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. 9

Izdavalac ovih Opštih uslova za servise elektronskog bankarstva – za preduzetnike (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 – ZA PREDUZETNIKE

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. Potpisivanjem 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 i servisa elektronskog bankarstva kao samostalan ugovor ili u okviru nekog ugovora.

U slučaju da su odredbe ugovora kojima se uređuju servisi elektronskog bankarstva 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. **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 Korsnika u Banci (udaljeno), a koje čine: elektronsko bankarstvo – Addiko business EBank, mobilno bankarstvo – Addiko business Mobile, Addiko Portal, kao i ostali budući slični servisi koje će Banka naknadno uvesti a o čemu će Korisnik bili blagovremeno obavešten na ugovoreni način;
2. **Addiko business EBank** je servis elektronskog bankarstva koji omogućava korišćenje usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa 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. **Addiko business Mobile** je servis (aplikacija) elektronskog bankarstva koja omogućava korišćenje usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa 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, upotrebom odgovarajućeg aplikativnog softvera na mobilnom telekomunikacionom uređaju;
4. **QR kod** - označava standardizovanu dvodimenzionalnu oznaku, koja omogućava izdavanje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca putem ovog koda, kroz sistem instant plaćanja;

5. **Addiko SMS servis** je usluga obaveštavanja korisnika o promenama i stanju na računu SMS porukom;
6. **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;
7. **Pristup Centralnom registru E-menica -** prilikom logovanja u Addiko business Ebank/Addiko business Mobile omogućen je pristup Centralnom registru elektronskih menica Narodne Banke Srbije gde je omogućen pristup nalozima 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 elektornskih zapisa;
8. **Korisnik je** preduzetnik – vlasnik računa,na čiji zahtev mogu biti aktivirane Addiko usluge elektronskog bankarstva;
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 usluge 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 usluge elektronskog bankarstva (u daljem tekstu: „Zahtev“);
13. **Korisničko ime** je skup alfanumeričkih karaktera koje Banka korisniku šalje na e-mail adresu prilikom aktivacije Addiko Business EBank i Addiko Business Mobile usluge i koje korisnik dalje, u kombinaciji sa lozinkom koristi u svrhu identifikacije prilikom pristupa usluzi. Korisničko ime u okviru Addiko business EBank, Addiko business Mobile, Korisnik ne može samostalno menjati. Korisničko ime u okviru Addiko business Mobile, se radi bezbednosti pristupa, za sve dodatne korisnike (ovlašćena lica) dostavlja na mejl adresu zakonskog zastupnika Korisnika, dok se lozinka dostavlja isključivo ponaosob svakom dodatnom korisniku (ovlašćenom licu) ili Korisnik lozinku generiše putem M-tokena. Zakonski zastupnik Korisnika će biti obavešten E-mail porukom (notifikacijom) u slučaju reaktivacije Addiko business Mobile aplikacije ili aktivacije postojećeg korisnika na novom uređaju;
14. **Lozinka** je skup alfanumeričkih karaktera koje Banka lično predaje Korisniku prilikom aktivacije Addiko business EBank usluge, Addiko business Mobile usluge i koje Korisnik dalje, u kombinaciji sa korisničkim imenom koristi u svrhu identifikacije prilikom pristupa usluzi. Korisnik lozinku može promeniti u bilo kom momentu;
15. M-token je sredstvo autentifikacije koje se koristi za pristup aplikaciji elektronskog bankarstva i za autorizaciju transakcija, softver na mobilnom uređaju (funkcionalnost u Addiko business Mobile aplikaciji) koji služi za generisanje lozinke.
16. **Pametna kartica (smart kartica)** je plastična kartica s ugrađenim čipom koji se koristi za sigurnu čuvanje digitalnog sertifikata i izvođenje kriptografskih operacija pri korišćenju Addiko business Ebank-a;
17. **USB Ključ** – je uređaj s ugrađenim čipom koji se koristi za sigurno čuvanje digitalnog

sertifikata i izvođenje kriptografskih operacija za vreme korišćenja Addiko EBank;

18. **PIN (Personal Identification Number)** je lični tajni identifikacioni broj krajnjeg korisnika a služi za identifikaciju prilikom pristupa Addiko business EBank-u i Addiko Business Mobile ili pri autorizaciji Addiko business EBank/Addiko Business Mobile platne transakcije;
19. **Autentifikacija** je postupak kojim Banka proverava korišćenje određenog platnog instrumenta, uključujući proveru korisnikovih personalizovanih sigurnosnih podataka;
20. **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.
21. **Digitalni sertifikat** je sredstvo identifikacije kojim Addiko business EBank korisnik dokazuje svoj identitet prilikom elektronskog poslovanja s Bankom, a nalazi se na pametnoj kartici (smart kartici) ili USB ključu;
22. **Sredstva identifikacije** predstavljaju svu informatičku opremu i aplikativna rešenja koja Banka dodeljuje 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 jednokratnu lozinku, M-token. Pod takvim sredstvima smatraju se i PIN, digitalni sertifikat, korisničko ime i lozinka koji klijentu omogućavaju identifikaciju kod pristupa i tokom rada;
23. **Kontakt centar Banke** je organizacioni deo Banke zadužen za pružanje informacija i podršku Korisnicima;
24. **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;
25. **Interni nalozi** - nalozi za plaćanje unutar Addiko Banke (oba računa, račun dužnika-nalogodavca i račun poverioca- primaoca, su kod Addiko banke);
26. **Terminski Plan** je dokument kojim se definiše vreme prijema i rok izvršenja platnog naloga i predstavlja sastavni deo ovih Opštih uslova;
27. **Tarifnik banke** – Tarife naknada za usluge Addiko Bank a.d. Beograd.
28. **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.
29. **Pružalac usluge iniciranja plaćanja** označava registrovanog pružaoca platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti koje se odnose na uslugu iniciranja plaćanja.
30. **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
31. **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 i servisa elektronskog bankarstva

Usluge servisa elektronskog bankarstva podrazumevaju mogućnost dobijanja informacija, odnosno obavljanje platnih transakcija i ostalih transakcija elektronskim putem, posredstvom interneta (preko PC i prenosivih računara, tableta, mobilnog telefona i drugih uređaja) i odnose se na sve elektronske proizvode i usluge Banke koje Korisnik koristi u okviru elektronskog bankarstva.

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

Korisničko uputstvo je objavljeno i dostupno na web sajtu Addiko Banke: https://www.addiko.rs/privreda/addiko-business-ebank/.

Dodatno, Banka će omogućiti pristup Centralnom registru E-menica na način da lice koje je 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 i mobilnog bankarstva kojima pristupa putem aplikacija elektronskog bankarstva ili mobilnog telefona.

Korisnik servisu Addiko Business Ebank svaki put pristupa upotrebom korisničkog imena i lozinke, odnosno digitalnog sertifikata kao sredstava autentifikacije, dok se autentifikacija prilikom pristupa za Addiko Business Mobile obavlja unosom PIN-a i neophodna je prilikom svakog ulaska u Addiko Business Mobile kao i za autorizaciju naloga i drugih transakcija u aplikaciji.

Za korišćenje servisa elektronskog bankarstva neophodan je pristup Internetu preko PC računara, tableta, mobilnog 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, odnosno pristup Play Store aplikaciji za odgovarajući operativni sistem (App Store (za iOS), Google Play Store (za Android) ili App Galery (za Huawei)).

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

Usluge servisa elektronskog bankarstva u domaćim platnim uslugama se ugovaraju na način naveden na Zahtevu, koja su važeća samo za navedeni tekući račun.

Usluge servisa elektronskog bankarstva u međunarodnim platnim uslugama se ugovaraju na način naveden na Zahtevu za usluge servisa elektronsko poslovanje za devizno poslovanje, koji su važeći za sve devizne račune Korisnika otvorene u Banci.

Banka će koristiti e-mail adresu Korisnika registrovanu na APR-u kao zvaničnu adresu za komunikaciju između Korisnika i Banke, ukoliko Korisnik ne dostavi Banci podatak o drugoj e-mail adresi za komunikaciju.

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.

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

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

Banka izvršava platni nalog putem elektronskog bankarstva 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 računu do kraja poslovnog dana definisanog terminskim planom (na datum izvršenja) budu obezbeđena dovoljna sredstva da se platni nalog izvrši i da se naplati odgovarajuća naknada za izvršenje 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 –

jedinstvena identifikaciona oznaka primaoca, 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 putem servisa elektronskog bankarstva samo ako je Korisnik dao saglasnost za njeno izvršenje.

Korisnik servisa elektronskog bankarstva daje saglasnost za izvršenje platne transakcije autorizacijom transakcije i slanjem platnog naloga u Banku, a 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 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.

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 elektronskog bankarstva a 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 Business Ebank-a i Addiko Business 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 podatke o naknadama za korišćenje Addiko Ebank-a

Za korišćenje usluga u okviru servisa elektronskog bankarstva će Korisniku zaračunati naknadu za realizovane platne transakcije i mesečno održavanje Addiko business Ebank/Addiko Business Mobile servisa zaduživanjem njegovog platnog računa, a u skladu sa izvodom iz Tarifnika u delu koji se odnosi na elektronsko bankarstvo -Addiko business Ebank/Addiko Business Mobile usluge koje su sastavni deo ovih Opštih uslova.

Potpisom na Zahtevu klijent 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.

8. **Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke**

Banka će Korisniku, na njegov zahtev, u toku trajanja ugovornog odnosa, dostaviti kopiju ovih Opštih uslova 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 servisa 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 servisa elektronskog bankarstva, preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite tih elemenata, odnosno čuva tajnost, 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:
office.rs@addiko.com
info.rs@addiko.com

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

Banka može onemogućiti korišćenje servisa 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 prevarnih radnji ili zloupotreba;
- 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

Banka će Korisnika obavestiti o nemogućnosti izvršenja platne transakcije putem elektronskog bankarstva 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 u okviru servisa mobilnog bankarstva, 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 usluga servisa elektronskog bankarstva ili usluge SMS servisa.

Nakon tri uzastopna pogrešna unosa lozinke, podataka koje generiše M-token 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 servisa 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 servise elektronskog bankarstva zbog smetnji u telekomunikacionim kanalima, kao i zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može da utiče.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu, izgubljenu dobit/gubitak koji mogu nastati za Korisnika ili treća lica, niti za zloupotrebu izvršenu od strane Korisnika ili trećih lica, ukoliko Korisnik propusti da blagovremeno obavesti Banku o promenama podataka koje su od značaja za njegov poslovni odnos sa Bankom, a naročito o promenama poput: promeni zakonskog zastupnika, promeni kontakt podataka zakonskog zastupnika, promena ovlašćenog lica (E-mail adresa i slično).

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 ili podatka koje 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 izvršene 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 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 servisa 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.

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 pozitvno pravnim 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 servisa 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.

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 Banka odgovorna.

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 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.

16. 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.

17. Izmene, dopune i prestanak ugovornog odnosa

Banka će za sve izmene i dopune ovih Opštih uslova ili Okvirnog ugovora dostaviti predlog tih izmena i dopuna najkasnije dva meseca pre predloženog datuma početka njihove primene. Nakon prijema predloga ovih izmena i dopuna, 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, o čemu će Banka obavestiti Korisnika istovremeno sa dostavljanjem tog predloga.

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

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.

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 bez naknade u bilo kom trenutku raskine ugovor sa otkaznim rokom od 30 (trideset) dana.

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

Ako Korisnik platnih usluga raskine okvirni ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do datuma tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka će Korisniku platnih usluga vratiti srazmerni deo unapred naplaćene naknade.

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 dva meseca.

Banka ima pravo da raskine Ugovor i iz razloga predviđenih Opštim uslovima poslovanja, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom, u kom slučaju otkazni rok može biti kraći od 2 (dva) meseca.

Banka će obaveštenje o jednostranom raskidu okvirnog ugovora dostaviti Korisniku platnih usluga u pismenoj formi.

Ako Banka jednostrano raskine ugovor, na obavezu korisnika platnih usluga da plati naknadu shodno se primenjuju odredbe zakona po kojima je Korisnik dužan da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana tog raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Banka će Korisniku vratiti srazmerni deo plaćene naknade.

18. Informacije o zaštiti Korisnika servisa elektronskog bankarstva

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 Klijenta u poslovnim jedinicama Banke kao i putem internet stranice Banke: https://www.addiko.rs