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. 4

Izdavalac ovih Opštih uslova poslovanja za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica - fizička lica (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 ZA IZDAVANJE I KORIŠĆENJE KREDITNIH KARTICA - FIZIČKA LICA

Ovim Opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika kreditne kartice (u daljem tekstu Korisnik ili Klijent).

Ovi Opšti uslovi, zajedno sa svim odredbama Opštih uslova poslovanja Addiko Bank a.d. Beograd - Deo I Deo II i Deo III važe i za Klijente koji imaju već zaključen ugovor sa Bankom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, a umesto odredaba tog ugovora koji je u suprotnosti sa odredbama ovih Opštih uslova, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova.

I Značenje pojedinih pojmova

1) **Korisnik platnih usluga ili Klijent:** potrošač - fizičko lice koje zaključuje Ugovor u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.
2) **Platni instrument** - 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;
3) **Kreditni limit** – ukupan odobreni iznos do kojeg Klijent može obavljati transakcije;
4) **Revolving princip -** plaćanje minimalne mesečne obaveze (procentualni deo ukupnog duga određen ponudom banke), ostatak neizmirenih obaveza revolvira (prenosi se) u naredni obračunski period;
5) **Charge princip -** omogućava potrošnju na bazi odobrenog beskamatnog limita u toku meseca nakon čijeg isteka sve obaveze nastale upotrebom kartice dospevaju na naplatu;
6) **Installment princip** – plaćanje po principu jednakih rata
7) **Osnovna kartica -** kartica izdata Klijentu
8) **Dodatna kartica -** kartica koja se na osnovu zahteva 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;
9) **Zamenska kartica** - kartica koja se izdaje Klijentu u zamenu za izgubljenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promene ličnih podataka;
10) **Datum valute -** 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;
11) **Referentni kurs -** 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
12) **PIN** - lični identifikacioni broj koji dodeljuje Banka i poznat je isključivo Klijentu koji služi za autorizaciju platne transakcije i osigurava zaštitu od njenog neovlašćenog korišćenja
13) **Sigurnosni kod** - trocifreni broj zapisan na poleđini potpisane trake koji se prvenstveno koristi prilikom obavljanja platnih transakcija preko primaoca plaćanja bez prisustva kartice (internet, kataloška prodaja);
14) **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;

15) **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.
16) **Skimming** - proces kopiranja podataka sa platne kartice i korišćenja duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka Klijenta i Banke;
17) **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;
18) **Izvod promena i dospelih obaveza po kreditnoj kartici -** pisano obaveštenje Klijentu kartice o izvršenim platnim transakcijama i troškovima nastalim korišćenjem kartica, kamatama, naknadama, članarinama, ukupnom iznosu dospelih obaveza i drugim informacijama;
19) **Obračunski period** - vremenski period između izdavanja dva Izvoda promena i dospelim obavezama koji po pravilu traje 30 dana unutar kojeg se sabiraju transakcije i ostali troškovi nastali korišćenjem kartice, a koji čine dospelu mesečnu obavezu Klijenta;
20) **Bankomat (ATM)** – elektronski uređaj za isplatu gotovog novca;
21) **EFT POS (Point of sale) -** Uređaj za prihvat kartica preko kojeg se transakcije realizuju elektronskim putem;
22) **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 plaćanjadok 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;
23) **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.
24) **Kartična organizacija** – finansijska institucija koja omogućava bezgotovinski promet sredstava putem platnih kartica
25) **Digitalni novčanik -** aplikacija 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**;**
26) **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 kreditne platne kartice izdate od strane Banke**;**
27) **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;
28) **Google Pay/Apple Pay -** pruzaoci 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.

II Uslovi za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica

1. Izdavanje kartice

Ugovorni odnos između Banke i Klijenta nastaje zaključivanjem Okvirnog ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne platne kartice. Pre sklapanja Okvirnog ugovora Banka Klijentu uručuje Zahtev koji Klijent popunjava i podnosi Banci, nacrt Okvirnog ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne platne kartice (uključujući i obavezne elemente ovog ugovora), kao i prateća dokumenta koja čine sastavni deo ovog okvirnog ugovora.

Kartica se može izdati fizičkom licu, rezidentu Republike Srbije za koje Banka, na osnovu podataka koje joj je fizičko lice dostavilo, kao i uvidom u bazu podataka o njegovoj zaduženosti na osnovu njegove potpisane saglasnosti, oceni da ima zadovoljavajuću kreditnu sposobnost.

Kartica se izdaje pod uslovom da je Klijent kreditno sposoban ili da je položio garantni depoziti u Banci i ispunio druge utvrđene uslove.

Nakon potpunog izmirenja obaveza prema Banci po osnovu Okvirnog ugovora, Klijent ima pravo da preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja.

Pre izdavanja Kartice Banka na ime Klijenta otvara, a posle izdavanja Kartice vodi kreditnu partiju u dinarima.

Dodatne kartice se izdaju na osnovu zahteva Korisnika kartice. Banka će na zahtev Klijenta odobriti najviše 2 (dve) dodatne kartice. Klijent je dužan da dodatne Klijente upozna s ovim Opštim uslovima. Odluku o izdavanju kartice (osnovne i dodatne) donosi Banka. Banka nije u obavezi da obrazlaže svoju odluku.

2. Obnavljanje i zamena kartice

Kartica se izdaje na rok naznačen na kartici.
Ako Klijent nije otkazao korišćenje Kartice pisanim putem, i ukoliko posluje saglasno Okvirnom ugovoru i Opštim uslovima, Banka će Korisnika kartice pisanim putem obavestiti o isteku limita i neophodnoj dokumentaciji za obnovu.

Kartica je važeća do zadnjeg dana u mesecu naznačenom na Kartici.

Ukoliko Klijent ne preuzme Karticu u roku od 3 (tri) meseca od datuma početka važenja Kartice, Banka može poništiti Karticu, smatrajući da je Klijent odustao od zaključenog Okvirnog ugovora.

Banka može da odbije da Klijentu reizda Karticu u slučaju da je Klijent nije koristio u kontinuitetu šest meseci pre isteka njenog roka važenja.

U slučaju da Klijent ne želi da mu se Kartica obnovi, dužan je da o tome pisanim putem obavesti Banku najduže 30 (trideset) dana pre isteka roka važnosti Kartice u kom slučaju Kartica prestaje da važi istekom roka na koji je izdata.
Klijent može podneti zahtev Banci za zamenu kartice u slučajevima kada je kartica oštećena ili kada dođe do promena ličnih podataka ili u slučaju kada je kartica bila privremeno blokirana (npr. zato što nisu blagovremeno bila obezbeđena sredstva za izmirenje obaveza) pa je u međuvremenu istekla i nije redovno obnovljena.

Klijent je dužan da karticu koju treba zameniti, preda Banci zajedno sa Zahtevom za izradu zamenske kartice. Trošak izdavanja nove kartice snosi Klijent.

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

3. Korišćenje kartice

Klijent je obavezan da Karticu koristi u skladu sa Okvirnim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Klijent ne sme Karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupovinu roba i usluga zabranjenih u Republici Srbiji.

Klijentu Banka omogućava odloženo plaćanje za sve transakcije učinjene karticom.

Klijent može koristiti karticu samo do visine odobrenog kreditnog limita, a u okviru posebnih limita koje određuje Banka.

Kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu za bezgotovinsko plaćanje robe i usluga na prodajnim mestima (POS uređaji) i podizanje novca na bankomatima sa znakom kartične organizacije u okviru koje je kartica izdata.

Kartica omogućava plaćanje na internetu, vršenje rezervacija i transakcije kataloške prodaje ili telefonske porudžbine (tzv. MO/TO transakcije kupovine robe i usluga kada se kupovina obavlja bez fizičkog prisustva kartice).

Karticu može koristiti samo lice čije je ime utisnuto na kartici.

Banka jednom mesečno, bez naknade, dostavlja Klijentu izveštaj (u daljem tekstu izvod) o svim transakcijama učinjenim u prethodnom mesecu i ukupnom zaduženju, kao i datumu kada će njegov tekući račun biti zadužen. Ukupno zaduženje uključuje sve transakcije, pripadajući deo godišnje članarine i ostale naknade nastale korišćenjem osnovne i/ili dodatne kartice u zemlji i inostranstvu za naznačeni period.

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

Sve transakcije učinjene karticom u inostranstvu, a čiji je izdavalac MasterCard konvertovaće se u valuti zaduženja Klijenta (RSD) po kursu MasterCard sistema na dan zaduženja kreditne partije Klijenta.

Kurs zamene MasterCard sistema dostupan je na web stranici:

https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/

Klijent je u obavezi da do 10. u mesecu za prethodni mesec obezbedi sredstva za izmirenje dospelih obaveza, ili prvi sledeći radni dan ukoliko je 10. u mesecu neradni dan. Banka će svakog 10 - og u mesecu (ili prvog narednog radnog dana ukoliko isti padne na neradni dan) automatski zadužiti Klijentov tekući račun za dospele obaveze,

Naplata potraživanja dospelih obaveza će se vršiti u skladu sa Okvirnim ugovorom o proizvodu.

Klijent ima period od 10 (deset) dana za izmirenje dospelih obaveza tokom kojeg se ne obračunava kamata na te obaveze. Na ostatak duga, Klijentu se obračunava ugovorena kamatna stopa, odnosno naknada za podelu na rate.

Klijent može u bilo kom trenutku bez plaćanja bilo kakve naknade smanjiti ili u potpunosti izmiriti svoj dug prema Banci, nastao korišćenjem kreditne kartice, uplatom odgovarajućeg iznosa na kreditnu partiju i to uplatom na šalteru bilo kog organizacionog dela Banke, putem e-bankinga ili uplatom na šalterima drugih poslovnih banaka ili pošte.

Nakon isteka roka važenja ili otkazivanja kartice, Korisnik kartice je dužan da u potpunosti izmiri svoj dug prema Banci.

4. Mere koje je Klijent dužan da osigura prilikom korišćenja Kartice

Klijent je dužan da Karticu čuva i da sa njom odgovorno postupa.

Prilikom uručenja Kartice, Klijent potpisuje karticu na poleđini. Nepotpisana Kartica je nevažeća, a Klijent snosi eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice.

Klijentu se dostavlja PIN (lični identifikacioni broj). Klijent se obavezuje da dodeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotreba.

Banka je dužna da obezbedi Klijentu da samo on ima pristup ličnom identifikacionom broju do uručenja Kartice.

Banka snosi rizik u vezi sa dostavljanjem Klijentu kartice i ličnog identifikacionog broja.

Za izvršenje platnih transakcija bez prisustva, Klijent ne sme da otkrije podatke o PINu.

Klijent ne sme da da drugoj osobi ili je, na bilo koji drugi način namerno otuđi i time omogući neovlašćeno korišćenje kartice.

Klijent je dužan da osigura da se postupci sa Karticom kod primaoca plaćanja izvode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom kao i da vodi brigu o tome da saglasnost za izvršenje platne transakcije daje za unapred poznati ili odabrani iznos i odgovoran je i snosi posledice propuštanja da to učini.

Klijent može u svako vreme opozvati Dodatnom Klijentu ovlašćenje po dodatnoj kartici.

Izjava o opozivu proizvodi pravno dejstvo prema Banci od njenog prijema u Banci. Nakon opoziva Dodatne kartice ili smrti Dodatnog Korisnika kartice, korisnik je dužan da Banci vrati Dodatnu karticu. Ako korisnik ne vrati Dodatne kartice, odgovoran je za sve posledice koje mogu nastati zbog korišćenja Dodatne kartice nakon opoziva punomoći.

5. Odobravanje i korišćenje kartice u okviru limita

Odluku o visini limita po kartici donosi Banka na osnovu procene kreditne sposobnosti Klijenta. Limit se odobrava u domaćoj valuti i na raspolaganju je Klijentu u okviru mesečnog iznosa, koji se umanjuje za visinu iskorišćenog limita u toku tog meseca, odnosno deo limita koji je revolvirao, odnosno koji je prenet u otplatu prema ugovorenom procentu, a zavisno od tipa kreditne kartice koju Klijent koristi.

Iznos odobrenog limita je promenljiv i Banka ga može naknadno promenti u skladu sa odredbama ugovora.

Klijentu je dozvoljena potrošnja do iznosa odobrenog limita potrošnje koji se ne sme prekoračiti korišćenjem osnovne i dodatnih kartica (u zbiru).

6. Vreme prijema i izvršenje platnog naloga

Vreme prijema platnog naloga je trenutak kada je Klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka sprovela postupak autentifikacije.

Banka će primljeni nalog izvršiti uz uslov da je od prodajnog mesta kao primaoca plaćanja, odnosno od drugog pružioca platnih usluga primaoca plaćanja, primila nalog za zaduženje.

7. Saglasnost (autorizacija) i opoziv saglasnosti za izvršenje platne transakcije i odgovornost za izvršenje transakcije

Klijent može da inicira platne transakcije:

- preko primaoca plaćanja u zemlji i inostranstvu na čijim prodajnim mestima stoji istaknuta oznaka kartične organizacije;
- podizanjem gotovog novca na bankomatima i isplatnim mestima u zemlji i inostranstvu označenim oznakama kartične organizacije.

Platna transakcija smatra se autorizovanom kada je Klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije:

- putem PIN - a ili potpisom;
- davanjem podataka o Kartici i/ili unosom trocifrenog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice,
- beskontaktnim prislanjanjem kartice na terminal,
- samim činom uručenja kartice na pojedinim prodajnim mestima na kojima je banka primaoca plaćanja zbog brzine sprovođenja transakcija ili tehnoloških preduslova, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih sistema ili banke primaoca plaćanja, definisala sprovođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a, npr. plaćanje putarina i slično.

Pri kupovini robe ili plaćanju usluga preko primaoca plaćanja Klijent prislanja karticu radi sprovođenja beskontaktne platne transakcije, unosi PIN ili potpisuje potvrdu o kupovini (u daljem tekstu: potvrda). Potpis na potvrdi mora biti identičan potpisu na Kartici. Klijent zadržava jedan primerak potvrde za svoju evidenciju.

Korisnik kartice dužan je da na zahtev prodavca robe ili usluga pokaže identifikacioni dokument.

Pri plaćanju roba i usluga preko primaoca plaćanja gde se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice, Klijent plaćanje obavlja tako da prodajnom mestu daje podatke o Kartici (broj kartice, važnost kartice, sigurnosni kod). Davanjem podataka Kartice prodajnom mestu Klijent potvrđuje iznos transakcije i da će ga platiti saglasno Okvirnom ugovoru i Opštim uslovima. Platne transakcije preko primaoca plaćanja gde se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice, Klijent obavlja na sopstvenu odgovornost i uz povećanu pažnju.

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.

U slučaju kada Klijent da saglasnost za izvršenje platne transakcije, više je ne može opozvati. Opoziv transakcije moguć je samo u slučaju izričitog dogovora između Klijenta i prodajnog mesta.
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 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.

8. Ograničenje u korišćenju i prestanak prava korišćenja Kartice

Banka može blokirati Karticu u slučaju kada:

- Klijent krši odredbe Okvirnog ugovora ili Opštih uslova;
- Klijent ne ispunjava obaveze iz uslova korišćenja Kartice ili bilo koje druge obveze prema Banci;
- u slučaju primljene sudske, poreske ili druge odluke državnog organa;
- ako nastupe takve okolnosti koje utiču na kreditnu izloženost Klijenta po svim izdatim karticama, urednost izmirenja obaveza, navike potrošnje kao i imovinskom stanju Klijenta;
- kad postoji sumnja da je Kartica bila korišćena na prodajnom mestu na kojem je bio instaliran uređaj za kopiranje Kartice ili da postoji mogućnost zloupotrebe Kartice (npr. skimming);
- na pismeni zahtev Klijenta;
- ako Klijent prijavi gubitak, krađu ili zloupotrebu Kartice;
- Kada postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili korišćenju radi prevare ili kao posledica prevare;
- ako Kartica nije uručena ili preuzeta u dogovorenom roku.

Banka će Klijenta obavestiti o blokadi odnosno ograničenju korišćenja Kartice (i ako je moguće o razlozima) odmah nakon blokade odnosno ograničenja korišćenja Kartice.

Klijent je dužan da o blokadi odnosno ograničenju korišćenja Kartice obavesti sve Dodatne Klijente kartice. Nakon što prestanu razlozi za blokadu, Banka će omogućiti korišćenje Kartice odnosno zameniti je novom, ukoliko se prethodno blokirana Kartica više ne može ili ne sme koristiti.

Banka ima pravo da Klijentu koji se na bilo koji način ne pridržava Okvirnog ugovora i Opštih uslova, bez obrazloženja uskrati pravo korišćenja Kartice i oglasi je nevažećom.

Klijent može otkazati korišćenje Kartice pisanim putem, bez plaćanja naknade.

Kartica je vlasništvo Banke. Kartica, čije je korišćenje otkazano, bez obzira na čiji zahtev, mora biti odmah vraćena Banci.

Ukoliko Klijent nije u mogućnosti da Karticu/e preda Banci, obavezan je da postupi kao kod prijavljivanja izgubljene/ukradene kartice.

Klijent je dužan da obezbedi pokriće na svom tekućem računu za sve transakcije nastale korišćenjem osnovne i dodatnih Kartica do dana vraćanja Kartica.

U slučaju otkaza osnovne Kartice, prestaje važnost i Dodatnih kartica.

9. Gubitak, krađa ili zloupotreba kartice

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

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 RSD 3.000,00 (slovima: tri hiljade dinara i 00/100) dinara.

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga ukoliko postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata.

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 gubitka, 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.

10. 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 ugovorenom roku, 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.

11. Digitalni novčanik

Usluga Digitalni novčanik je dostupna za Mastercard kreditne 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 sigurnosni 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.

U slučaju nedostupnosti Apple Pay/Google Pay usluge i nemogućnosti korišćenja Digitalnog novčanika, Banka nema mogućnost ni obavezu da utiče na izvršavanje Apple Pay/Google Pay usluge.

12. 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.

III Informisanje Klijenta

Banka bez naknade dostavlja Klijentu jednom mesečno izvod promena i dospelih obaveza po kreditnoj kartici (u daljem tekstu: Izvod), na e-mail adresu, poštom ili u matičnoj poslovnoj jedinici, na način koji je Klijent naveo u zahtevu. Izvod sadrži sve transakcije, kao i dospele kamate i naknade nastale korišćenjem osnovne i/ili dodatne Kartice u zemlji i inostranstvu za period od mesec dana.

Za svaku platnu transakciju Banka će Klijentu dati informaciju o:
- broju reference koja omogućava identifikaciju platne transakcije;
- primaocu plaćanja;
- iznosu i valuti platne transakcije;
- iznosu naknade;
- kursu koji je primenjen, ako je obavljena zamena valute;
- datumu valute zaduženja računa.

Putem Izvoda o učinjenim transakcijama Banka će Klijenta takođe informisati:
- o visini odobrenog limita po kartici;
- o ukupnom iznosu dospelih obveza;
- o datumu dospeća obaveza;
- o promeni Opštih uslova i pravila u rokovima propisanim zakonom.

Ako Klijent ne primi Izveštaj o učinjenim transakcijama najkasnije 10 (deset) dana od datuma dospeća plaćanja, dužan je da o tome obavesti Banku, jer se u suprotnom on smatra uredno dostavljenim.

Klijent i Dodatni korisnik dužni su da čuvaju potvrde o Karticom obavljenim platnim transakcijama. Klijent je dužan nakon primanja Izveštaja o učinjenim transakcijama da izvrši kontrolu tačnosti Izveštaja u odnosu na potvrde o obavljenim platnim transakcijama.

Ukoliko Klijent u roku od 45 (četdeset i pet) dana od dana učinjene transakcije ne dobije obaveštenje u Izvodu o istoj, dužan je da o tome obavesti Banku.

U slučaju dostave Izveštaja o učinjenim transakcijama putem e-majla ili pošte, smatra se da je isti pravilno uručen ako je poslat na poslednju poznatu adresu Klijenta koju Banka ima u svojoj evidenciji.

IV Način izmirivanja obaveza - uslovi plaćanja

Zaključenjem Okvirnog ugovora Klijent ovlašćuje Banku da ugovoreni iznos dospelih obaveza nastao korišćenjem Kartica uvećan za eventualni prekoračeni iznos odobrenog kreditnog limita, a u slučaju otkaza Kartice za sve dospele troškove po Kartici, naplaćuje direktnim zaduženjem tekućeg računa Klijenta jednom mesečno, u celosti, a prema datumu navedenom u Izvodu promena i dospelih obaveza. Klijent može izmirivati dospele obaveze po Kartici samostalnim uplatama na račun kreditne kartice, ukoliko je takav način izmirivanja obaveza predviđenim ugovorom.

Klijent se, ukoliko je predviđeno proizvodom, Ugovorom opredeljuje za minimalni procentualni iznos mesečne otplate iznosa utrošenih sredstava nastalih korišćenjem Kartice izdavaoca sistema, koji zajedno sa pripadajućim delom godišnje članarine, kamate i drugih naknada čine dospele obaveze.

Klijent je dužan da po svakom Izvodu promena i dospelih obaveza obezbedi sredstva na svom tekućem računu u iznosu iskazanih obaveza na dan dospeća plaćanja koji je naveden u Izvodu ili izvrši samostalnu uplatu na račun kreditne kartice (u zavisnosti od ugovorenog načina izmirivanja obaveza).

U skladu sa datim ovlašćenjem, Banka će generisati nalog za zaduženje tekućeg računa radi naplate dospelih potraživanja koji će se izvršiti po redosledu plaćanja sa ostalim nalozima u Banci.

Račun će po osnovu dospelog duga biti zadužen do visine raspoloživog stanja na tekućem računu Korisnika karice.

Ukoliko na tekućem računu Korisnika kartice nema, ili nema dovoljno sredstava za namirenje ukupnih dospelih obaveza, kartica će biti blokirana.

U slučaju da Klijent želi da izmiri iznos iskorišćenog kredita koji je veći od minimalnog procentualnog iznosa otplate, može to da učini platnim nalogom prema instrukciji za plaćanje navedenoj u Izvodu promena i dospelih obaveza u bilo kom iznosu i u bilo koje vreme. Banka će staviti novčana sredstva na raspolaganje odmah nakon prijema gotovog novca i odobriti račun kreditne kartice sa datumom valute na dan prijema.
U slučaju da je takva uplata izvršena pre dospeća plaćanja, ona utiče na redovno zaduženje tekućeg računa jer će minimalni iznos otplate biti umanjen za izvršenu uplatu.

U slučaju nastanka preplate po kartici, Banka ne vrši povraćaj više uplaćenih sredstava već omogućava Klijentu korišćenje ovih sredstava putem Kartice, a u okviru odobrenog limita po Kartici.

V Kamatne stope i naknade

Pre sklapanja Okvirnog ugovora Klijentu se od strane Banke pružaju sve informacije o naknadama, kamatnim stopama i referentnom kursu.

Visina kamatne stope i naknada je različita u zavisnosti od modela, a prema tipu Kartice za koju se Klijent opredelio.

Iznos obračunate kamate iskazuje se u Izvodu promena i dospelih obaveza.

Banka na kraju tekućeg obračunskog perioda obračunava i u Izvodu za taj mesec iskazuje ukupan iznos obračunate kamate.

Klijent ima pravo da izvrši prevremenu otplatu rata na osnovu pismenog zahteva za otkaz otplatnog plana. Otkazom otplatnog plana obaveze po osnovu otplate na rate pripisuju se glavnici.

Na prevremeni ili preplaćeni iznos Banka ne obračunava i ne plaća Klijentu kamatu.

Naknade koje Banka obračunava i naplaćuje određene su Tarifama naknadama za usluge Addiko Bank a.d. Beograd.

Iznosi obračunatih naknada iskazani su u Izveštajima (Izvodima) o učinjenim transakcijama.

Naknade koje Banka obračunava i naplaćuje mogu biti fiksne i promenljive u zavisnosti od vrste usluge/servisa. Ukoliko su utvrđene kao promenljive, naknade se iskazaju u dinarskoj protivvrednosti EUR po srednjem kursu Narodne banke Srbije uz zaokruživanje na prvu deseticu niže. Visina promenljiivih naknada će se jedanput godišnje usklađivati sa vrednošću srednjeg kursa za EUR Narodne banke Srbije na dan 31. juli tekuće godine, sa početkom primene od 01. oktobra tekuće godine.

Na odobreni neiskorišćeni limit po Kartici Banka ne obračunava i ne naplaćuje kamatu.

VI Reklamacije u vezi sa transakcijama

Klijent je dužan odmah po saznanju, a najkasnije narednog dana od dana saznanja, da obavesti Banku o neautorizovanim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Danom saznanja za neautorizovanu/ neizvršenu i/ili nepravilno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Klijentu dostavila ili učinila dostupnom na ugovoreni način Izvod u kojem je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana.

Klijent podnosi reklamaciju lično u svakoj poslovnoj jedinici Banke odnosno istu može poslati poštom ili elektronski na adresu Banke navedenu u ovom Opštim uslovima.

Po isteku roka od 13 (trinaest) meseci od dana promene po računu, o čemu je Klijent bio

obavešten putem Izvoda o promenama i dospelim obavezama, Klijent gubi pravo na prigovor.

Za platne transakcije kod kojih Klijent osporava autorizaciju Banka će u postupku reklamacije proveriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi da li je platna transakcija bila sprovedena u skladu sa definisanim postupcima, da li je pravilno zabeležena i proknjižena, kao i da li je na knjiženje uticao tehnički kvar ili drugi činilac.

Kada Banka utvrdi da se radi o autorizovanoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, Banka će Klijentu dostaviti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji.

U slučaju neosnovane reklamacije Banka zadržava pravo naplate naknade za aktivnosti koje je preduzela povodom neosnovane reklamacije.

U slučaju kada se utvrdi da se radi o neautorizovanoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj transakciji, Banka će iznos neautorizovane platne transakcije Klijentu odmah bez odlaganja vratiti uvećan za kamatu i izvršiti povraćaj naknade ako je plaćena, a u slučaju terećenja računa dovesti račun u stanje koje bi odgovaralo stanju računa da platna transakcija nije ni bila 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.

Banka ne snosi odgovornost za štete nastale upotrebom Kartice koje nastanu kao rezultat okolnosti na koje Banka nije i ne može uticati, kao što je odbijanje ili neispravno izvršavanje autorizacije usled greške u sistemu obrade pri centru za autorizaciju ili telekomunikacionih linija, nestanak električne energije, kvara bankomata itd.

Banka ne snosi odgovornost ukoliko trgovac iz bilo kojih razloga ne prihvati karticu.

Banka ne odgovara za kvalitet roba i usluga koje Klijent plaća Karticom i ne odgovara za eventualne sporove povodom kvantitativnih i kvalitativnih nedostataka robe. Klijent neposredno na prodajnom mestu vrši reklamaciju u odnosu na robu/uslugu.

VII Zaštita Klijenta

Klijent 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 sa Klijentom.

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.

.

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

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, Klijent 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 Klijentu 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 Klijent nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, Klijent 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 Klijent nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku od 15 dana, sporni odnos između Klijenta i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Klijent 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, a ukoliko to ne bude moguće, sporove će rešavati stvarno nadležan sud određen prema prebivalištu, odnosno boravištu Klijenta.

Banka je ovlašćena da, bez saglasnosti Klijenta, potraživanje iz Okvirnog ugovora ustupi u skladu sa relevantnim pravnim propisima, o čemu će obavestiti Klijenta (pisanim putem, elektronski na prijavljenu elektronsku kontakt adresu ili na drugi ugovoreni način) u razumnom roku odmah nakon izvršenog ustupanja potraživanja.

Klijent ima pravo da odustane od Okvirnog ugovora, u roku od 14 dana od dana zaključenja Okvirnog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Pri odustanku od Okvirnog ugovora, a pre isteka roka iz prethodnog stava, Klijent je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti Banku, na način kojim se potvrđuje prijem obaveštenja, pri čemu se datum prijema obaveštenja smatra datumom odustanka od ovog Okvirnog ugovora. Ovo obaveštenje dostavlja se u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Klijent koji odustane od Okvirnog ugovora dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja, vrati Banci celokupan iznos koji joj duguje po osnovu Okvirnog ugovora.

VIII Raskid Okvirnog ugovora

Okvirni Ugovor Klijent i Banka zaključuju na neodređeno vreme. Ugovor prestaje da važi jednostranim raskidom, sporazumno kao i u slučaju smrti Klijenta.

U slučaju prestanka Okvirnog ugovora iz bilo kog razloga, Klijent je obavezan da u celosti izvrši sve svoje ugovorne obaveze prema Banci a u slučaju smrti Klijenta, naslednici su dužni da izmire njegove novčane obaveze 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 platnih usluga vratiti srazmerni deo unapred naplaćene naknade.

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 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 platnih usluga u pisanoj formi.

Ako Banka jednostrano raskine Okvirni 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 raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka će Klijentu vratiti srazmeni deo plaćene naknade.

IX Završne odredbe

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima poslovanja primenjuje se Deo I, Deo II i Deo III 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 Klijenta u poslovnim jedinicama Banke kao i putem internet stranice Banke.