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. 6

Izdavalac ovih Opštih uslova poslovanja za izdavanje i korišćenje kreditne kartice – pravna 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 KREDITNE KARTICE - PRAVNA LICA

Ovim Opštim uslovima poslovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi) regulišu se međusobna prava i obaveze Banke i korisnika kreditne kartice pravnih lica (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 Korisnike 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.

Značenje pojedinih pojmova

Korisnik kartice

Korisnik kartice ili Klijent - domaće pravno lice – rezident koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga a koji je Korisnik kreditne kartice (u daljem tekstu: Kartica)
Platni instrument - svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih izmedju korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga a koje taj Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga odnosno za iniciranje platne transakcije;
Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja, dok platna transakcija na daljinu označava platnu transakciju koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu. Iniciranje platne transakcije označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;
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;
Kreditna kartica je platna kartica (u daljem tekstu: Kartica) koju Banka
izdaje Korisniku platne kartice. Banka određuje limit potrošnje. Korisnik raspolaže odobrenim sredstvima u toku kalendarskog meseca. Po isteku meseca, prvog radnog dana sledećeg meseca, Korisnik je dužan da Banci vrati iskorišćena sredstva.
Revolving princip - plaćanje minimalne mesečne obaveze (procentualni deo ukupnog duga određen ponudom banke), ostatak neizmirenih obaveza revolvira (prenosi se) u naredni obračunski period;
Charge princip – omogućava potrošnju na bazi odobrenog beskamatnog limita u toku meseca nakon čijeg isteka sve obaveze nastale upotrebom kartice dospevaju na naplatu.
Korisnik Kartice - Pravno lice sa sedištem u Republici Srbiji koje koristi Karticu za plaćanje službenih troškova, kupovinu robe i usluga kao i podizanje gotovog novca u zemlji i inostranstvu
Krajni korisnik kreditne kartice (u daljem tekstu: Krajni korisnik) - fizičko lice - zaposleni kod Korisnika, koga Korisnik imenuje u Zahtevu i čije ime je embosirano (otisnuto) na kartici.
Zamenska kartica - kartica koja se izdaje Korisniku kartice u zamenu za izgubljenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promene ličnih podataka;
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;
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;
PIN - lični identifikacioni broj koji dodeljuje Banka i poznat je isključivo Korisniku koji služi za autorizaciju platne transakcije i osigurava zaštitu od njenog neovlašćenog korišćenja;
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);
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;
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.
Skimming - proces kopiranja podataka sa platne kartice i korišćenja duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka Korisnika i Banke;

Trajni nosač podataka - trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje Korisniku 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;

Izvod promena i dospelih obaveza po kreditnoj kartici - pisano obavešenje Korisniku kartice o izvršenim platnim transakcijama i troškovima nastalim korišćenjem kartica, kamatama, naknadama, članarinama, ukupnom iznosu dospelih obaveza i drugim informacijama;

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 Korisnika;

Bankomat (ATM) – elektronski uredjaj za isplatu gotovog novca;

EFT POS (Point of sale) - Uredjaj za prihvat kartica preko kojeg se transakcije realizuju elektronskim putem;
Kartična organizacija – finansijska institucija koja omogućava bezgotovinski promet sredstava putem platnih kartica;
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;
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;
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.
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;
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;
Personalizovani sigurnosni elementi označavaju personalizovane podatke i obeležja koja Banka dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije.

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

I Uslovi za izdavanje i korišćenje kreditnih kartica

1. Izdavanje Kartice

Ugovorni odnos između Banke i Korisnika kartice nastaje sklapanjem Okvirnog ugovora. Pre sklapanja Okvirnog ugovora Banka Korisniku uručuje ove Opšte uslove sa prilozima i Zahtev koji Korisnik popunjava i podnosi Banci.

Korisnik u Zahtevu samostalno imenuje Krajnje korisnike Kartice za koje određuje pojedinačne limite potrošnje. Korisnik kartice može imenovati neograničen broj Krajnjih korisnika kartice (fizičko lice čije je ime utisnuto na kartici), koga Korisnik kartice imenuje u Zahtevu i za koga određuje limit potrošnje). Pojedinačni mesečni limit Krajnjih korisnika kartice, može biti manji ili jednak limitu koji je odobren Korisniku kartice. Zbir mesečnih zaduženja svih Krajnih korisnika kartice jednog Korisnika kartice ne može preći visinu odobrenog limita koji je Banka odobrila Korisniku kartice.

Podnosilac zahteva je obavezan da ima otvoren dinarski tekući račun u Banci.

Korisnik je dužan da Banci, na njen zahtev, dostavi jedan ili više sledećih Instrumenta obezbeđenja:

- Blanko sopstvene menice sa klauzulom “bez protesta” uz istovremeno zaključenje pratećeg Sporazuma o ispunjavanju blanko potpisanih menica uz obavezu Klijenta da iste evidentira u Registru menica i ovlašćenja Narodne banke Srbije;
- Garantni depozit;
- Potvrdu da je obezbedio Solidarnog jemca koji je dužan da dostavi blanko potpisane menice sa kaluzulom bez protesta i sa kojim će Banka zaključiti odgovarajući Ugovor o solidarnom jemstvu.

U slučaju raskida Okvirnog ugovora i nakon potpunog izmirenja obaveza prema Banci po osnovu Okvirnog ugovora, Korisnik ima pravo da preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja.

Ukoliko Korisnik pre izdavanja Kartice nije imao otvoren tekući račun u dinarima u Banci, Banka ga na ime Korisnika otvara i vodi zajedno sa kreditnom partijom.

Kartica je vlasništvo Banke, izdaje se Korisniku kartice, glasi na ime i neprenosiva je.

Kartica se izdaje na rok naznačen na kartici.

Shodno odluci Banke, Krajnji korisnik kartice karticu i PIN podiže u prostorijama Banke.

Korisnik se obavezuje da dostavlja Banci odgovarajuću dokumentaciju koja se odnosi na finansijsko stanje i/ili na druge okolnosti poslovanja Korisnika, da, po potrebi, omogući Banci da izvrši uvid u poslovne knjige Korisnika u njegovim poslovnim prostorijama kao i da Banka može, u slučaju da se finansijsko stanje Korisnika pogoršalo ili Banka procenjuje da će se pogoršati, zahtevati od njega dodatne instrumente obezbeđenja.

2. Obnavljanje Kartice

Kartica se izdaje na rok naznačen na kartici.

Po isteku kartice, Banka na zahtev klijenta radi ponovnu procenu kreditne sposobnosti klijenta i ukoliko su ispunjeni uslovi, može izdati novu Karticu.

Banka može prilikom reizdavanja Kartice, na osnovu procene kreditne sposobnosti Korisnika, izvršiti izmenu visine odobrenog kreditnog limita, o čemu je dužna da obavesti Korisnika.

Nova Kartica se dostavlja Korisniku na isti način kao i inicijalno izrađena/izdata Kartica.

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

Ukoliko Korisnik Kartice ne preuzme Karticu u roku od 3 meseca od datuma početka važenja Kartice, Banka će poništiti Karticu, smatrajući da je Korisnik kartice odustao od zaključenog Okvirnoig ugovora.

U slučaju da Korisnik 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.

3. Korišćenje Kartice

Korisnik kartice obavezan je da Karticu koristi u skladu sa Okvirrnim ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Korisnik kartice ne sme karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupovinu roba i usluga zabranjenih u Republici Srbiji.

Banka ne preuzima nikakvu materijalnu odgovornost za bilo koju štetu koja je nastala putem elektronske trgovine, interneta, poštanskim nalogom ili telefonske prodaje.

Korisniku kartice Banka omogućava odloženo plaćanje za sve transakcije učinjene karticom.

Korisnik može koristiti karticu samo do visine odobrenog kreditnog limita, a u okviru posebnih dnevnih limita koje odredjuje Banka.

Banka zadržava pravo da u periodu važenja ovog Ugovora menja visinu odobrenog limita u skladu sa promenama finansijskih mogućnosti i kreditne sposobnosti Korisnika kartice, o čemu će obavestiti Korisnika kartice.

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

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 korisniku Izvod promena i dospelih obaveza po kreditnoj kartici (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, obračunatu kamatu, članarinu i ostale naknade nastale korišćenjem kartica svih Krajnjih korisnika u zemlji i inostranstvu za naznačeni period.

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

Za sve troškove učinjene u zemlji i inostranstvu, Banka tereti tekući račun Korisnika Kartice u dinarima.

Klijent je u obavezi da za potraživanje koje je navedeno u Izvodu, 10-og u mesecu (ili prvi naredni radni dan ukoliko je 10-ti u mesecu neradni dan), za prethodni mesec obezbedi sredstva za izmirenje dospelih obaveza.

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. Na ostatak duga, Klijentu se takođe obračunava ugovorena kamatna stopa.

U slučaju da potraživanja Banke po osnovu Kartice nisu u celosti namirena Banka će Korisniku zaračunati zateznu kamatu propisanu zakonom, osim kada je zakonska zatezna kamata niža od ugovorene kamate u kom slučaju se naplaćuje ugovorena kamata za ceo period docnje, od datuma dospeća do datuma naplate iznosa u celosti.

Korisnik kartice je u obavezi da najkasnije u roku od tri dana obavesti Banku pisanim putem o svim promenama od značaja za pravni promet (promena naziva, sedišta, delatnosti, promene lica ovlašćenog za zastupanje, otvaranje postupka stečaja i sl).

Ukoliko Korisnik kartice ne postupi na način iz prethodnog stava ovog člana, Banka može raskinuti ovaj Ugovor i zabraniti dalju upotrebu svih kartica izdatih po osnovu okvirnog ugovora. U tom slučaju Korisnik kartice je u obavezi da odmah vrati Banci sve kartice i izmiri sve obaveze nastale korišćenjem kartica. Ukoliko Korisnik kartice ne izmiri sve obaveze po karticama, Banka će namiriti sva svoja potraživanja po ovom Ugovoru naplatom sa tekućeg računa Korisnika kartice otvorenog kod Banke i/ili aktiviranjem jednog ili više raspoloživih instrumenata obezbeđenja.

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

Korisnik kartice je dužan da karticu čuva i da sa njom odgovorno postupa.

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

Korisniku kartice uručuje se PIN (lični identifikacioni broj). Krajnji korisnik Kartice se

obavezuje da dodeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotreba.

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

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

Za izvršenje platnih transakcija bez prisustva kartice Krajnji korisnik ne sme da otkrije podatke o PINu.

Krajnji korisnik Karticu ne sme da da drugoj osobi ili je na bilo koji drugi način namerno otuđi i time omogući neovlašćeno korišćenje Kartice.

Krajnji korisnik je dužan da osigura da se postupci sa Karticom kod primaoca plaćanja izvode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom kao i dužan je 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.

Korisnik može u svakom momentu opozvati Krajnjem korisniku ovlašćenje po Kartici.

Nakon opoziva ovlašćenja po Kartici ili smrti Krajnjeg korisnika Kartice, Korisnik je dužan da Banci vrati Karticu. Ako Korisnik ne vrati Karticu, odgovoran je za sve posledice koje mogu nastati zbog korišćenja Kartice nakon opoziva punomoći.

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

5. Odobravanje i korišćenje kartice u okviru limita

Odluku o visini limita po Korisniku donosi Banka na osnovu procene kreditne sposobnosti Korisnika. Limit se odobrava u domaćoj valuti i na raspolaganju je Korisniku u okviru mesečnog iznosa, koji se umanjuje za visinu iskorišćenog limita.

Iznos dodeljenog limita je promenljiv i Banka ga može naknadno smanjiti ili povećati na zahtev Korisnika.

Korisniku kartice dozvoljena je potrošnja do iznosa odobrenog limita potrošnje koji se ne sme prekoračiti korišćenjem svih kartica Krajnjih korisnika (u zbiru).

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

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovine na bankomatu i platnih transakcija iniciranih preko primaoca plaćanja dozvoljeno je u okviru posebnih dnevnih limita, koje odredjuje Banka.

6. Prijem i izvršenje platnog naloga

Vreme prijema platnog naloga je trenutak kada je Korisnik 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

Krajnji korisnik platne kartice može da inicira platne transakcije:

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

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

- putem PINa ili potpisom;

- davanjem podataka o Kartici i/ili unosom trocifrenog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice,
- 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 kuća 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 Korisnik unosi PIN ili potpisuje potvrdu o kupovini (u daljem tekstu: potvrda). Potpis na potvrdi mora biti identičan potpisu na Kartici. Korisnik zadržava jedan primerak potvrde za svoju evidenciju.

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

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

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.

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

8. Ograničenje u korišćenju i prestanak prava korišćenja Kartice

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

Banka može blokirati Karticu u slučaju kada:

- Korisnik kartice krši odredbe Okvirnog ugovora ili ovih Opštih uslova;
- Korisnik 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 po oceni Banke utiču na kreditnu izloženost Korisnika po svim izdatim karticama, urednost izmirenja obaveza, navike potrošnje kao i imovinskom stanju Korisnika;
- 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);
- kada postoji sumnja o neodobrenom korišćenju ili korišćenju platnog instrumenta radi prevare ili kao posledica prevare;
- na pisani zahtev Korisnika;
- ako Korisnik kartice prijavi gubitak, krađu ili zloupotrebu Kartice;
- ako Kartica nije uručena ili preuzeta u propisanom roku.

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

Korisnik je dužan o blokadi odnosno ograničenju korištenja Kartice obavesti sve Krajnje korisnike kartice. Nakon što prestanu razlozi za blokadu, Banka će omogućiti korišćenje Kartice odnosno zameniće je novom, ukoliko se prethodno blokirana Kartica više ne može ili ne sme koristiti.

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

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

Korisnik kartice je dužan da obezbedi pokriće na svom tekućem računu za sve transakcije nastale korišćenjem kartica svih Krajnjih korisnika do datuma vraćanja Kartica.

U slučaju otkaza prestaje važnost Kartica svih Krajnjih korisnika.

9. Gubitak, krađa ili zloupotreba kartice

Korisnik/Krajnji korisnik kartice je obavezan da gubitak/krađu platne kartice odmah prijavi na broj telefona +381 11 222 7 444 ili bilo kojoj ekspozituri Banke, a u slučaju krađe i nadležnom državnom organu. U slučaju telefonske prijave, Korisnik kartice 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 Korisniku da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu kartice i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe. Ako Banka ne omogući Korisniku kartice da u svakom trenutku prijavi gubitak, krađu ili transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka sa kartice – Korisnik ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

Korisnik kartice 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 - Korisnik je dužan da, odmah posle tog saznanja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Kartice, odnosno podataka sa 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).

Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitaka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa kartice, osim ako je sam izvršio

zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao sa namerom prevare.

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

Korisnik kartice 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, Korisnik kartice može podneti zahtev za izdavanje nove kartice. Trošak izrade nove kartice snosi Korisnik kartice.

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 roku iz člana 42. ovog zakona, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

3) ako su sredstva preneta nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, u propisanom roku, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneta novčana sredstva u svakom slučaju je

dužan da, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga.

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

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 sigurnosi elementi izdate platne kartice dostupni isključivo klijentu. Banka će sprećiti svako dalje korišćenje digitalizovane kartice nakon primljenog obaveštenja od strane klijenta o gubitku, krađi ili zloupotrebi Digitalnog novčanika/digitalne kartice. Ukoliko postoji sumnja da neovlašćeno lice inicira registraciju kartice u Digitalni novčanik, Banka ima pravo da privremeno ili trajno onemogući digitalizaciju platne kartice i korišćenje usluge Digitalni novčanik.

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.

II Informisanje Korisnika

Banka dostavlja Korisniku kartice jednom mesečno bez naknade izveštaj o nastalim promenama korišćenjem Kartice (u daljem tekstu Izvod), na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, odnosno, odnosno na e-mail adresu koju je Korisnik kartice naveo u zahtevu. Korisnik može da zahteva i izvod u štampanom formatu u matičnoj ekspozituri Banke ili njegovu dostavu poštom. Izvod sadrži sve transakcije i naknade nastale korišćenjem kartice u zemlji i inostranstvu za period od mesec dana.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku 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 Korisnika 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 Korisnik kartice ne primi Izvod 10 (deset) dana od datuma dospeća plaćanja, dužan je da o tome obavesti Banku, jer se u suprotnom on smatra uredno dostavljenim.

Korisnik i Krajnji korisnici dužni su da čuvaju potvrde o karticom obavljenim platnim transakcijama. Korisnik je dužan nakon primanja Izvoda da izvrši kontrolu tačnosti Izvoda u odnosu na potvrde o obavljenim platnim transakcijama.

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

U slučaju dostave Izoda putem pošte, smatra se da je isti pravilno uručen ako je poslat na poslednju poznatu adresu Korisnika koju Banka ima u svojoj evidenciji.

III Način izmirivanja obaveza - uslovi plaćanja

Zaključenjem Okvirnog ugovora Korisnik ovlašćuje Banku da iznos dospelih obveza nastao korišćenjem Kartica svih Krajnjih korisnika, uvećan za eventualni prekoračeni iznos odobrenog kreditnog limita, a u slučaju otkaza Kartice za sve dospele troškove po Kartici, naplaćuje direktnim zaduženjem tekućeg računa Korisnika jednom mesečno, u celosti.

Korisnik kartice dužan je 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.

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.

Na zahtev Korisnika, Banka može uspostaviti nalog automatskog zaduženja tekućeg računa Korisnika otplatu celokupnog duga iskazanog u izvodu a koji će se pokrenuti svakog meseca na dan dospeća. U slučaju nedovoljnih raspoloživih sredstava na tekućem računu, Banka će pokušati naplatu minimalne mesečne obaveze iskazane u Izvodu.

IV Kamatne stope i naknade

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

Banka na iskorišćeni limit po kreditnoj kartici obračunava i naplaćuje kamatu u skladu sa Okvirnim ugovorom. Iznosi obračunate kamate iskazuju se u Izveštajima (Izvodima) o učinjenim transakcijama.

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

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

U slučaju da Korisnik ne plati svoje obaveze o roku, Banka mu za ceo period docnje zaračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu, osim kada je zakonska zatezna kamata niža od ugovorene kamate u kom slučaju se naplaćuje ugovorena kamata zaceo period docnje, od datuma dospeća do datuma naplate inosa u celosti.

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

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

Naknade se utvrđuju kao fiksne.

V Reklamacije u vezi sa transakcijama

Korisnik 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 Korisniku dostavila ili učinila dostupnom na ugovoreni način Izvod u kojem je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana.

Korisnik podnosi pisanim putem u svakoj poslovnoj jedinici Banke odnosno istu može poslati poštom ili elektronski na adresu Banke navedenu u ovim Opštim uslovima.

Po isteku roka od 13 (trinaest) meseci od dana promene po računu, o čemu je Korisnik bio obavešten putem Izvoda o promenama i dospelim obavezama, Korisnik gubi pravo na prigovor.

Za platne transakcije kod kojih Korisnik 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 Korisniku 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 Korisniku 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 Korisnik kartice plaća Karticom i ne odgovara za eventualne sporove povodom kvantitativnih i kvalitativnih nedostataka robe. Korisnik kartice neposredno na prodajnom mestu vrši reklamaciju u odnosu na robu/uslugu.

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

VI Zaštita korisnika

Pravo Klijenta na prigovor

Pravo na podnošenje prigovora ima i klijent pravno lice i to kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca u roku od 6 (šest) meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, a najkasnije u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena ta povreda njegovog prava ili pravnog interesa, dok kao korisnik usluga Banke po osnovu ugovora o kreditu i ugovora o depozitu, kao i drugih neplatnih usluga koje Banka pruža u skladu sa zakonom, prigovor može podneti u roku od 60 (šezdeset) dana od kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa a najkansije u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena ta povreda

.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), bez naknade.

Banka je je dužna da u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužna je i da u tom odgovoru podnosiocu ukaže na njegovo pravo da, kao korisnik platne usluge, može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije.

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.

Banka je dužna da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na internet prezentaciji obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se Klijent upozna s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

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

Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Klijent pravno lice kao korisnik usluga Banke po osnovu ugovora o kreditu i ugovora o depozitu, kao i drugih neplatnih usluga koje Banka pruža u skladu sa zakonom, nema pravo na podnošenje pritužbe.

Vansudsko rešavanje spornog odnosa

Klijent pravno lice kao korisnik usluga Banke po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu i drugih neplatnih usluga koje Banka pruža, sporni odnos sa Bankom ne može rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja, dok kao korisnik platnih usluga, po osnovu ugovora o kreditnoj kartici, sporni odnos sa Bankom može rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Klijent više ne može podneti pritužbu, 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.

VII Izmena i raskid Okvirnog ugovora

Banka će za sve izmene i dopune ovih Opštih uslova i/ili okvirnog ugovora, učiniti dostupnim najkasnije 15 (petnaest) dana pre predloženog početka primene objavljivanjem na Internet stranici i u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge, čime se smatra da je korisnik upoznat sa izmenama i dopunama Okvirnog ugovora.

Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog datuma početka njihove primene.

Banka će smatrati da se Korisnik saglasio sa predloženim izmenama i dopunama, ako pre datuma početka primene predloženih izmena i dopuna nije obavestio Banku da se sa tim predlogom nije saglasio.

Korisnik ima pravo da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova.

Banka se obavezuje da Korisniku predlog izmena i dopuna dostavi u pismenoj formi.

Okvirni Ugovor Korisnik i Banka zaključuju na period na koji se izdaje kartica a koji rok je naznačen na samoj kartici. Okvirni ugovor prestaje da važi jednostranim raskidom ili sporazumno kao i u slučaju kada Korisnik prestane pravno da postoji.

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

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

Korisnik 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 Korisniku- utvrde ništavim.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor bez navođenja razloga, upućivanjem pisanog obaveštenja Klijentu uz otkazni rok od mesec dana.

Banka ima pravo da raskine Ugovor i iz razloga predviđenih Opštim uslovima poslovanja, Okvirnim ugovorom, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom, u kom slučaju otkazni rok može biti kraći od 30 dana.

Banka će obaveštenje o jednostranom raskidu Okvirnog ugovora dostaviti Korisniku platnih usluga u pisanoj formi.

Otkazni rok počinje da teče od datuma dostavljanja obaveštenja o raskidu na adresu Korisnika, odnosno od datuma prijema u Banci zahteva Korisnika za raskid.

VIII 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: https://www.addiko.rs.