

Usvojeni od strane Upravnog odbora Addiko Bank a.d. Beograd Odlukom broj 31164-8/22 dana 20.12.2022. godine
Početak primene: 1.4.2023. godine

ADDIKO BANK A.D. BEOGRAD PRILOG BR. 8

Izdavalac ovih Opštih uslova za servise elektronskog bankarstva - pravna lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) je Addiko Bank a.d. Beograd, Milutina Milankovića 7v, 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 SERWISE ELEKTRONSKOG BANKARSTVA - PRAVNA LICA

Ovim Opštim uslovima poslovanja regulišu se međusobna prava i obaveze Banke i korisnika servisa elektronskog bankarstva - pravnih lica (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.

Za ugovaranje pojedinačnih usluga elektronskog bankarstva Korisnik je u obavezi da Banci dostavi ispravno popunjen Zahtev, potpisan od strane lica ovlašćenog za zastupanje Korisnika. Potpisom Zahteva za ugovaranje usluga 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.

Ovi Opšti uslovi poslovanja, zajedno sa svim odredbama Opštih uslova poslovanja Addiko Bank a.d. Beograd Deo I i Deo II, važe i za

Korisnike koji imaju zaključen ugovor o korišćenju usluga elektronskog bankarstva kao samostalan ugovor ili u okviru nekog ugovora. Na sve odredbe ugovora o pružanju Addiko EBank usluga koje su u suprotnosti sa odredbama ovih Opštih uslova poslovanja, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova poslovanja (dalje u tekstu: Opšti uslovi).

II Značenje pojedinih pojmova

- 1. Korisnik platnih usluga:** domaće pravno lice - rezident ili strano pravno lice - nerezident.
- 2. Addiko business EBank** je servis (aplikacija) elektronskog bankarstva koja omogućava korišćenje usluga domaćeg platnog prometa i platnom prometu sa inostranstvom, pregled izvoda, naloga i prometa po računima, kupoprodaju deviza, uvid u proizvode i usluge koje korisnici imaju kod Banke, kao i dodatne informacije vezano za usluge Banke;
- 3. QR kod** - označava standardizovanu dvodimenzionalnu oznaku, koja omogućava izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca putem ovog koda, kroz sistem instant plaćanja;
- 4. Addiko SMS servis** je uslugao baveštavanja korisnika o promenama i stanju na računu SMS porukom;
- 5. E-šalter** predstavlja servis elektronskog bankarstva koji omogućava klijentima Banke, da on-line putem obave administrativne poslove sa Bankom. Potreba za elektronskim dokumentima je prepoznata na poslovima koji se tiču izdavanja raznih potvrda, ugovaranja na daljinu i dostavu dokumentacije elektronskim putem korišćenjem platforme ePismonoša. Kako bi klijenti mogli da koriste ovaj servis, potrebno je da poseduju kvalifikovani elektronski sertifikat ili na isti pristupaju dvofaktorskom identifikacijom ili imaju consentID pomoću koga će moći da obave potpisivanje dokumentacije. Nakon podnošenja zahteva za određenom uslugom, Banka će klijentu poslati odgovarajuću dokumentaciju u elektronskoj formi overenu kvalifikovanim elektronskim potpisom od strane zaposlenog Banke.
- 6. Addiko TGA** - usluga telefonskog bankarstva
- 7. Pristup Centralnom registru E-menica** - prilikom logovanja u Addiko business EBank omogućen je pristup Centralnom registru

elektronskih menica Narodne Banke Srbije gde je omogućen pristup nalogima i korišćenje naloga meničnih dužnika i meničnih poverilaca u okviru Registra, na način da se sve radnje koje se odnose na kreiranje, registraciju, predaju e-menice poveriocu, naknadni prenos i prinudnu naplatu po registrovanim e-menicama obavljaju putem Registra kao tačke u kojoj se vrši beleženje svih relevantnih radnji i podataka o e-menicama u obliku elektronskih zapisa;

8. **Korisnik** je pravno lice rezident ili nerezident - vlasnik računa na čiji zahtev je aktivirana Addiko EBank usluga;

9. **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;

10. **Platni račun** - označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi Banka, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga;

11. **Platni nalog** je instrukcija koju Korisnik podnosi svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

12. **Zahtev za servise elektronskog bankarstva** je zahtev Korisnika za izdavanje određenog platnog instrumenta. Ovim dokumentom se takođe definišu i ovlašćenja sa kojima svaki pojedinačni Korisnik pristupa računu/koristi uslugu elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: „Zahtev“);

13. **Korisničko ime** je skup alfanumeričkih karaktera koje Banka korisniku šalje na e-mail adresu prilikom aktivacije Addiko EBank usluge i koje korisnik dalje, u kombinaciji sa lozinkom koristi u svrhu identifikacije prilikom svakog pristupa usluzi. Korisničko ime Addiko EBank korisnik ne može sam menjati;

14. **Lozinka** je skup alfanumeričkih karaktera koje Banka lično predaje korisniku u zaštićenoj kovrti po aktivaciji Addiko EBank usluge 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;

15. **Pametna kartica (smart kartica)** je plastična kartica s ugrađenim čipom koji se koristi za sigurno čuvanje digitalnog sertifikata i izvođenje kriptografskih operacija pri korišćenju Addiko EBank-a;

16. **USB Ključ** je uređaj s ugrađenim čipom koji se koristi za sigurno čuvanje digitalnog sertifikata i izvođenje kriptografskih operacija za vreme korištenja Addiko EBank-a;

17. **PIN (Personal Identification Number)** je lični tajni identifikacioni broj krajnjeg korisnika a služi za identifikaciju prilikom pristupa Addiko EBank-u ili pri autorizaciji Addiko EBank platne transakcije;

18. **Autentifikacija** je postupak kojim Banka proverava korišćenje određenog platnog instrumenta, uključujući proveru korisnikovih personalizovanih sigurnosnih podataka;

19. **Digitalni sertifikat** je sredstvo identifikacije kojim Addiko EBank korisnik dokazuje svoj identitet prilikom elektronskog poslovanja s Bankom, a nalazi se na pametnoj kartici (smart kartici) ili USB ključu;

20. **Sredstva identifikacije** predstavljaju svu informatičku opremu i aplikativna rešenja koja Banka dodjeljuje klijentu u svrhu identifikacije kod pristupa uslugama internet i mobilnog bankarstva, kao i za potrebe dodatne potvrde ili autorizacije platnih transakcija. Takva sredstva podrazumevaju pametnu karticu i čitač, USB Ključ, SMS jedнократnu lozinku. Pod takvim sredstvima smatraju se i PIN, digitalni sertifikat, korisničko ime i lozinka koji klijentu omogućavaju identifikaciju kod pristupa i tokom rada;

21. **Kontakt centar Banke** je organizacioni deo Banke zadužen za pružanje informacija i podršku Korisnicima

22. **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;

23. **Interni nalozi** - nalozi za plaćanje unutar Addiko Banke (oba računa, račun dužnika-nalogodavca i račun poverioca- primaoca, su kod Addiko banke)

24. **Terminski Plan** je dokument kojim se definiše vreme prijema i rok izvršenja naloga i predstavlja sastavni deo ovih Opštih uslova;

25. **Tarifnik** - Tarifa naknada za usluge Addiko Bank a.d. Beograd.

III Uslovi za korišćenje platnih usluga

1. Osnovne karakteristike usluge Addiko EBank

Usluge Addiko EBank podrazumevaju mogućnost dobijanja informacija, odnosno obavljanje platnih transakcija i ostalih transakcija elektronskim putem posredstvom interneta (preko PC i prenosivih računara, tableta i drugih

uređaja), i odnose se na sve elektronske proizvode i usluge Banke koje Korisnik koristi u okviru Addiko EBank usluga.

Usluga Addiko SMS servisa podrazumeva dobijanje informacija o stanju, obaveštavanje o prilivima i odlivima sa računa Korisnika, a u skladu sa parametrima koje Korisnik navede u Zahtevu.

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

Za svaku uslugu Addiko EBank Banka će Korisniku omogućiti uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u Opštim uslovima poslovanja sa pravnim licima, a u skladu sa Korisničkim uputstvom.

Dodatno, Banka će omogućiti pristup Centralnom registru E-menica na način da lice koje se vodi kao zastupnik pravnog lica automatski ima sva prava i ovlašćenja za izmene u Centralnom registru E-menica. Takođe, naknadno se može ugovoriti sa Bankom po zahtevu zakonskog zastupnika dodela ovlašćenja pritupa i licima koji se u relevantnim registrima ne vode kao zastupnici.

Korisnik se obavezuje da prihvati i sprovodi sigurnosne mere zaštite implementirane u okviru servisa elektronskog bankarstva kojima pristupa putem aplikacija elektronskog bankarstva preko mobilnog telefona.

Korisnik Addiko EBank usluga pristupa upotrebom korisničkog imena i lozinke, odnosno digitalnog sertifikata kao sredstava autentifikacije. Za korišćenje elektronskog bankarstva neophodan je pristup Internetu preko PC računara, tableta ili drugog uređaja sa instaliranim operativnim sistemom MS Windows XP (za PC računare) ili novijim i ažurnom verzijom WEB pretraživača tipa MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari ili slični.

Personalizovana sredstva identifikacije lično preuzima lice na čije ime se sredstva identifikacije izdaju. Izuzetno, ukoliko sredstvo identifikacije nije kvalifikovani sertifikat, Korisnik može izdati ovlašćenje za preuzimanje sredstava identifikacije koje potpisuje lice ovlašćeno za zastupanje Korisnika.

Addiko EBank usluga u domaćim platnim uslugama se ugovara na način naveden na Zahtevu, koja je važeća samo za navedeni tekući račun.

Addiko EBank usluga u međunarodnim platnim uslugama se ugovara na način naveden na Zahtevu za Addiko EBank usluge za devizno poslovanje, koja je važeća za sve devizne račune Korisnika otvorene u Banci.

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.

Telefonski servis predstavlja servis koja omogućava klijentima uvid u stanje i promet na tekućem dinarskom i deviznom računu, odobreni iznos dozvoljenog prekoračenja, datum važenja dozvoljenog prekoračenja, stanje duga po kreditnoj kartici, raspoloživi limit po kreditnoj kartici, stanje duga po kreditnoj partiji, iznos mesečnog anuiteta po kreditu.

Klijentima je korišćenje telefonskog servisa omogućeno pozivanjem Kontakt centra na broj telefona 0800 303 303 ili 222 6000 i biranjem odgovarajućeg tastera na govornom automatu.

Klijent se identifikuje na govornom automatu putem Ličnog identifikacionog broja (LIB).

Pravna lica za izradu LIB-a u ekspozituri Banke popunjavaju zahtev za aktiviranje usluge. Lični identifikacioni broj Banka šalje Klijentu putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je klijent naveo u zahtevu.

Klijent je obavezan da čuva tajnost Ličnog identifikacionog broja, kako isti ne bi došao u posed druge osobe.

Telefonskim servisom Banka će obavestavati klijenta i o aktuelnim marketinškim kampanjama.

2. Neophodni podaci koje je Korisnik Addiko EBank usluge dužan da navede radi pravilnog izvršenja platne transakcije

Platni nalog koji je elektronski poslat i primljen od strane Addiko EBank ima sve pravne karakteristike i posledice kao i papirni platni nalog. Banka garantuje da se svi pravilno poslati

nalozi posredstvom Addiko EBank računarski beleže i čuvaju u skladu sa zakonom.

Banka izvršava platni nalog poslat preko Addiko EBank ukoliko:

- je pripremljen i poslat u skladu sa korisničkim uputstvom;
- 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;
- na platnom računu do kraja poslovnog dana definisanog terminskim planom (na datum izvršenja) budu obezbeđena dovoljna sredstva da se nalog izvrši i da se naplati odgovarajuća naknada za izvršenje platnog naloga;
- platni račun korisnika nema ograničenje/zabranu raspolaganja sredstvima u skladu sa zakonskim propisima;
- svi podaci na unetom platnom nalogu u skladu sa važećom sintaksom platnog naloga (broj računa primaoca sredstava, naziv i adresu primaoca sredstava, iznos, šifru plaćanja, svrhu plaćanja, datum izvršenja, odnosno model i poziv na broj odobrenja)
- svi podaci na unetom platnom nalogu u skladu sa važećom sintaksom platnog naloga prema inostranstvu (broj računa primaoca sredstava - jedinstvena identifikaciona oznaka primaoca, naziv, adresu i državu primaoca sredstava, naziv, adresu i državu banke primaoca, SWIFT BIC Banke primaoca, iznos transakcije, valutu transakcije i statistiku plaćanja)

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 korisnik uneo kao datum izvršenja.

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

Banka će Korisniku, sledećeg dana u odnosu na datum zaduženja/odobrenja njegovog računa, dostaviti Informaciju - Izvod o izvršenim platnim

transakcijama. Transakcije izvršene kroz INSTANT plaćanja radnim danima i praznicima u periodu od 21:00 do 00:00, a vikendom od 19:00 do 00:00 će se prikazivati u Izvodu dostavljenom drugog dana od datuma realizacije. Informacija - Izvod o izvršenim platnim transakcijama će se dostavljati na način koji je Korisnik naveo u Zahtevu za otvaranje računa, i to sledeće informacije:

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

Ukoliko 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 Addiko EBank samo ako je Korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje.

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

5. Povlačenje saglasnosti za izvršenje platne transakcije

Jednom poslat nalog posredstvom Addiko EBank 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 na način propisan korisničkim uputstvom do datuma koji prethodi datumu izvršenja.

6. Informacije i podaci o naknadama za korišćenje Addiko EBank

Za korišćenje usluge Addiko EBank Banka će Korisniku zaračunati naknadu za realizovane platne transakcije i mesečno održavanje Addiko EBank servisa zaduživanjem njegovog platnog računa, a u skladu sa izvodom iz Tarifnika u delu koji se odnosi na Addiko EBank usluge i koje su sastavni deo ovih Opštih uslova.

Potpisom na Zahtevu, Korisnik ovlašćuje Banku da, radi izmirenja dospelih potraživanja po naknadama za izvršene usluge, može koristiti njegova sredstva na svim platnim računima koje se vode kod Banke, osim sredstava čije izvršenje je izuzeto zakonom sudskom odlukom ili odlukom nadležnog organa.

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

Korisnik je dužan da koristi Addiko EBanku 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 lozinke 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:

office.rs@addiko.com
info.rs@addiko.com

8. Uslovi pod kojima Banka ima pravo da blokira izvršenje platne transakcije putem Addiko EBank

Banka može onemogućiti korišćenje Addiko EBank usluge 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 Addiko EBank povezano sa odobrenjem dozvoljenog prekoračenja po računu Korisnika

Banka će Korisnika obavestiti o nemogućnosti izvršenja platne transakcije putem Addiko EBank 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 EBank, delimično ili u celosti: ako tri dana nakon izmene podataka u nadležnom registru Korisnik ne dostavi izmenjen Zahtev, 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 ili PIN koda, korisničko ime odnosno smart kartica /USB ključ se iz sigurnosnih razloga blokira. Deblokada kartice se vrši u skladu sa korisničkim uputstvom. Deblokada korisničkog imena se vrši izdavanjem nove lozinke (na zahtev Korisnika) koje se naplaćuje u skladu sa važećim Tarifnikom.

- Deblokada

Banka će ponovo omogućiti korišćenje Addiko EBank kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

- Izuzeće od odgovornosti:

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

9. 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
- 2) pristupa Addiko EBank 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 izvršene zbog prevarnih radnji platioca 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 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 Addiko EBank dostaviti dokaz o tome da ju je taj Korisnik obavestio o gubitku/krađi/zloupotrebi personalizovanih elemenata identifikacije, ako Korisnik podnese zahtev za dostavljanje tog dokaza (u roku od 18 meseci) od dana obaveštavanja Banke.

10. 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 Korisnika 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 pozitivno pravnim propisima Republike Srbije

11. 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 dostavljeninajkasnije 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

12. 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 Addiko EBank, 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.

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

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

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

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

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 odgovoran taj pružalac.

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.

13. Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona

Odredbe iz prethodne tačke se ne primenjuju se 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.

14. Zaključenje ugovornog odnosa

Nakon podnošenja Zahteva za pružanje usluga elektronskog bankarstva u pisanoj formi, Korisniku se dostavljaju ovi Opšti uslovi, Terminski plan, Izvod iz Tarifnika i Opšti uslovi poslovanja Addiko Bank a.d. Beograd - Deo I i Deo II, koji svi zajedno čine jedinstvenu celinu i predstavljaju Okvirni ugovor.

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.

15. Izmene, dopune i prestanak ugovornog odnosa

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.

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.

Okvirni Ugovor Korisnik i Banka zaključuju na neodređeno vreme. Ugovor prestaje da važi otkazom Ugovora jedne od ugovornih strana ili istekom roka na koji je ugovoren.

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

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

Korisnik ima pravo da, u bilo kom trenutku, raskine ugovor sa otkaznim rokom od 30 dana.

Korisnik ima pravo da raskine 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 30 dana.

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 30 dana.

16. Informacije o zaštiti Korisnika

Korisnik ima pravo na prigovor Banci, u pismenoj formi ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona i 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.

Ugovorne strane će nastojati da sve sporove rešavaju sporazumno, mirnim putem, a ukoliko to ne bude moguće, sporove će rešavati stvarno nadležan sud.

17. 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>.

Primena ovih Opštih uslova poslovanja počinje od 1.4.2023. godine.