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. 7

Izdavalac ovih Opštih uslova za servise elektronskog bankarstva- fizička lica i poljoprivrednici (u daljem tekstu: Opšti uslovi) je Addiko Bank a.d. Beograd, Omladinskih brigada 90g, 11070 Beograd, Srbija, matični broj 07726716, e-mail: office.rs@addiko.com, internet stranica: www. addiko.rs (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 SERVISE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA- FIZIČKA LICA I POLJOPRIVREDNICI

Ovim Opštim uslovima poslovanja regulišu se međusobna prava i obaveze Banke i Korisnika servisa elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: „Korisnik ili Klijent“), koji zajedno sa Zahtevom Korisnika, ugovorom, Terminskim planom, Tarifom naknada i Opštim uslovima poslovanja Addiko Bank a.d. Beograd – Deo I i Deo II čine Okvirni ugovor.

Korisnici su fizička lica i poljoprivrednici-nosioci ili članovi porodičnog poljoprivrednog gazdinstva, rezidenti i nerezidenti koji sa Bankom imaju zaključen ugovor o korišćenju servisa elektronskog bankarstva Addiko banke kao samostalan ugovor ili u okviru nekog ugovora.

Za ugovaranje pojedinačnih servisa elektronskog bankarstva Korisnik je u obavezi da Banci dostavi ispravno popunjen Zahtev ili da za određene servise prihvati uslove korišćenja servisa kojima će biti upoznat sa pravilima i uslovima korišćenja servisa. Potpisom Zahteva za ugovaranje servisa ili prihvatanjem pravila i uslova korišćenja određenih servisa elektronskog bankarstva Korisnik potvrđuje da je upoznat sa ovim Opštim uslovima, Tarifom naknada, Terminskim planom, kao i Opštim uslovima poslovanja Addiko Bank a.d. Beograd – Deo I i Deo II, da ih u potpunosti prihvata i da se istima uređuje ugovorni odnos Banke i Korisnika.

II Značenje pojedinih pojmova

1. **Zahtev** je zahtev korisnika za korišćenje jedne ili više servisa elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: „Zahtev“);
2. **Korisnik** - fizičko lice ili poljoprivrednik-nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva na čiji Zahtev je aktivirana jedan ili više servisa elektronskog bankarstava Addiko banke, a u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti
3. **Servis elektronskog bankarstva** – skup servisa daljinske internet komunikacije i telekomunikacije između Banke i Korisnika koja Korisnicima omogućava korišćenje određenih finansijskih i nefinansijskih usluga Banke bez fizičke prisutnosti Korisnika u Banci (udaljeno), a koje čine: elektronsko bankarstvo – Addiko EBank, mobilno bankarstvo – Addiko Mobile, Addiko Portal, Addiko Sign, , SMS bankarstvo – SMS servis, Addiko Asistent, Addiko Chat banking, kao i ostali budući slični servisi koje će Banka naknadno uvesti a o čemu će Korisnik biti blagovremeno obavešten na ugovoreni način. Osim navedenog, servis elektronskog bankarstva može omogućiti:
   - Izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca putem standardizovane dvodimenzionalne oznake – QR koda, a kroz sistem instant plaćanja
   - Upravljanje ličnim finansijama
   - Izmenu ličnih podataka
   - Kanal komunikacije u pogledu svih uspostavljenih ugovornih odnosa Korisnika sa Bankom
   - Iniciranje, odobrenje i kompletnu realizaciju otvaranja i aktivacije proizvoda i/ili usluga Banke upotrebom odgovarajućeg Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis.
   - Iniciranje zahteva za izmenu uslova proizvoda i/ili usluge u korišćenju iz ponude Banke korišćenjem Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i/ili potpis.
   - Korisnik može korišćenjem pojedinih servisa u okviru usluge elektronskog bankarstva podneti zahtev za odobrenje nekog od proizvoda i/ili usluga Banke, izmenu uslova proizvoda i/ili usluga u korišćenju, odobrenje i kompletnu realizaciju korišćenja proizvoda i/ ili usluge iz ponude Banke
   - U slučaju da Korisnik odluči da kompletan proces od zahteva za odobrenjem nekog od proizvoda i/ili usluga Banke ili izmenom proizvoda i /ili usluga u korišćenju do odobrenja i realizacije obavi putem jednog

od servisa u okviru usluge elektronskog bankarstva, ugovorna dokumentacija će biti sačinjena na trajnom nosaču podataka u elektronskom obliku (elektronski dokument) i potpisana kvalifikovanim elektronskim sertifikatom Korisnika ili će Korisnik svoju saglasnost za zaključenje ugovora dati putem dvofaktorske autentifikacije, M-tokena i/ili opciono drugim sredstvima za idenfitifikaciju i autorizaciju, kao i/ili elektronskim potpisom (kada je to zakonskim propisima dozvoljeno), a sve u skladu sa odredbama važećih propisa koji uređuju ovu oblast;

4. **Addiko EBank** je servis (aplikacija) elektronskog bankarstva koja omogućava korišćenje usluga domaćeg platnog prometa, menjačke poslove, uvid u proizvode i usluge koje korisnici imaju kod Banke, te dodatne informacije vezano za usluge Banke, kao i on-line otvaranje računa, sa izuzetkom u odnosu na nerezidente kojima ovaj servis omogućava uvid u račune korisnika i promene po računima;
5. **Addiko Mobile** je servis (aplikacija) elektronskog bankarstva koja omogućava pružanje bankarskih usluga putem mobilnog telefona sto uključuje usluge domaćeg platnog prometa, menjačke poslove, uvid u proizvode i usluge koje korisnici imaju kod Banke, te dodatne informacije vezano za usluge Banke, kao i on-line otvaranje računa, sa izuzetkom u odnosu na nerezidente kojima ovaj servis omogućava uvid u račune korisnika i promene po računima;
6. **Addiko SMS servis** je usluga SMS bankarstva koja omogućava korisnicima dobijanje obaveštenja o izvršenim transakacijama, dospeću obaveza po proizvodima Banke i razna druga obaveštenja, kao i ugovaranje alarma;
7. **Addiko Portal** je portal za razmenu podataka i dokumenata između Korisnika i Banke na zaštićen i unapred definisan način. Za pristup se može koristiti dvofaktorska autentifikacija,kvalifikovani elektronski sertifikat ili ConsentID ovlašćenog lica u zavisnosti od vrste usluge. Određenim uslugama može se pristupiti i korišćenjem m/e-banking platforme. Pristupom Portalu Addiko Portal korisnik prihvata Uslove korišćenja portala;
8. **„Push“** obaveštenja: Banka će klijentima koji imaju ugovoren i aktiviran servis Addiko Mobile omogućiti dobijanje obaveštenja u vezi sa upotrebom proizvoda i usluga, marketinškim ponudama, kao i obaveštenja koja je Klijentu po zakonu dužna da dostavlja Klijent se može odjaviti od prijema obaveštenja za svaki kanal komunikacije, izuzev za prijem obaveštenja koja su po zakonu obavezna i za koja Banka smatra da su od značaja za ugovorni odnos klijenta i Banke;
9. **Addiko Asistent** - robotizovana aplikacija putem koje klijent može da dobije unapred definisane odgovore na unapred definisana pitanja, kao i da aplicira za neki od bančinih proizvoda i usluga
10. **Addiko Chat Banking** – usluga elektronskog bankarstva koja se koristi putem javnog naloga Banke i koja omogućava da klijenti komuniciraju i obavljaju bankarske usluge putem posebnih aplikacija kao sto su Viber, Facebook Messanger i sl.
11. **VIBER** - aplikacija za pametne telefone koja omogućava trenutnu razmenu poruka i poziva putem internet mreže
12. **Platilac** – označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platnog računa – fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog;
13. **Platni račun** – označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija koji vodi Banka, a koje korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;
14. **Platni nalog** je instrukcija koju platilac podnosi svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije.
15. **Transakcij**a – prenos sredstava koje inicira Korisnik putem neke od usluga elektronskog bankarstva
16. **Elektronski dokument** – dokument u elektronskom obliku koji se koristi u pravnim poslovima i drugim pravnim radnjama, kao i u upravnom sudskom i drugom postupku pred državnim organima
17. **Sredstvo za autentifikaciju, autorizaciju i potpis** - podaci i postupci za autentifikaciju korisnika neophodni za pristup uslugama elektronskog bankarstva, za autorizaciju transakcija, kao i za potpisivanje elektronskih dokumenata (korisničko ime, lozinka, PIN, isporučena putem SMS ili lozinka generisana putem M-tokena, broj telefona korisnika, digitalni sertifikati, kvalifikovani elektronski sertifikat, i/ili drugi uređaj za autentifikaciju).
18. **Korisničko ime** je skup alfanumeričkih karaktera koje Banka Korisniku šalje na e-mail adresu prilikom aktivacije usluga Addiko elektronskog bankarstva i koje Korisnik dalje, u kombinaciji sa lozinkom koristi u svrhu identifikacije prilikom svakog pristupa usluzi.

Korisničko ime za usluge Addiko elektronskog bankarstva korisnik ne može sam menjati.

19. **Lozinka** je skup alfanumeričkih karaktera koje Banka šalje Korisniku putem SMS-a i koje Korisnik dalje, u kombinaciji sa korisničkim imenom koristi u svrhu identifikacije prilikom svakog pristupa usluzi. Korisnik lozinku može promeniti u bilo kom momentu u skladu sa korisničkim uputstvom.
20. **M-token** je sredstvo autentifikacije koje se koristi za pristup aplikaciji elektronskog bankarstva i za autorizaciju transakcija, softver na mobilnom uređaju (funkcionalnost u Addiko Mobile aplikaciji), koja služi za generisanje lozinke.
21. **Autentifikacija** je postupak kojim Banka proverava korišćenje određenog platnog instrumenta, uključujući proveru Korisnikovih personalizovanih sigurnosnih podataka.
22. **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
23. **Kvalifikovani elektronski sertifikat** – sredstvo za utvrđivanje i proveru identiteta Klijenta koji je fizičko lice, odnosno njegovog zakonskog zastupnika izdatog od strane sertifikacionog tela sa sedištem u Republici Srbiji, odnosno stranog elektronskog sertifikata koji je ravnopravan sa domaćim, u skladu sa zakonom kojim je uređeno elektronsko poslovanje i elektronski potpis.
24. **Elektronski potpis** – skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani sa elektronskim dokumentom i koji služe za identifikaciju potpisnika
25. **Kvalifikovani elektronski potpis** – elektronski potpis kojim se pouzdano garantuje identitet potpisnika, integritet elektronskih dokumenata i onemogućava naknadno poricanje odgovornosti za njihov sadržaj i koji ispunjava uslove utvrđene zakonom
26. **Potpisnik** – fizičko lice koje poseduje sredstva za elektronsko potpisivanje i vrši elektronsko potpisivanje u svoje ime
27. **Digitalni sertifikat** – je sredstvo identifikacije kojim korisnik usluge Addiko elektronskog bankarstva dokazuje svoj identitet prilikom elektronskog poslovanja s Bankom, a nalazi se na pametnoj kartici (smart kartici) ili USB ključu
28. **Trajni nosač** – 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
29. **Zvučni zapis** – snimljen razgovor iskazan usmenim putem koji može biti korišćen u slučaju reklamacije ili za potrebe unapređenja servisa Banke
30. **Zahtev za promenu podataka** korisnika **usluge elektronskog bankarstva -** korisnik je dužan da ga preda Banci u slučaju promene ličnih podataka i/ ili gubitka sredstava za identifikaciju, autorizaciju i potpis
31. **Zahtev za zatvaranje usluge elektronskog bankarstva** – korisnik je dužan da ga ispuni i preda Banci u slučaju da želi da otkaže jednu ili više usluga elektronskog bankarstva;
32. **Kontakt centar Banke** je organizacioni deo Banke zadužen za pružanje informacija i podršku Korisnicima;
33. **INSTANT plaćanje -** instant transfer odobrenje tj. domaća platna transakcija u dinarima vrednosti do 300.000,00 dinara koja se izvršava transferom odobrenja koji platilac može inicirati u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun primaoca plaćanja izvršava na način i u rokovima utvrđenim Terminskom planom;
34. **Interni nalozi** - nalozi za plaćanje unutar Addiko Banke (oba računa, račun dužnika-nalogodavca i račun poverioca- primaoca, su kod Addiko banke)
35. **Terminski Plan** je dokument kojim se definiše vreme prijema i rok izvršenja naloga i predstavlja sastavni deo ovih Opštih uslova
36. **Tarifnik banke** – Tarife naknada za usluge Addiko Bank a.d. Beograd
37. **Centralna adresna šema Narodne banke Srbije (CAS NBS)** predstavlja bazu podataka koju je omogućila Narodna banka Srbije radi korišćenja usluge Prenesi za priliv novčanih sredstava (registracija za uslugu Prenesi) u koju Banka za Korisnika registruje broj mobilnog telefona verifikovan u Banci i isti povezuje sa brojem izabranog dinarskog platnog računa Korisnika. Kako bi se broj mobilnog telefona Korisnika, mogao koristiti prilikom instant transfera odobrenja sa uslugom “Prenesi”, neophodno je da se Korisnik saglasi da na osnovu izabranog: broja mobilnog telefona koji poseduje i aktivnog računa, registruje kao primalac za uslugu Prenesi. Istim je saglasan da

će podaci, neophodni za izvršenje instant transfera odobrenja i nakon izvršenja instant transfera odobrenja, kao primaoca plaćanja (ime i prezime, broj mobilnog telefona, broj računa i eventualni nadimak), obrađivati u IPS NBS sistemu i mogu biti dostupni i drugim pružaocima platnih usluga i korisnicima ovog Sistema

38. **Prenesi** – funkcionalnost aplikacije mobilnog bankarstva koja Korisniku omogućava izvršenje platne transakcije na osnovu naloga za plaćanje u kojem platilac umesto broja računa Korisnika, navodi broj mobilnog telefona Korisnika registrovanog za uslugu Prenesi. Korisnik aplikacije mobilnog bankarstva može, u svako vreme, samostalno opozvati svoju registraciju, odabirom u podešavanjima aplikacije mobilnog bankarstva. Po opozivu, Korisnik više ne može primati uplate na svoj račun na ovaj način, a podaci Korisnika više neće biti vidljivi potencijalnim platiocima. Deaktiviranjem usluge, brišu se podaci u CAS NBS.
39. **Usluga iniciranja plaćanja** označava uslugu kod koje se na zahtev Korisnika izdaje platni nalog na teret platnog računa platioca koji se vodi kod drugog pružaoca platnih usluga.
40. **Pružalac usluge iniciranja plaćanja** označava registrovanog pružaoca platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti koje se odnose na uslugu iniciranja plaćanja.
41. **Pružanje informacija o računu** označava uslugu koja se pruža preko interneta i kojom se pružaju grupisane informacije o jednom ili više platnih računa koje Korisnik ima kod pružalaca platnih usluga, uključujući i Banku
42. **Pružalac usluge pružanja informacija o računu** označava registrovanog pružaoca platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti koje se odnose na uslugu pružanja informacija o računu.

III Uslovi za korišćenje platnih usluga

1. Osnovne karakteristike usluga Addiko elektronskog bankarstva

Usluge Addiko elektronskog bankarstva podrazumevaju mogućnost dobijanja informacija, odnosno obavljanje platnih transakcija i ostalih transakcija elektronskim putem i odnose se na sve elektronske proizvode i usluge Banke koje Korisnik koristi u okviru usluga Addiko elektronskog bankarstva.

Personalizovana sredstva identifikacije za elektronsko bankarstvo, tj. korisničko ime i lozinka, dostavljaju se korisnicima e-mail-om i SMS-om (korisničko ime na e-mail, a lozinka u SMS poruci).

Banka će korisniku usluga Addiko elektronskog bankarstva koje je ugovorio sa Bankom obezbediti pristup Korisničkom uputstvu i Korisnik je dužan da ga se pridržava.

Za svaku uslugu elektronskog bankarstva, Banka će Korisniku omogućiti uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u Opštim uslovima poslovanja, a u skladu sa korisničkim uputstvom.

Za pomoć korisnicima, u toku radnog vremena Banke, omogućen je korisnički servis. Kontakt telefoni i e-mail adresa su objavljeni na Internet prezentaciji Banke https://www.addiko.rs. Korisnički servis je dostupan Korisniku svakog radnog dana od 9:00 do 17:00 časova preko Kontakt centra Banke.

Banka će klijentima koji imaju ugovoren i aktiviran servis mobilnog bankarstva Addiko Mobile za pristup mobilnom bankarstvu i potvrdu plaćanja omogućiti otisak prsta ili skeniranje lica. Svaki pristup i potvrda plaćanja otiskom prsta ili skeniranjem lica koje je registrovano na uređaju korisnika smatraće se validnim. Banka ne uzima i ne zadržava biometrijske podatke korisnika.

2. Neophodni podaci koje je korisnik usluga Addiko elektronskog bankarstva dužan da navede radi pravilnog izvršenja platne transakcije

Platni nalog koji je elektronski poslat i primljen putem usluga Addiko elektronskog bankarstva ima sve zakonske karakteristike kao i papirni platni nalog. Banka garantuje da se svi pravilno poslati nalozi posredstvom usluga Addiko elektronskog bankarstava računarski beleže i čuvaju u skladu sa zakonom.

Banka izvršava platni nalog poslat preko usluga Addiko elektronskog bankarstva ukoliko je nalog pripremljen i poslat u skladu sa korisničkim uputstvom i ukoliko:

- je datum izvršenja unet na nalogu radni dan, osim u slučaju platnih naloga koji se izvršavaju kroz interni platni promet ili INSTANT plaćanje kada datum izvršenja može biti bilo koji;
- su na računu u trenutku obrade elektronskog naloga (na datum izvršenja) obezbeđena dovoljna sredstva da se nalog izvrši i da se

naplati odgovarajuća naknade za izvršenje naloga;
- račun Korisnika nema ograničenje/zabranu raspolaganja sredstvima u skladu sa zakonskim propisima;
- su svi podaci na unetom nalogu u skladu sa važećom sintaksom naloga za prenos (broj računa primaoca sredstava - jedinstvena identifikaciona oznaka primaoca, naziv i adresa primaoca sredstava, iznos, šifra plaćanja, svrha plaćanja, datum izvršenja, odnosno model i poziv na broj odobrenja)

3. Izvršenje platne transakcije

Platne naloge Banka izvršava zavisno od vremena prijema platnog naloga, u rokovima određenim Terminskim Planom uvažavajući pri tome prioritete određene zakonom.

Nalozi sa datumom izvršenja u budućnosti u domaćem platnom prometu se smatraju primljenim na dan koji je unet kao datum izvršenja.

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

Banka će Korisniku na način na koji je Korisnik naveo u zahtevu, bez naknade dostaviti jednom mesečno, početkom meseca za prethodni mesec, informacije o izvršenim platnim transakcijama.

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

4. Forma i način davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije:

Banka izvršava transakciju plaćanja servisima Addiko elektronskog bankarstva samo ako je platilac dao saglasnost za njeno izvršenje.

Korisnik servisa Addiko elektronskog bankarstva daje saglasnost za izvršenje platne transakcije autorizacijom transakcije i slanjem platnog naloga u Banku, a sve u skladu sa korisničkim uputstvom.

5. Usluga iniciranja plaćanja i usluga pružanja informacija o računu

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

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

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

1) da s Pružaocem usluge iniciranja plaćanja uspostavi komunikaciju i razmenjuje podatke i poruke na bezbedan način u skladu s propisima o tehničkim standardima za autentifikaciju i komunikaciju;
2) da odmah nakon prijema elektronskog platnog naloga od Pružaoca usluge iniciranja plaćanja, Pružaocu usluge iniciranja plaćanja dostavi ili učini dostupnim sve informacije o iniciranju platne transakcije i sve dostupne informacije u vezi sa izvršenjem platne transakcije;
3) da platne naloge primljene preko Pružaoca usluge iniciranja plaćanja ni na koji način ne diskriminiše u odnosu na elektronskog platne naloge koje je izdao direktno platilac, i to posebno u pogledu vremenskog rasporeda i brzine postupanja, prioriteta ili naknada, osim iz objektivnih razloga.

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

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

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

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

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

6. Povlačenje saglasnosti za izvršenje platne transakcije

Jednom poslat nalog posredstvom servisa Addiko elektronskog bankarstva ne može se opozvati.

Izuzetno od navedenog, Korisnik može povući saglasnost za izvršenje platne transakcije u domaćem platnom prometu sa datumom izvršenja u budućnosti posredstvom Addiko EBank i Addiko Mobile na način propisan korisničkim uputstvom do datuma koji prethodi datumu izvršenja.

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

7. Informacije i podaci o naknadama za korišćenje elektronskog bankarstva

Za korišćenje usluga elektronskog bankarstva Addiko banke, Banka će Korisniku zaračunati naknadu za realizovane platne transakcije i mesečno održavanje, odnosno ostale naknade vezane za korišćenje usluga elektronskog bankarstva Addiko banke zaduživanjem njegovog platnog računa, a u skladu sa izvodom iz Tarifnika u delu koji se odnosi na usluge elektronskog bankarsta Addiko banke koje su sastavni deo ovih Opštih uslova.

8. Informacije o načinu i sredstvima komunikacije

Banka će Korisniku, na njegov zahtev, u toku trajanja ugovornog odnosa, dostaviti kopiju/omogućiti uvid ovih Opštih uslova poslovanja i svih sastavnih dokumenata, na papiru ili elektronski na registrovanu e-mail adresu ili putem drugog trajnog nosača podataka u skladu sa zahtevom Korisnika.

9. Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršenjem platne transakcije

Korisnik je dužan da koristi usluge Addiko elektronskog bankarstva u skladu sa uslovima koji su propisani ovim Opštim uslovima i korisničkim uputstvom.

Korisnik je dužan da, odmah nakon prijema personalizovanih sigurnosnih elemenata vezanih za korišćenje elektronskog bankarstva, preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite tih elemenata, odnosno čuva tajnost korisničkog imena, lozinke, podataka koje generiše M-token i PIN koda koje koristi.

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

Telefonom:

0 800 303 303 (besplatno)
011 222 6000
011 222 6 333

e-mail-om: info.rs@addiko.com

10. Uslovi pod kojima Banka ima pravo da blokira izvršenje transakcije putem elektronskog bankarstva

Banka može onemogućiti korišćenje usluga Addiko elektronskog bankarstva u sledećim slučajevima:

- na zahtev Korisnika;
- kada postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost;
- kada postoji sumnja o neodobrenom korišćenju ili korišćenju radi prevare;
- kada postoji povećanje rizika da Korisnik neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje elektronskog bankarstva povezano sa odobrenjem dozvoljenog prekoračenja po računu Korisnika
- kada Korisnik nije prihvatio korišćenje Sistema zaštite za Addiko Mobile

Banka će Korisnika obavestiti o nemogućnosti izvršenja transakcije kroz aplikativno rešenje za elektronsko plaćanje promenom statusa transakcije nakon pokušaja izvršenja, a u skladu sa korisničkim uputstvom.

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

Banka takođe, ima pravo da bez saglasnosti i obaveštavanja Korisnika blokira mogućnost korišćenja usluga Addiko elektronskog bankarstva, delimično ili u celosti: ako tri dana nakon izmene podataka u nadležnom registru ne obavesti Banku o istim, ako se Korisnik ne pridržava ugovorenih odredbi ili ukoliko u periodu dužem od tri meseca ne obezbedi dovoljno sredstava za naplatu naknade za održavanje usluge elektronskog bankarstva ili usluge SMS servisa.

Nakon tri uzastopna pogrešna unosa lozinke, podataka koje generiše M-token ili PIN koda, korisnički nalog se iz sigurnosnih razloga blokira. Deblokada lozinke se vrši u skladu sa korisničkim uputstvom. Deblokada korisničkog naloga se vrši deblokadom prethodne ili kreiranjem nove lozinke (na zahtev Korisnika) koje se distribuira SMS kanalom.

- Deblokada

Banka će ponovo omogućiti korišćenje usluga Addiko elektronskog bankarstva kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

- Izuzeće od odgovornosti:

Banka ne snosi odgovornost u slučaju da Korisnik ne može da koristi usluge Addiko elektronskog bankarstva zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima, kao i zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može da utiče.

11. Odgovornost Korisnika za neodobrene platne transakcije, uključujući i iznos gubitka koji pokriva Korisnik

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

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

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

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

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

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

Korisnik se obvezuje da će:

- sredstva za identifikaciju, autorizaciju i potpis koristiti na taj način da očuva njegovu tajnost, odnosno korisničko ime, lozinku,PIN i podatke koje generiše M-token ne sme zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim trećim osobama kao i da prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale korišćenjem Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i potpis,
- odmah i bez izuzetka obavestiti Banku o gubitku ili neovlašćenoj upotrebi Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i potpis, o drugim oblicima zloupotrebe Sredstva za identifikaciju, autorizaciju i potpis ili Usluga elektronskog bankarstva, kao i o svakom korišćenju istih koje nije definisano ili u skladu s Opštim uslovima i/ili instrukcijama za korišćenje pojedine Usluge elektronskog bankarstva,
- unositi tačne podatke prilikom izvršenja Transakcija putem neke od Usluga elektronskog bankarstva i snositi rizik unosa netačnih i/ili nepotrebnih podataka i zloupotrebe Usluga elektronskog bankarstva u vlastitom okruženju,
- sve Transakcije izvršavati u skladu sa Okvirnim ugovorom o platnim uslugama, odnosno pojedinačnim ugovorom o otvaranju računa, kao i zakonskim i podzakonskim propisima,
- osigurati kontrolu pristupa uređajima sa kojih koristi Usluge elektronskog bankarstva,
- se na internetu ponašati odgovorno i razumno u smislu da neće otvarati elektronsku poštu sa nepoznatim linkovima ili zlonamernim programima i dopustiti da se uređaj sa kojeg pristupa Uslugama elektronskog bankarstva zarazi zlonamernim programom koji može uzrokovati finansijsku štetu Korisniku,
- sprovoditi sigurnosne mere zaštite na uređajima kojima pristupa Uslugama elektronskog bankarstva, koristiti programe za zaštitu od zlonamernih programa i pristupati Uslugama elektronskog bankarstva isključivo sa uređaja koji ne sadrže programe zlonamerne prirode,
- prihvatiti i sprovoditi sigurnosne mere zastite implementirane u okviru servisa elektronskog bankarstva kojima Korisnik pristupa putem Addiko Mobile aplikacije putem mobilnog telefona;

- redovno pratiti službene Internet stranice Banke, a posebno obaveštenja u vezi sa Uslugama elektronskog bankarstva i adekvatno reagovati u skladu sa istima.

U slučaju nepridržavanja obaveza i odgovornosti Korisnika ove tačke, kao i u slučaju nepridržavanja ostalih odredbi ovih i Opštih uslova pružanja platnih usluga od strane Korisnika, smatraće se da je Korisnik postupao sa krajnjom nepažnjom i da će snositi svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja u punom iznosu.

12. Reklamacije Korisnika

U slučaju reklamacije, Korisnik priznaje transakcioni zapis Banke (tzv. transakcioni log). Banka će u slučaju osnovane reklamacije izvršiti sve potrebne radnje kako bi se reklamacija rešila.

Postupanje po reklamaciji klijenta, kada je unet pogrešan račun primaoca, poziv na broj, iznos, šifra plaćanja ili neki drugi element pada na teret Korisnika.

Eventualna šteta koju ugovorne strane učine jedna drugoj rešavaće se saglasno pozitvnopravnim propisima Republike Srbije.

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

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

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

14. Odgovornost Banke za neizvršene i nepravilno izvršene platne transakcije

Ukoliko je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je Korisnik inicirao korišćenjem usluga Addiko elektronskog bankarstva, Banka će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno platiočev platni račun vratiti 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.

Ako je platnu transakciju inicirao platilac preko Pružaoca usluge iniciranja plaćanja, platiočevim pružaocem platnih usluga smatra se pružalac platnih usluga koji vodi račun platioca.

Banka će u slučaju odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju Korisniku izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvršiti povraćaj, odnosno platiti iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

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

Korisnik ima pravo da od Banke, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Banka.

Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je korisnik dostavio Banci netačna, Banka nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. U tom slučaju Korisnik ima pravo da od Banke zahteva da preduzme sve razumne mere tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava za šta Banka može naplatiti posebnu naknadu.

15. Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona

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

16. Promena podataka

Korisnik se obavezuje da Banku odmah obavesti o svakoj izmeni podataka za identifikaciju, kao i podataka o registrovanoj e-mail adresi i/ili broju mobilnog telefona i operatera mobilne usluge, u skladu sa ugovorenim uslugama.

17. Izmene i dopune ugovorenih uslova

Banka će predlog izmena i dopuna ugovorenih uslova dostaviti Korisniku najkasnije dva meseca pre predloženog datuma njihove primene.

Ako Korisnik ili Banka otkažu dalje korišćenje usluga elektronskog bankarstva, Korisnik je dužan da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog otkaza, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka će Korisniku vratiti srazmerni deo plaćene naknade.

18. Informacije o zaštiti Korisnika

Korisnik ima pravo na prigovor Banci, u pismenoj formi, ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona kojim je uređena zaštita korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s Korisnikom.

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

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od 6 (šest) meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, a najkasnije tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.
Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, Korisnik je u obavezi da dostavi i posebno punomoćje kojim ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Banke i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose, a koji predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

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

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

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

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

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

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

Pritužba se podnosi preko početne strane internet prezentacije Narodne banke Srbije, korišćenjem forme za podnošenje pritužbi - klikom na tekst Podnesite pritužbu/prigovor na rad pružaoca finansijskih usluga ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.
Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku od 15 dana, sporni odnos između Korisnika i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

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

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

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

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Ugovorne strane će nastojati da sve sporove rešavaju sporazumno, mirnim putem, a ukoliko to ne bude moguće, sporove će rešavati stvarno nadležan sud određen prema prebivalištu, odnosno boravištu Korisnika.

19. Završne odredbe

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

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