje platnog instrumenta u sledećim slučajevima:

- na zahtev Klijenta
- kada se Klijent ne pridržava ugovornih odredbi i ovih Opštih uslova
- kada postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta
- kada postoji sumnja o neodobrenom korišćenju ili korišćenju platnog instrumenta radi prevare ili kao posledica prevare
- kada postoji povećanje rizika da Klijent neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja po računu Klijenta
- kada je račun klijenta blokiran od strane Prinudne Naplate
- kada je račun Klijenta blokiran od strane nadležnog organa

Banka će Klijenta obavestiti o nameri blokade, pre ili odmah nakon blokade na jedan od sledećih načina: na e-mail adresu koju je Klijent registrovao kod Banke SMS-om na broj mobilnog telefona koji je Korisnih registrovao kod Banke, ili telefonski na brojeve telefona koje je Klijent registrovao kod Banke u svrhu kontakta.

Izuzetno, Banka neće obavestiti Klijenta o blokadi ukoliko je davanje obaveštenja o blokadi propisima zabranjeno zakonom ili propisom ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Deblokada

Banka će ponovo omogućiti korišćenje platnog instrumenta kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

11. Komunikacija između Klijenta i Banke

Banka će Klijentu u toku trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostaviti kopiju okvirnog ugovora i kopiju Opštih uslova poslovanja koje je Klijent prihvatio i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

12. Kamatne stope, naknade i kurs zamene valuta

Na iznos dinarskih i deviznih sredstava po viđenju na platnim računima, Banka može obračunavati i isplaćivati kamatu ukoliko je tako predviđeno Okvirnim ugovorom.

Po tekućim računima preduzetnika, Banka može vršiti obračun kamate na sredstva po tekućem računu prema proporcionalnom metodu.

Obračun i pripis kamate vrši se mesečno za protekli mesec, odnosno ranije prilikom zatvaranja računa.

Kamatna stopa određuje se kao fiksna ili promenljiva.

Naknade koje Banka obračunava i naplaćuje određene su Tarifom naknada za usluge Addiko Bank a.d. Beograd – preduzetnici, odnosno Tarifom naknada za usluge Addiko Bank a.d. Beograd - poljoprivrednici.

Banka Klijentu naplaćuje naknadu za održavanje računa, naknade za pružanje platnih usluga, za transakcije učinjene debitnim karticama na POS uređajima i bankomatima, za korišćenje servisa elektronskog bankarstva i mobilnog bankarstva za poljoprivrednike i ostale naknade.

Pored navedenih naknada Banka obračunava i naplaćuje ostale naknade i stvarne troškove koji proizilaze iz posebnog zahteva Klijenta i iz ugovornog odnosa.

U slučaju da Klijent ne izmiri na vreme dospele naknade, Banka može zaračunati zakonsku zateznu kamatu.
Zvanična kursna lista Addiko Bank a.d. Beograd, formira se najkasnije do 09:00h svakog radnog dana i važi do kreiranja naredne kursne liste i dostupna je Klijentu na web stranici Banke. Zvanična kursna lista sadrži srednje kurseve, kupo/prodajne kurseve za devize i kupoprodajne kurseve za efektivu. Ista važi kako za pravna, tako i fizička lica, preduzetnike i poljoprivrednike, sve do kreiranja naredne kursne liste.
Sve transakcije kupovine/prodaje deviza preduzetnika, moraju biti odrađene u okviru kursne liste, tj. u okvirima kupovnog/prodajnog kursa.

13. Način i rokovi u kojima je Klijent dužan da obavesti Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije

Banka će obezbediti povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje, ako je Klijent obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno ako zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, i to odmah nakon saznanja o toj platnoj transakciji, pod uslovom da su to obaveštenje, odnosno taj zahtev dostavljeni najkasnije u roku od 13 (trinaest) meseci od dana zaduženja.

Banka će i nakon isteka roka od 13. meseci obezbediti povraćaj iznosa kod neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije, ukoliko Klijentu nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa ovim Zakonom o platnim uslugama.

14. Odgovornost Banke u vezi sa izvršenjem platnih transakcija

Odgovornost Banke za neodobrenu platnu transakciju

Ako je platnu transakciju neposredno inicirao platilac, platiočev pružalac platnih usluga odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, platiočev pružalac platnih usluga dužan je da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je platiočev pružalac platnih usluga primio platni nalog).

Ako je platiočev pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužan je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je korisnik platnih usluga zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije. U ovom slučaju platiočev pružalac platnih usluga dužan je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa platioca u vezi s nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun platioca zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije.

Ako platiočev pružalac platnih usluga platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije istog poslovnog dana kada je platiočev pružalac platnih usluga primio platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju. Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi s nepravilno izvršenom ili neizvršenom platnom transakcijom najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

Ako je platna transakcija izvršena nakon zakonom propisanog vremena, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, na zahtev pružaoca platnih usluga platioca koji istupa u ime platioca, obezbedi da je datum valute odobrenja najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

Pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako je platnu transakciju inicirao platilac preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, platiočevim pružaocem platnih usluga smatra se pružalac platnih usluga koji vodi račun platioca. U slučaju napred navedene platne transakcije, pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je pružalac platnih usluga koji vodi račun platioca primio platni nalog na ugovoreni način i da je, u delu usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana, te da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak povezan s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom ili kašnjenjem u izvršenju platne transakcije i dužan je da dokaze o tome dostavi bez odlaganja na zahtev pružaoca platnih usluga koji vodi račun. Ako je pružalac usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne napred pomenute - dužan je da pružaocu platnih usluga koji vodi račun platioca odmah po njegovom zahtevu nadoknadi iznos ostvarenog gubitka, odnosno iznos koji je u vezi s povraćajem platio.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Klijent

Ako je platnu transakciju inicirao Klijent, Banka odgovara Klijentu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.
Ako je Banka Klijenta odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Klijentu, odnosno da Klijentov račun vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Klijent zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

Ako je platiočev pružalac platnih usluga platiocu, a po potrebi i Banci kada je Klijent primalac plaćanja, pružio dokaz da je račun Banke odobren za iznos platne transakcije, Banka je odgovorna Klijentu za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju dužna je da Klijentu izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj Klijent ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Odgovornost posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju

Banka odgovara Klijentu platnih usluga za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog Klijenta platnih usluga, odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Klijentu bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili netačno izvršenu platnu transakciju ako je Klijent dao pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku računa.

U ovom slučaju, na zahtev Klijenta, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Klijentu bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju sarađuje sa Bankom, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako u slučaju iz ovog stava ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava

Klijentu, platiočev pružalac platnih usluga će na pismeni zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja). Banka može Klijentu naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje mera iz ovog stava, u skladu sa Tarifom naknada.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake, Banka je dužna da odmah po saznanju, izvrši Klijentu povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije, Banka će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Klijenta odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Klijentu bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera.

Odgovornost za štetu nastalu zbog neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

Klijent ima pravo da od Banke, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovoran taj pružalac.

Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona

Odredbe ove glave ne primenjuju se na odgovornost Banke i Klijenta platnih usluga u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz ovog zakona ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

Međunarodne sankcije

Korespondentna banka ili banka primaoca plaćanja može odbiti realizaciju transakcije ili zamrznuti sredstva koja su predmet transakcije ukoliko utvrdi da je klijent ili primalac plaćanja lice na koga se direktno ili indirektno odnose međunarodne sankcije, npr. sankcije Ujedinjenih nacija (UN), Evropske unije (EU) i Ministarstva finansija Sjedinjenih Američkih Država (OFAC).

Banka nema, niti može imati uticaja na postupke korespondentne banke, odnosno banke primaoca plaćanja. Banka ne snosi bilo kakvu vrstu odgovornosti, niti snosi eventualne dodatne troškove, ukoliko zbog primene navedenih sankcija dođe do blokade bilo koje transakcije koju Klijent inicira kod Banke i/ili do zamrzavanja sredstava koja su predmet transakcije.

Za slučaj da transakcija bude odbijena od strane korespondentne banke ili banke primaoca plaćanja, Klijent prihvata da snosi sve troškove povraćaja sredstava na svoj račun.

15. Prava i obaveze pružaoca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe i kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije

Ako od platiočevog pružaoca platnih usluga primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe – Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužna je da, bez obzira na ispunjenost uslova za izvršenje transakcije, ne odobri ova sredstva na računu primaoca sredstava, odnosno da onemogući raspolaganje tim sredstvima primaocu plaćanja u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.
Ako u slučaju iz prethodnog stava, Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, naknadno, ali pre isteka roka iz prethodnog stava, dobije od platiočevog pružaoca platnih usluga podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi – Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužna je da:
1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava platiocu ako primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegov pružalac platnih usluga obavestio o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;
2) omogući primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz prethodnog stava ako je primalac plaćanja u roku iz prethodne tačke dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije ako je primaocu plaćanja omogućio raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

Pružaoci platnih usluga imaju sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

1) ako platiočev pružalac platnih usluga pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je ovu grešku učinio, dužan je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;
2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, u roku iz člana 42. ovog zakona, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;
3) ako su sredstva preneta nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, u propisanom roku, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneta novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga.

Povraćaj sredstava ima prioritet u odnosu na izvršavanje svih drugih platnih transakcija s platnog računa na koji su preneta ta sredstva.

Pružalac platnih usluga odgovara korisniku platnih usluga za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

U slučaju iz prethodnog stava, pružalac platnih usluga ima pravo regresa prema posredniku u iznosu koji je isplatio korisniku platnih usluga u skladu s čl. 50, 53. i 54. Zakona o platnim uslugama. Navedeno pravo regresa ne isključuje pravo pružaoca platnih usluga da od posrednika zahteva naknadu štete koja je nastala neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije, u skladu sa zakonom, odnosno ugovorom zaključenim između pružaoca platnih usluga i posrednika. Pravo regresa primenjuje se i u slučaju kada bilo koji od posrednika nije primenio pouzdanu autentifikaciju korisnika.

16. Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije

Banka je dužna da Klijentu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili Klijent preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

1) da je Klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;

2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi Klijent razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Banka može zahtevati da Klijent obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost gore navedenih uslova. Klijent se ne može pozivati na uslov iz tačke 2) ovog ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu.

Klijent može podneti zahtev u roku od 56 dana od datuma zaduženja.
Banka je dužna da Klijentu izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva u roku od deset poslovnih dana od dana prijema ovog zahteva.

Ako odbije zahtev, Banka je dužna da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje Klijenta obavesti i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Klijenta platnih usluga, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba ovog zakona i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Klijent nema pravo na povraćaj iznosa platne transakcije ako su ispunjeni sledeći uslovi:

1) da je Klijent neposredno svom pružaocu platnih usluga dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;
2) da je Banka ili primalac plaćanja, najmanje 28 dana pre dana dospeća, na ugovoreni način pružio Klijentu informacije o budućoj platnoj transakciji.

Korisnik platnih usluga ima pravo da od svog pružaoca platnih usluga, odnosno pružaoca usluge iniciranja plaćanja u slučaju da je platna transakcija inicirana preko njega zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije za koju je odgovoran taj pružalac.

Odredbe o oodgovornosti za izvršavanje transakcija ne primenjuju se na odgovornost pružaoca i korisnika platnih usluga u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz Zakona o platnim uslugama ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga. Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ako je platni nalog dostavljen pružaocu platnih usluga platioca nakon ugovorenog roka, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena u ugovorenom roku.

Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije u pogledu odobrenja sredstva na računu, datuma valute zaduženja i datuma valute odobrenja. Ako je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran u skladu sa ovim stavom, dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena pravilno. Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih usluga, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu sa prethodna dva stava - platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. Platiočev pružalac platnih usluga nije odgovoran ako dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije, a postojalo je neznatno kašnjenje u izvršenju platne transakcije. U tom slučaju, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na platnom računu primaoca plaćanja tako da datum valute odobrenja ovog računa bude najkasnije datum na koji bi taj račun bio odobren da je platna transakcija izvršena pravilno. Ukoliko postoji odgovornost pružaoca platnih usluga isti je dužan da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

17. Izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora

Ako Banka predlaže izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora, dužna je da Korisniku platnih usluga dostavi predlog tih izmena i dopuna u posmenoj formi najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, osim ukoliko Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist Korsinika, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja Korisniku predloga izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Nakon prijema predloga Banke za izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora, Korisnik može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba

okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene.

Nakon prijema predloga za izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora, Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Ako Korisnik pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna okvirnog ugovora nije obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio smatraće se da se Korisnik saglasio s predlogom. U ovom slučaju Banka će Korisnika, istovremeno s dostavljanjem predloga za izmene i dopuna okvirnog ugovora, obavestiti o njegovom pravu da, ako ne prihvati taj predlog, u bilo kom trenutku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora, može da raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, kao i da može da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

Okvirni Ugovor Korisnik i Banka zaključuju na neodređeno vreme. Ugovor prestaje da važi otkazom jedne od ugovornih strana, istekom roka ukoliko je ugovoren i u slučaju smrti Klijenta.

Zatečena novčana sredstva na računu koja Klijent nije podigao nakon prestanka Okvirnog ugovora dostupna su i nakon prestanka, a naslednicima su dostupna podnošenjem zahteva za isplatu uz podnošenje originalnog pravosnažnog sudskog rešenja o nasleđivanju, ili druge zakonom propisane isprave.

U slučaju prestanka Okvirnog ugovora iz bilo kojeg razloga, Klijent je obavezan da u celosti izvrši sve ugovorne obaveze, a naslednici su dužni da ih izmire do visine nasleđenih sredstava.

Klijent ima pravo da bez naknade u bilo kom trenutku raskine ugovor sa otkaznim rokom od mesec dana.

Klijent ima pravo da raskine ugovor i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Ako Klijent raskine okvirni ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do datuma tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka će Klijentu vratiti srazmerni deo unapred naplaćene naknade.

Okvirni ugovor Banka može smatrati jednostrano raskinutim od strane Klijenta i u slučaju da Klijent nije koristio prava iz Okvirnog ugovora u periodu od 12 (dvanaest) ili više meseci, u smislu da po računu nije evidentirana platna transakcija inicirana od strane klijenta, kao i da račun nije vezan uz oročeni depozit, kredit, kreditnu karticu ili dozvoljeno prekoračenje u kom slučaju banka nije dužna da obaveštava Klijenta o raskidu Okvirnog ugovora i gašenju tekućeg računa.

Klijent može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na obavezne elemente ugovora koji nisu prethodno dostavljeni Klijentu utvrde ništavim.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme bez navođenja razloga, upućivanjem pisanog obaveštenja Klijentu uz otkazni rok od 2 (dva) meseca.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor i iz razloga predviđenih Opštim uslovima poslovanja, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom, u kom slučaju otkazni rok ne može biti kraći od 2 (dva) meseca.

Banka će obaveštenje o jednostranom raskidu Okvirnog ugovora dostaviti Klijentu u pisanoj formi.

Banka ne naplaćuje naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

Ako Banka jednostrano raskine ugovor, na obavezu Klijenta da plati naknadu shodno se primenjuju odredbe zakona po kojima je Klijent dužan da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka će Klijentu vratiti srazmerni deo plaćene naknade.

18. Informacije o zaštiti Klijenta

Korisnik ima pravo na prigovor Banci, u pismenoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona kojim je uređena zaštita korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja ili

dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s Korisnikom.

.Prigovor se podnosi u usmenoj formi pozivom Kontakt centra i u pismenoj formi u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, putem digitalnih kanala banke e/mBanking aplikacija ili elektronskom poštom (e-mail-om), be z naknade.

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od šest meseci od saznanja da je povreda učinjena. U svakom slučaju pravo na prigovor prestaje u roku odtri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, Korisnik je u obavezi da dostavi i posebno punomoćje kojim ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Banke i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose, a koji predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Banka je dužna da razmotri prigovor i da Korisniku dostavi pismeni odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u roku iz prethodnog stava - taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da u pisanoj formi obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. U tom slučaju Banka je dužna da u obaveštenju klijentu jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i da navede krajnji rok za davanje odgovora.

Banka ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Prigovor treba da sadrži lične podatke Klijenta, neophodne za njegovu identifikaciju i razloge podnošenja prigovora, kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Banke i Klijenta.

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Rok za podnošenje pritužbe je šest meseci od dana prijema odgovora Banke na prigovor, ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora od strane Banke.

Pritužba se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, korišćenjem forme za podnošenje pritužbi - klikom na tekst Podnesite pritužbu/prigovor na rad pružaoca finansijskih usluga ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku od 15 dana, sporni odnos između Korisnika i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Predlog za posredovanje se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, korišćenjem forme za podnošenje predloga za posredovanje - klikom na tekst Podnesite predlog za posredovanje ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom. Ugovorne strane će nastojati da sve sporove rešavaju sporazumno, mirnim putem, a ukoliko to ne bude moguće, sporove će rešavati stvarno nadležan sud određen prema prebivalištu, odnosno boravištu Korisnika.

19. Završne odredbe

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima poslovanja primenjuje se Deo I i Deo II Opštih uslova poslovanja Addiko Bank a.d. Beograd, a čiji su ovi Opšti uslovi prilog i sastavni deo, sa svim njihovim izmenama i dopunama usvojenim za vreme trajanja Okvirnog ugovora, kao i Zakon o platnim uslugama, Zakon o obligacionim odnosima i drugi pozitivni propisi Republike Srbije.

O promenama ovih Opštih uslova kao i o dostupnosti istih Banka obaveštava Klijente u poslovnim jedinicama Banke kao i putem internet stranice Banke: https://www.addiko.rs.