

## ADDIKO BANK A.D. BEOGRAD PRILOG BR. 4

Izdavalac ovih Opštih uslova za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica - fizička lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) je Addiko Bank a.d. Beograd, ul. Bulevar Mihajla Pupina br. 6, 11070 Beograd, Srbija, matični broj 07726716, e-mail: office.rs@addiko.com, internet stranica: www.addiko.rs (u daljem tekstu: Banka).

Narodna banka Srbije, Nemanjina 17, 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 i Deo II, 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;
- 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 izgublenu, 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) **Skimming** - proces kopiranja podataka sa platne kartice i korišćenja duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka Klijenta i Banke;
  - 15) **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;
  - 16) **Izvod promena i dospelih obaveza po kreditnoj kartici** - pisano obaveštenje Klijentu kartice o izvršenim platnim transakcijama i troškovima nastalim korišćenjem kartica, naknadama,

- članarinama, ukupnom iznosu dospelih obaveza i drugim informacijama;
- 17) **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;
  - 18) **Bankomat (ATM)** - elektronski uređaj za isplatu gotovog novca;
  - 19) **EFT POS (Point of sale)** - Uređaj za prihvatanje kartica preko kojeg se transakcije realizuju elektronskim putem;
  - 20) **Platna transakcija** - označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;
  - 21) **Beskontaktna platna transakcija** (beskontaktna plaćanja, beskontaktno podizanje gotovine i druge beskontaktno transakcije) je platna transakcija koja se sprovodi platnom karticom na prihvatnim mestima na kojima se nalazi oznaka o prihvatljanju beskontaktno 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.
  - 22) **Kartična organizacija** - finansijska institucija koja omogućava bezgotovinski promet sredstava putem platnih kartica

## 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, kao i ove Opšte uslove sa priložima.

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 po isteku važnosti Kartice, bez ponovnog zahteva, izdati Klijentu novu Karticu sa rokom važnosti koji je utvrđen poslovnom ponudom banke.

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 60 (šezdeset) 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, a koji su sadržani u pregledima uslova korišćenja kreditnih kartica koji se daju u prilogu ovih Opštih uslova i čine sastavni deo Okvirnog ugovora.

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 VISA i MasterCard.

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.

Platne transakcije inicirane Karticom u valuti različitoj od RSD, a čiji je izdavalac VISA, biće preračunate po kursu VISA sistema uvećano za 1,5% od iznosa transakcije na dan zaduženja kreditne partije Klijenta.

Kurs zamene VISA sistema dostupan je na web stranici:

<http://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

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 koji čini nedospelo potraživanje Banke, Klijentu se obračunava ugovorena kamatna stopa, odnosno naknada za podelu na rate.

U slučaju da Klijent u celosti izmiri dugovanja do 10-og u mesecu, Banka na korišćena sredstva ne obračunava kamatu.

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 uručjenja Kartice, Klijent potpisuje karticu na poledini. 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 uručjenja 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. Odobranje 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 promeni u skladu sa odredbama ugovora.

Banka može odobriti promenu limita potrošnje na osnovu pisanog zahteva Klijenta. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahteva Banka je ovlašćena da traži od Klijenta dodatne podatke o prihodima koje Klijent ostvaruje kao i dodatne instrumente obezbeđenja.

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

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 uručjenja 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.
- 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;
- ako Kartica nije uručena ili preuzeta u dogovorenom roku.

Pri kupovini robe ili plaćanju usluga preko primaoca plaćanja Klijent prislanja karticu radi sprovođenja beskontaktno 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.

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.

## 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;

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.

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.

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

Klijent koji pronade 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.

### 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 obaveza;
- 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 (četrdeset i pet) dana od dana učinjene transakcije ne dobije obavешtenje 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

Sklapanjem 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 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.

Za bezgotovinske transakcije u tekućem obračunskom periodu Banka u Izvodu ne iskazuje kamatu za taj vremenski period, već će ona biti iskazana i obračunata u sledećem Izvodu.

U slučaju da Klijent u celosti izmiri dugovanja iz prethodnog perioda do 10-og u tekućem mesecu, Banka ne obračunava kamatu na iskorišćeni iznos kreditne kartice.

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

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 dospevaju u celosti na naplatu istekom obračunskog meseca u kojem je otplata na rate otkazana.

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 iskazuju u dinarskoj protivvrednosti EUR po srednjem kursu Narodne banke Srbije uz zaokruživanje na prvu deseticu niže. Visina promenljivih 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.

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 pisanoj formi ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona kojim je uređena zaštita Klijenta 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 Klijentom.

Klijent ima pravo na prigovor u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Pored prava na prigovor Banci, Klijent ima i pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije i mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa - sve ovo pod uslovima i na način propisan zakonom i propisima Narodne banke Srbije.

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 nasledenih sredstava.

Klijent ima pravo da bez naknade u bilo kom trenutku raskine ugovor sa otkaznim rokom od 30 (trideset) 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 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 srazmerni deo plaćene naknade.

## IX 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 Klijenta u poslovnim jedinicama Banke kao i putem internet stranice Banke.

Primena ovih Opštih uslova poslovanja počinje od 17.03.2019. godine.