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. 1

Izdavalac ovih Opštih uslova poslovanja sa tekućim računima fizičkih lica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) je Addiko Bank a.d. Beograd, Omladinskih brigada 90g, 11070 Beograd, Srbija, matični broj: 07726716, poreski identifikacioni broj: 100228215, broj računa: 908-16501-42 (račun se vodi kod Narodne banke Srbije), Swift adresa:HAABRSBG,e-mail: office.rs@addiko.com, internet stranica: www. addiko.rs, telefon: +381 11 222 6000 (u daljem tekstu: Banka).

Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, 11000 Beograd vrši nadzor nad Bankom u vezi sa pružanjem platnih usluga u Republici Srbiji.

Banka ima dozvolu za rad izdatu Rešenjem Narodne banke Jugoslavije O.br. 38 od 27.02.1991. godine i ima identifikacionu oznaku „165“.

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA SA TEKUĆIM RAČUNIMA FIZIČKIH LICA

Ovim Opštim uslovima poslovanja (dalje u tekstu: Opšti uslovi) regulišu se međusobna prava i obaveze Banke i vlasnika tekućeg računa fizičkog lica - korisnika platnih usluga (u daljem tekstu:“ Klijent“ ili „Korisnik“) i zajedno sa Opštim uslovima poslovanja Addiko Bank a.d. Beograd – Deo I i Deo II, Tarifom naknada Addiko Bank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Tarifnik) i Terminskim planom Banke za obavljanje platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan) čine Okvirni ugovor u smislu Zakona o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor).

Opšti uslovi primenjuju se na domaće i međunarodne platne transakcije, rezidenata i nerezidenata, u dinarima i valuti trećih država. Banka prilikom pružanja platnih usluga Klijentu, učestvuje kao pružalac platnih usluga, a Klijent u svojstvu platioca odnosno primaoca plaćanja.

Ovi Opšti uslovi, zajedno sa svim odredbama Opštih uslova poslovanja Addiko Bank a.d. Beograd – Deo I i Deo II, primenjivaće se i na već postojeće platne račune, odnosno ugovore koje se vode u Banci, nezavisno od njihovog naziva (npr. Okvirni ugovor o paketu računa ili Okvirni ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa i računa u domaćem platnom prometu, ugovor o otvaranju tekućeg ili deviznog računa itd.) i vremena njihovog zaključenja, a umesto odredaba tih ugovora koje su u suprotnosti sa odredbama ovih Opštih uslova, primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova.

II Značenje pojedinih pojmova

1. **Gotov novac** označava novčanice i kovani novac;
2. **Datum valute** označava referentni datum, odnosno referentno vreme kada su sredstva zadužena ili odobrena na platnom računu;
3. **Domaća platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije;
4. **Jedinstvena identifikaciona oznaka** označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa radi pravilnog izdavanja ili izvršenja platnog naloga;
5. **Klijent ili Korisnik platnih usluga** označava fizičko lice koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga;
6. **Međunarodna platna transakcija** označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji druge države.Transakcije u dinarima između rezidenata i nerezidenata, kao i transakcije u dinarima između nerezidenata smatraju se međunarodnim platnim transakcijama;
7. **SEPA (Single Euro Payments Area)** označava jedinstveno područje za plaćanja u evrima, odnosno teritorijalnu oblast koja obuhvata države članice Evropske unije i druge države ili teritorije koje su ispunile kriterijume za pristup SEPA području, kao i propise Evropske unije, odnosno pravila, prakse, standarde i smernice sadržane u SEPA

pravilima za izvršenje platnih transakcija, pri čemu se u okviru te oblasti u skladu s tim aktima na međusobno usklađen način, pod jednakim uslovima i s jednakim pravima i obavezama izvršavaju platne transakcije;

8. **SEPA platna transakcija** označava domaću ili međunarodnu platnu transakciju u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge koje se izvršavaju putem transfera odobrenja ili direktnog zaduženja u evrima u okviru SEPA;

9. **SEPA platna šema** označava jedinstven skup pravila, praksi, standarda i/ili operativnih smernica za izvršavanje platnih transakcija koje su dogovorili pružaoci platnih usluga radi izvršavanja platnih transakcija, a koji je odvojen od bilo koje infrastrukture za plaćanja ili platnog sistema koji podržava primenu tog skupa pravila, praksi, standarda i/ili operativnih smernica;

10. **SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication**) označava globalnu mrežu za razmenu finansijskih poruka među finansijskim institucijama, koja omogućuje sigurno, standardizovano i pouzdano slanje informacija o platnim transakcijama, nezavisno od lokacije banaka ili drugih učesnika u sistemu, putem SWIFT kodova i poruka u skladu s međunarodnim standardima;

11. **SEPA transfer odobrenja (SEPA SCT-Single credit transfer**) označava platnu uslugu kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija za zaduženje svog platnog računa, nakon čega se platni račun primaoca plaćanja odobrava za iznos te platne transakcije ili tih platnih transakcija;

12. **R-transakcija** označava SEPA transakciju koja je odbijena, opozvana ili vraćena nakon obrade, najčešće zbog nedovoljnih sredstava, tehničkih grešaka ili spornog naloga;

13. **Rezident domaće ili strano** fizičko ili pravno lice koje ima prebivalište na teritoriji Republike Srbije u trajanju dužem od godine dana;

14. **Nerezident - strani državljanin, fizičko lice** koje na osnovu dozvole za boravak, odnosno radne vize boravi u Republici kraće od godinu dana, odnosno domaće fizičko lice koje u inostranstvu boravi duže od godinu dana;

15. **Novčana sredstva** označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac;

16. **Elektronski novac** označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršavanja platnih transakcija i prihvata je fizičko i/ili pravno lice koje nije izdavalac tog novca;

17. **PIN** označava lični tajni identifikacioni broj koji dodeljuje Banka, poznat isključivo Klijentu, koji služi za autorizaciju platne transakcije i sprečava neovlašćeno korišćenje karice;

18. Platna kartica označava platno sredstvo koje omogućava Klijentu plaćanje robe i usluga, podizanje gotovog novca i korišćenje drugih usluga na prihvatnom uređaju, bankomatu, ili na daljinu;

19. Kartična organizacija označava finansijsku instituciju koja omogućava bezgotovinski promet sredstava putem platnih kartica;

20. **Platna transakcija** označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja, dok platna transakcija na daljinu označava platnu transakciju koja je inicirana putem interneta ili uređaja koji se može koristiti za komunikaciju na daljinu. Iniciranje platne transakcije označava preduzimanje radnji koje su prethodni uslov za započinjanje izvršenja platne transakcije, uključujući izdavanje platnog naloga i sprovođenje autentifikacije;

21. Platni nalog označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

22. Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga;

23. Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koji se

upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije;

24. **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;

25. **Primalac plaćanja** označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

26. **Potrošač** označava fizičko lice koje zaključuje ugovor o platnim uslugama ili ugovor koji se odnosi na elektronski novac u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

27. **Poslovni dan** označava dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;

28. **Poslovni dan za izvršenje SEPA platnih transakcija** označava svaki dan osim subote i nedelje, te osim neradnih dana banke korespondenta preko koje se izvršava SEPA transfer odobrenja;

29. **Pasivna kamatna stopa** označava stopu po kojoj se plaća kamata korisniku platnih usluga za novčana sredstva koja se drže na platnom računu;

30. **Trajni nalog** je instrukcija koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršavanje transfera odobrenja, u redovnim vremenskim razmacima ili na unapred utvrđene datume;

31. **Dozvoljeno prekoračenje računa** izričito ugovoreni iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje korisniku platnog računa kada na tom računu nema dovoljno sredstava da bi se izvršila platna transakcija koju je korisnik inicirao, odnosno za koju je korisnik dao saglasnost;

32. **Nedozvoljeno prekoračenje računa** označava iznos sredstava za koji je Banka zadužila tekući račun korisnika u svoju korist ili u korist trećih lica kada na tom računu nije bilo dovoljno sredstava za izvršenje transakcije, uključujući sredstva po osnovu dozvoljenog prekoračenja;

33. **Zakonit boravak u Republici Srbiji** označava boravak fizičkog lica u Republici Srbiji u skladu s propisima kojima se uređuju prebivalište i boravište građana, odnosno boravak stranaca u skladu sa zakonom o strancima, uključujući i stranca koji boravi u Republici Srbiji u skladu sa zakonima kojima se uređuju azil i izbeglice ili na osnovu međunarodnog ugovora;

34. **Promena platnog računa** označava uslugu kod koje je Banka, kao prethodni i/ili novi pružalac platnih usluga, dužna da Klijentu koji otvara ili ima otvoren platni račun kod novog pružaoca platnih usluga, odnosno kod Banke kao novog pružaoca platnih usluga, omogući promenu platnog računa u istoj valuti isključivo na osnovu ovlašćenja Klijenta, sa ili bez gašenja platnog računa koji je otvoren kod Banke ili drugog pružaoca platnih usluga;

35. **Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom** označava dokument koji sadrži spisak usluga s liste reprezentativnih usluga koje Banka ima u ponudi i podatke o pojedinačnoj naknadi za svaku takvu uslugu;

36. **Lista reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom** označava listu koju propisuje Narodna banka Srbije od najmanje deset a najviše dvadeset reprezentativnih usluga povezanih s platnim računom za koje korisnici platnih usluga plaćaju naknade, a koje nudi najmanje jedan pružalac platnih usluga u Republici Srbiji;

37. **Izveštaj o naplaćenim naknadama** označava izveštaj o svim naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom;

38. **Referentni kurs** označava kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta, a koji je dostupnim učinio pružalac platnih usluga ili koji potiče iz javno dostupnog izvora;

39. **Referentna kamatna stopa** označava stopu na osnovu koje se obračunava kamata i koja je javno dostupna, a utvrđuje se nezavisno od jednostrane volje pružaoca i korisnika platnih usluga koji su zaključili ugovor o platnim uslugama;

40. **Sigurnosni kod** označava trocifren broj ispisan na poleđini potpisne trake koji se koristi prvenstveno za iniciranje platnih transakcija bez prisusutva kartice (internet prodaja);

41. **Skimming** označava proces kopiranja podataka sa platne kartice u svrhe korišćenja bez znanja i pristanka Klijenta i Banke;
42. **Sredstvo za komunikaciju na daljinu** označava svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni;
43. **Strana valuta** označava valutu država članica EU i trećih država;
44. **Tekući račun** označava platni račun koji se vodi kod banke, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene u vezi sa uslugama koje banke pružaju korisnicima platnih usluga;
45. **Trajni nosač podataka** označava svako sredstvo koje Klijentu omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;
46. **FATCA (**Foreign Account Tax Compliance Act) označava propis Sjedinjenih Američkih Država koji ima za cilj da spreči US poreske obveznike da korišćenjem računa van SAD-a izbegnu plaćanje poreza;
47. **Zakonski zastupnik** označava roditelja ili staratelj maloletnog lica odnosno lica koje je lišeno poslovne sposobnosti;
48. **Punomoćnik** označava fizičko ili pravno lice kome je dato pravo zastupanja i preduzimanja pravnih radnji u ime i za račun vlastodavca;
49. **Ovlašćeno lice** označava fizičko lice kome je dato pravo raspolaganja sredstvima na računu vlasnika
50. **Punomoćje** označava ovlašćenje za zastupanje koje vlastodavac pravnim poslom daje punomoćniku. Punomoćje za otvaranje računa za rezidente važi 6 meseci, a za nerezidente 3 meseca od dana overe; Punomoćje se overava kod javnih beležnika, u sudovima, odnosno u ambasadama ili konzulatima van Republike Srbije;
51. **Raspoloživi saldo** označava slobodna sredstva na platnom računu dostupna Klijentu za raspolaganje;
52. **Addiko EBank** označava uslugu za elektronsko bankarstvo;
53. **Addiko Mobile** označava uslugu za mobilno bankarstvo;
54. **Platna Kartica** označava debitnu platnu karticu vezanu za tekući račun;
55. **Beskontaktna platna transakcija** (beskontaktna plaćanja, beskontaktno podizanje gotovine i druge beskontaktne transakcije) označava platnu transakciju koja se sprovodi platnom karticom na prihvatnim mestima na kojima se nalazi oznaka o prihvatanju beskontaktne platne transakcije i kod koje se saglasnost za izvršenje transakcije daje prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta koji ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja na POS uređaju ili bankomatu;
56. **Dodatna kartica** označava karticu koja se na osnovu zahteva Klijenta i uz njegovu saglasnost izdaje dodatnom Klijentu, shodno ovim Opštim uslovima. Dodatna kartica ima svoj broj koji je različit od broja osnovne kartice, ali je vezana za osnovni račun kartice;
57. **Zamenska kartica** označava karticu koja se izdaje Klijentu u zamenu za izgubljenu, ukradenu, oštećenu karticu ili z**bog promene li**čnih podataka;
58. **Kartična organizacija** označava finansijsku instituciju koja omogućava bezgotovinski promet sredstava putem platnih kartica;
59. **Instant transfer odobrenja** označava domaću platnu transakciju u dinarima 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 ovim opštim uslovima poslovanja i terminskim planom;
60. **Interni nalozi** označavaju naloge za plaćanje unutar Addiko Banke (oba računa, račun dužnika-nalogodavca i račun poverioca-primaoca, su kod Addiko banke);
61. **Terminski plan** označava dokument kojim se definiše vreme prijema i rok za izvršenje naloga i predstavlja sastavni deo ovih Opštih uslova;
62. **Tarifnik Banke** označava Tarife naknada za usluge Addiko Bank a.d. Beograd;
63. **Izdavalac** - označava pružaoca platnih usluga koji pruža platiocu platnu uslugu izdavanja platnog instrumenta;
64. **Prihvatilac** označava pružaoca platnih usluga koji trgovcu pruža uslugu prihvatanja platnih instrumenata za instant transfer odobrenja (u daljem tekstu: platni

instrument) na osnovu kojih ovaj pružalac platnih usluga omogućava trgovcu izvršavanje instant transfera odobrenja koje je platilac inicirao upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu trgovca;

65. **Trgovac** označava primaoca plaćanja koji je određen kao primalac novčanih sredstava koja su predmet instant transfera odobrenja na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca;

66. **Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu označava** označava platni nalog koji platilac na teret svog platnog računa izdaje upotrebom platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu trgovca.

67. **Distributivni kanali** u smislu ovih Opštih uslova označavaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korišćenje proizvoda i usluga Banke. U samom tekstu Opštih uslova pojam Distributivni kanali može značiti Ekspozitura Banke, internet stranica Banke www.addiko.rs, elektronski servis (Addiko Sign, Addiko Portal i dr.), bankomat i sl.

68. **Bankomat** je elektronski uređaj koji u zavisnosti od funkcionalnosti može služiti za isplatu i uplatu gotovine, upit stanja, promenu PIN-a i dr.

69. **Servis elektronskog bankarstva** označava 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 bili blagovremeno obavešten na ugovoreni način;

70. **Digitalni novčanik** označava aplikaciju Banke kao pružaoca usluge kojom se klijentu omogućava dodavanje i digitalizacija platnih kartica koje izdaje Banka. Digitalni novčanik klijent može da koristi prilikom plaćanja na prodajnim mestima, bankomatima, internet stranicama koje podržavaju ovakav način plaćanja, na POS terminalima u zemlji i inostranstvu. Digitalni novčanik se koristi putem uređaja koji poseduju NFC („Near Field Communication“) bežičnu komunikaciju.

71. **Digitalizovana kartica** označava elektronsku/digitalnu verziju važeće platne kartice Banke koja je registrovana u Digitalni novčanik i/ili aplikaciju mobilnog bankarstva Banke. Digitalna kartica omogućava sigurno personalizovano rešenje za beskontaktne platne transakcije na prodajnim mestima, bankomatima sa bežičnim prenosom podataka na malim udaljenostima i na internet prodajnim mestima koja omogućavaju takav način plaćanja. Digitalizovanje kartice je moguće za važeće Mastercard debitne platne kartice izdate od strane Banke;

72. **Google Pay/Apple Pay** označavaju pružaoce usluga Digitalni novčanik i aplikacije u okviru kojih Klijent Banke može da digitalizuje kartice izdate od strane Banke. Klijent vrši instaliranje jedne od ovih aplikacija na svom uređaju, u zavisnosti od operativnog sistema samog uređaja koji poseduje;

73. **Autentifikacija** označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata korisnika;

74. **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;

75. **Personalizovani sigurnosni elementi** označavaju personalizovane podatke i obeležja koja Banka dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije;

76. **M-token** označava 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;

77. **Click to pay** označava uslugu platnih transakcija na daljinu koja omogućava

plaćanje robe i usluga na internet prodajnim mestima korišćenjem platne kartice izdate od strane Banke bez unosa broja kartice, datuma važenja i sigurnosnog koda, u skladu sa pravilima kartične organizacije;
78. **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;
79. **Pružalac usluge iniciranja plaćanja** označava registrovanog pružaoca platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti koje se odnose na uslugu iniciranja plaćanja;
80. **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;
81. **Pružalac usluge pružanja informacija o računu** označava registrovanog pružaoca platnih usluga koji obavlja poslovne aktivnosti koje se odnose na uslugu pružanja informacija o računu;

IIIa PRIMARNI KANAL ZA OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA

Korišćenje servisa elektronskog bankarstva Addiko Mobile i Addiko Ebank su primarni kanali za obavljanje platnih usluga, pregled platnih transakcija, uvid u stanja po računima, kao i ugovaranje proizvoda i usluga Banke, na način i pod uslovima definisanim u Prilogu 8 – Opšti uslovi poslovanja za servise elektronskog bankarstva – fizička lica i poljoprivrednici a dostupni su u svim ekspoziturama Banke i na internet stranici: https://www.addiko.rs/pravila-uslovi-poslovanja/

Višenamenski bankomat "Addiko Express" je primarni kanal za obavljanje platnih usluga isplate gotovog novca sa računa i uplate gotovog novca na račun u ekspozituri Banke, za sve vrste platnih usluga uplate i isplate gotovog novca koje su na njemu omogućene, dok se ostale platne usluge isplate i uplate gotovog novca vrše u ekspozituri Banke koja radi sa blagajnom, u okviru radnog vremena blagajne. U ekspoziturama Banke koje nemaju blagajnu moguće su samo gotovinske platne usluge isplate i uplate na višenamenskim bankomatima. Sa podatkom o tome da li konkretna ekspozitura ima blagajnu i/ili višenamenski bankomat, kao i radnim vremenom blagajne, klijenti se mogu upoznati u ekspoziturama Banke, kao i na internet stranici: https://www.addiko.rs/o-nama/o-addiko-banci/ekspoziture-i-bankomati/
Klijent kod Banke, ukoliko koristi debitnu platnu karticu Banke u fizičkom obliku, može koristiti i višenamenski bankomat.

Platne usluge isplate gotovog novca s računa i uplate gotovog novca na račun koje su omogućene na višenamenskim bankomati Banke su uplata i isplata dinara i evra, u apoenskoj strukturi prikazanoj na bankomatu, uz autentifikaciju debitnom platnom karticom za fizička lica.

Uplata navedenih sredstava u RSD i EUR, odnosno isplata u EUR, vrši se na, odnosno sa podrazumevanog platnog računa koje je Klijent ugovorio sa Bankom.

Klijent u svakom trenutku može promeniti podrazumevani račun podnošenjem zahteva u Ekspozituri ili putem Addiko Mobile aplikacije.

Prilikom uplata na bankomatu, određene novčanice, kao sumnjive, obojene ili oštećene mogu biti zadržane u bankomatu. Banka će sa navedenim novčanicama postupati u skladu sa važećim propisima.

Visine limita za sve vrste transakcija na višenamenskim bankomata, uvođenje novih tipova transakcija na višenamenskim uređajima, izmene sadržaja koji se mogu obavljati putem višenamenskih bankomata i izmene uslova korišćenja, Banka objavljuje na internet stranici Banke https://www.addiko.rs/stanovnistvo/digitalno-bankarstvo/višenamenski bankomati/

Banka zadržava pravo da promeni iznos limita. Klijent će biti obavešten o svakom novom limitu na internet stranici: https://www.addiko.rs/stanovnistvo/digitalno-bankarstvo/višenamenski bankomati/ .

III Uslovi za korišćenje platnih usluga
Predugovorna faza

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

U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima pružanja platnih usluga, Banka pre zaključenja okvirnog ugovora o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor) dostavlja Klijentu informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora. Navedene informacije Banka Klijentu pruža dostavljanjem ovih Opštih uslova i ostalih dokumenata koji su sastavni deo Okvirnog ugovora (nacrt Okvirnog ugovora).

Banka će Klijentu dostaviti, u primerenom roku pre zaključenja Okvirnog ugovora, Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom, bez naknade – na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Pregled usluga i naknada je Klijentu dostupan na šalterskim mestima u ekspoziturama Banke i na njenoj internet stranici. Banka će na zahtev Klijenta, bez naknade, dostaviti ovaj pregled na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (npr. putem e-mail-a).

1. Otvaranje, vođenje i gašenje računa

1) Banka otvara, vodi i gasi tekuće račune, u dinarima ili devizama, na osnovu zahteva za otvaranje računa i zaključenog Okvirnog ugovora kojim se uređuju uslovi za otvaranje, vođenje i gašenje tih računa, a sve u skladu sa poslovnom odlukom Banke.

Klijent može otvoriti više tekućih računa u Banci, u skladu sa svojim potrebama.

Banka može i odbiti otvaranje računa i nije u obavezi da obrazloži razloge odbijanja otvaranja računa.

2) Prilikom otvaranja računa Klijentu, Banka utvrđuje identitet Klijenta, njegovog zakonskog zastupnika, punomoćnika, uvidom u važeća i verodostojna lična i druga dokumenta, uz obavezno prisustvo lica ili putem kvalifikovanog elektronskog sertifikata klijenta fizičkog lica ili putem postupka video identifikacije i tom prilikom, pribavlja sledeće podatke: ime i prezime i očevo ime, datum i mesto rođenja, JMBG, odnosno broj druge odgovarajuće identifikacione oznake fizičkog lica koje nema državljanstvo Republike Srbije, adresu prebivališta ili boravišta, odnosno mesto prebivališta u poslednjih godinu dana za nerezidente, vrstu i broj ličnog dokumenta sa datumom, mestom izdavanja i nazivom izdavaoca i eventualno druge podatke u skladu sa propisima.

3) Banka, prilikom zaključenja ugovornog odnosa, zadržava kopije ličnih isprava, kao i sva druga dokumenta na osnovu kojih je izvršila identifikaciju Klijenta, njegovog zakonskog zastupnika, punomoćnika. Ako propisi to zahtevaju Banka će tražiti da neki od dokumenata budu overeni.

4) Klijent može ovlastiti drugo lice da u njegovo ime i za njegov račun zaključi Okvirni ugovor kao i da raspolaže sredstvima na njegovom računu. U ovom slučaju Banka otvara račun na osnovu ovlašćenja punomoćnika koje je overio nadležni organ.

Korisnik može da ovlasti do dva lica za raspolaganje sredstvima na računu u kom slučaju je obavezan da ovlašćena lica upozna sa njihovim pravima i obavezama.

Banka otvara račun maloletnom licu na osnovu Okvirnog ugovora koji u ime i za račun tog lica zaključuje njegov zakonski zastupnik.

Banka otvara račun fizičkom licu na osnovu sudskog ili upravnog akta u kom slučaju ugovor o otvaranju tog računa zaključuje ovlašćeno lice iz tog akta.

5) Radi raspolaganja sredstvima na tekućem računu kod Banke se deponuju potpisi lica ovlašćenih za raspolaganje tim sredstvima, a kojim će se overavati obrasci platnih naloga, s tim što zavisno od platnog instrumenta koju Klijent koristi kod Banke može se ugovoriti i drugačiji način provere autentičnosti podnosioca platnog naloga.

Klijent, njegov zakonski zastupnik, punomoćnik ili ovlašćena lica, mogu raspolagati sredstvima sa računa u visini raspoloživog salda.

6) Prilikom otvaranja tekućeg računa Klijentu, Banka uz ugovor izdaje Klijentu, Zakonskom zastupniku, Punomoćniku i/ili ovlašćenom licu evidencionu i/ili platnu karticu.

7) Na sredstva u dinarima, kao i na devizna sredstva, koja se nalaze na tekućem računu, Banka ne obračunava i ne plaća kamatu, a Okvirnim ugovorom zaključenim nakon stupanja na snagu ovih Opštih uslova poslovanja može biti ugovoreno drugačije.

8) Depozit na tekućem računu Klijenta je osiguran od strane Agencije za osiguranje depozita, pod uslovima propisanim zakonom kojim se uređuje osiguranje depozita, do iznosa od 50.000 evra po deponentu u Banci, za devizne depozite koji nisu položeni u evrima, preračunate u evre, po kursu evra prema valuti u kojoj su ti depoziti položeni, izračunatom na osnovu zvaničnog srednjeg kursa dinara prema evru i zvaničnog srednjeg kursa dinara prema toj valuti, koji važe na dan pokretanja postupka stečaja, odnosno likvidacije nad Bankom.

9) Banka može odobriti pozajmicu Klijentu - dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu pod uslovima i načinu utvrđenim zakonskim propisima i Opštim uslovima poslovanja Addiko Bank a.d. Beograd.

10) Ako u ugovoru stoji da je Banka omogućila Klijentu nedozvoljeno prekoračenje i u slučaju da Klijent dovede tekući račun u nedozvoljeno prekoračenje dužan je da Banci plati ugovorenu kamatu u slučaju nedozvoljenog prekoračenja

Banka je dužna da odmah i bez odlaganja obavesti Klijenta ako je njegov račun zadužen za iznos koji je doveo do korišćenja nedozvoljenog prekoračenja. U obaveštenju Banka navodi:

1) iznos nedozvoljenog prekoračenja;

2) trenutni iznos prekoračenja;

3) kamatnu stopu koja će se primenjivati na iznos prekoračenja.
4) Podatke o eventualnim naknadama, troškovima i ugovornim kaznama
5) Datum do kojeg Klijent mora da izvrši isplatu dugovanog iznosa

Klijentu koji izmiri dugovanje po nedozvoljenom prekoračenju u roku od 5 (pet) dana od dana zaduživanja računa Banka ne naplaćuje kamatu na prekoračenje niti bilo koju drugu naknadu.

Banka je ovlašćena da, bez saglasnosti Klijenta, potraživanje nastalo korišćenjem tekućeg računa ustupi u skladu sa relevantnim pravnim propisima, o čemu će u pismenoj formi obavestiti Klijenta.

11) Banka ima diskreciono pravo da odredi broj čekovnih blanketa koje će izdati Korisniku, odnosno da uskrati izdavanje čekovnih blanketa, a sve na osnovu poslovne politike i ocene boniteta Korisnika.

Korisnik je obavezan da u slučaju gubitka, krađe ili uništenja čekovnih blanketa – čekova, iste oglasi nevažećim u "Službenom glasniku Republike Srbije" i da o tome pismeno obavesti Banku. Materijalnu štetu koja nastane usled gubitka ili krađe čekovnih blanketa – čekova, snosi Korisnik do iznosa RSD 3.000,00 (slovima: tri hiljade dinara i 00/100) u skladu sa zakonom.

12) Banka gasi tekući račun na osnovu pisanog zahteva Klijenta, punomoćnika ili na osnovu Okvirnog ugovora, a novčana sredstva sa računa Klijenta prenosi na račun naveden u tom zahtevu ili ugovoru, odnosno vrši isplatu u gotovom novcu u skladu sa zahtevom ili ugovorom i gasi račun Klijenta.

U slučaju gašenja računa, Klijent je u obavezi da vrati Banci sve platne kartice vezane za račun, čekovnu karticu, kao i čekovne kartice ovlašćenih lica, neiskorišćene čekovne blankete, a za izdate, a nedospele čekove obezbedi sredstva na računu u ukupnom iznosu od maksimalno važećeg iznosa po svakom nenaplaćenom čeku u momentu gašenja.

Klijent ima pravo na besplatno gašenje računa.

Nakon gašenja računa, Banka izdaje Klijentu, bez naknade, potvrdu da je račun ugašen, zajedno s podatkom da su sve obaveze prema Banci u vezi sa otvaranjem, vođenjem i

gašenjem tog računa izmirene. Ovu potvrdu Banka će dostaviti Klijentu bez odlaganja u pismenoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

13) Banka može ugasiti tekući račun po kom nije bilo nijedne platne transakcije 24 (dvadeset četiri) ili više meseci, osim pripisa kamate i naplate naknada.

Po neaktivnim računima, na kojima 12 ili više meseci nije evidentirana ni jedna platna transakcija, osim pripisa kamate i naplate naknada, Banka može naplatiti naknadu za vođenje neaktivnog računa i/ili obustaviti obračun i pripis kamate, ukinuti paket ili bilo koju uslugu u okviru paketa, trajne naloge, naloge direktnog zaduženja i blokirati platne instrumente.

Klijent može da aktivira neaktivan tekući račun deponovanjem ili povlačenjem sredstava sa tekućeg računa. Banka može zahtevati ponovnu proveru identiteta klijenta u slučaju aktiviranja računa, a klijent je dužan priložiti traženu dokumentaciju.

2. Platni račun sa osnovnim uslugama

Banka Klijentu, koji ima zakonit boravak u Republici Srbiji a nema otvoren platni račun, na njegov zahtev, omogućava otvaranje i korišćenje platnog računa sa osnovnim uslugama, u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i pružanje platnih usluga.

Platni račun sa osnovnim uslugama je platni račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u dinarima. Osnovne usluge koje se odnose na platni račun sa osnovnim uslugama obuhvataju:
1) usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
2) usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun;
3) usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa na šalterima ili na bankomatima i drugim sličnim uređajima;
4) usluge izvršavanja platnih transakcija, tj. prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to: (1) direktnim zaduženjem, (2) korišćenjem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta, (3) transferom odobrenja, uključujući trajni nalog, na odgovarajućim uređajima, šalterima banaka i korišćenjem interneta.

Banka je dužna da na zahtev Klijenta otvori platni račun sa osnovnim uslugama, ili da taj zahtev odbije, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema urednog zahteva.

Banka može odbiti zahtev za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama ako Klijent kod druge banke već ima otvoren platni račun koji mu omogućava korišćenje ove vrste računa, osim ako Klijent da izjavu u pismenoj formi i dostavi obaveštenje druge banke o tome da će platni račun biti ugašen.

U slučaju iz prethodnog stava, Banka će prethodno proveriti da li Klijent ima otvoren platni račun kod druge banke ili, ako ne izvrši ovu proveru, može od Klijenta pribaviti izjavu u pismenoj formi o tome da li kod druge banke ima otvoren račun koji mu omogućava korišćenje usluge otvaranja računa sa osnovnim uslugama.

Banka će u slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama bez odlaganja, u pismenoj formi i bez naknade, dostavi Klijentu obaveštenje o odbijanju i razlozima odbijanja, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

U slučaju odbijanja zahteva za otvaranje platnog računa sa osnovnim uslugama, Banka će Klijentu dostaviti informacije o pravu na prigovor i pritužbu i o mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u vezi sa otvaranjem platnog računa sa osnovnim uslugama, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Klijent ima pravo na neograničeni broj platnih transakcija po platnom računu sa osnovnim uslugama.

Banka može Klijentu, na njegov zahtev, odobriti dozvoljeno prekoračenje platnog računa sa osnovnim uslugama i korišćenje kreditne kartice, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Banka za usluge otvaranja i vođenja platnog računa sa osnovnim uslugama naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada.

Raskid platnog računa sa osnovnim uslugama

Banka, uz odredbe o izmenama, dopunama i prestanku Okvirnog ugovora iz tačke 9. ovih Opštih uslova, može jednostrano raskinuti okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama ako je ispunjen najmanje jedan od sledećih uslova:
1) Klijent je namerno koristio platni račun u protivpravne svrhe;
2) na platnom računu nije izvršena nijedna platna transakcija duže od 24 uzastopna meseca;
3) Klijent je pravo na platni račun sa osnovnim uslugama ostvario na osnovu netačnih informacija;
4) Klijent je naknadno otvorio drugi platni račun koji mu omogućava da koristi usluge u okviru platnog računa za osnovne usluge;
5) Klijent više nema zakonit boravak u Republici Srbiji.
U slučaju raskida okvirnog ugovora o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili više uslova iz tač. 2), 4) i 5) prethodnog stava, Banka će Klijentu bez naknade, u pismenoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, dostaviti obaveštenje o razlozima za taj raskid, najkasnije dva meseca pre stupanja na snagu tog raskida, osim ako je to obaveštavanje zabranjeno propisom.

U slučaju da Banka raskine okvirni ugovor o platnom računu sa osnovnim uslugama zbog ispunjenosti jednog ili oba uslova iz tač. 1) i 3) stava 1, raskid tog ugovora proizvodi pravno dejstvo momentom utvrđivanja ispunjenosti jednog od tih uslova.

Banka će u obaveštenju o raskidu okvirnog ugovora o platnom računu sa osnovnim uslugama Klijenta informisati o pravu na prigovor i pritužbu i mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

3. Pružanje platnih usluga

Banka će Klijentu izvršavati platne transakcije (uplatu i isplatu gotovog novca, prenos novčanih sredstava i to transferom odobrenja, direktnim zaduženjem i korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva) u domaćoj ili stranoj valuti putem domaćeg odnosno međunarodnog platnog prometa, saglasno važećim zakonskim propisima.

1) Prijem naloga za plaćanje

Banka će izvršiti platnu transakciju kada primi nalog za plaćanje na način:

- **neposredno od Klijenta:**

a) lično:
   a) u svakoj poslovnoj jedinici Banke u pisanom obliku u dva istovetna primerka - pojedinačni nalog za plaćanje ili niz platnih transakcija (trajni nalog i nalog za direktno zaduženje)
   b) za Klijente koji koriste višenamenski bankomat, u trenutku dobijanja informacije iz sistema da je transakcija uspešno izvršena.
b) u elektronskom obliku putem Addiko EBank i Addiko Mobile

- **posredno preko primaoca plaćanja**

Pojedinačni nalog za plaćanje ili niz platnih transakcija.

Vreme prijema naloga za plaćanje jeste trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od Klijenta ili posredno od strane primaoca plaćanja.

Ukoliko Banka primi platni nalog na dan koji nije određen kao njen radni dan ili nalog primi nakon vremena za prijem naloga definisanog Terminskim planom, smatra se da je platni nalog primila narednog radnog dana. Banka zadržava pravo da na dan prijema naloga, a u okviru svojih mogućnosti, izvrši i naloge primljene posle rokova definisanih Terminskom planom. Ova odredba se ne odnosi na platne naloge koji se izvršavaju putem usluge instant transfera odobrenja. Prijem naloga nije moguć za vreme redovnog i vanrednog tehničkog održavanja sistema Banke.

Podatke o vremenu prijema i roku izvršenja naloga, Banka dostavlja Klijentu u posebnom dokumentu - „Terminski Plan“ koji je sastavni deo ovih Opštih uslova.

2) Podaci na platnom nalogu u cilju pravilnog izvršenja

Banka će isključivo primati i izvršavati platne naloge u kojima je jedinstvena identifikaciona oznaka računa primaoca plaćanja i platioca iskazana na propisan način.

Za domaće platne transakcije u dinarima potrebni elementi naloga su:

- ime, prezime i adresa platioca,
- broj platnog računa platioca,
- ime i prezime, odnosno naziv i sedište primaoca plaćanja,
- broj platnog računa primaoca plaćanja,
- iznos, oznaka valute (RSD), šifra plaćanja, datum izvršenja,
- model i poziv na broj odobrenja ukoliko je to propisano ili zahtevano od strane primaoca plaćanja,
- pored navedenog, kod instant transfera odobrenja potreban elemenat je i referenca koja identifikuje transakciju na prodajnom mestu,
- kod naloga za uplatu i naloga za prenos – način izvršenja naloga – hitno,
- potpis odnosno saglasnost platioca.

Za međunarodne platne transakcije, kao i domaće platne transakcije u valuti drugih država potrebni elementi naloga su:

- naziv i broj tekućeg računa platioca,
- naziv, broj tekućeg računa ili IBAN i zemlja primaoca plaćanja,
- SWIFT adresa ili pun naziv i zemlja banke primaoca,
- valuta plaćanja i iznos,
- šifra osnova iz šifarnika osnova Narodne banke Srbije,
- opcija troška (OUR/SHA),
- potpis,
- saglasnost za izvršenje.

Banka kao pružalac platnih usluga dužna je da, pri izvršavanju SEPA transakcija, obezbedi da klijent kao platilac dostavi sledeće podatke:

- Ime i prezime, odnosno naziv platioca;
- broj platiočevog računa u IBAN formatu;
- podatak o iznosu transfera odobrenja;
- broj platnog računa primaoca plaćanja u IBAN formatu;
- ime i prezime, odnosno naziv primaoca plaćanja;
- druge informacije u vezi sa platnom transakcijom.

Klijent je odgovoran za tačnost i potpunost podataka na platnom nalogu.

Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu sa podacima na nalogu i jedinstvenom identifikacionom oznakom. Ako je platni nalog izvršen u skladu sa jedinstvenom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja smatra se da je nalog pravilno izvršen u odnosu na primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Banci.

Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, brisan, ili na drugi način menjan. Ako klijent u platni nalog koji je predat Banci na realizaciju unese neispravan broj računa primaoca plaćanja ili drugi element naloga, Banka nije odgovorna klijentu, niti primaocu za neizvršenje, odnosno nepravilno izvršenje platne transakcije.

Banka će odbiti izvršenje platnog naloga ukoliko nisu ispunjeni uslovi za izvršenje istog (zbog nepostojanja raspoloživog salda na računu klijenta, ako nije tačan broj računa ili drugi podaci koje je klijent dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga, ako nije dao saglasnost za izvršenje platne transakcije u utvrđenoj formi i na utvrđeni način, ako platni nalog ne sadrži sve propisane elemente, ako ne sadrži potpis klijenta, ako na računu klijenta postoji zabrana raspolaganja sredstvima na računu u skladu sa propisima ili ako postoje drugi zakonski razlozi za odbijanje izvršenja platnog naloga, ako platni nalog unet putem digitalnog bankarstva nije potvrđen na način utvrđen Korisničkim uputstvom i bezbednosnim pravilima za korišćenje digitalnog bankarstva, npr. putem SMS koda, koriničkog PIN-a putem aplikacije mobilnog bankarstva. Banka će odbiti

izvršenje platnog naloga postoji razumna sumnja u pogledu verodostojnosti platnog naloga ili pojedinih njegovih elemenata. Takođe, Banka će odbiti izvršenje naloge koji se realizuju kroz IPS platni sistem i iz razloga kada je primaočev pružalac platnih usluga dostavio odgovor da ne prihvata nalog za instant transfer sa razlozima za neprihvatanje tog naloga i/ili je vreme za taj odgovor pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istekao. O odbijanju izvršenja platnog naloga ili iniciranja platne transakcije, Banka će obavestiti klijenta usmeno pri dostavljanju naloga u ekspozituri Banke ili putem digitalnog bankarstva upitom klijenta u e/m račun, ili prilikom korišćenja višenamenskog uređaja osim u slučajevima kada je obaveštavanje zabranjeno na osnovu drugih propisa. Nalog koji je odbijen smatra se da nije ni primljen. Nakon odbijanja naloga, Banka će odmah osloboditi rezervisana novčana sredstva na klijentovom računu ako su ta sredstva bila rezervisana za izvršavanje ovog naloga.

Konkretno, u slučaju SEPA transakcija, R-transakcija označava SEPA transakciju koja je odbijena, opozvana ili vraćena nakon obrade, najčešće zbog nedovoljnih sredstava, tehničkih grešaka ili spornog naloga. Banka kao pružalac platnih usluga platioca može odbiti izvršenje naloga za SEPA transfer odobrenja pre nego što sredstva budu preneta pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, o čemu će klijent biti obavešten, uz navođenje razloga odbijanja i eventualnih mogućnosti ispravke. Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja može vratiti sredstva pružaocu platnih usluga platioca nakon što je transakcija prvobitno prihvaćena.

Banka nije odgovorna za neizvršenu ili netačno izvršenu platnu transakciju ako je Klijent dao pogrešnu jedinstvenu identifikacionu oznaku računa.

U ovom slučaju, na zahtev Klijenta, Banka je dužna da odmah preduzme sve razumne mere kako bi Klijentu bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da u tom cilju sarađuje sa Bankom, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako u slučaju iz ovog stava ne bude moguć povraćaj novčanih sredstava Klijentu, platiočev pružalac platnih usluga će na pismeni zahtev platioca odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su platiocu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja). Banka može Klijentu naplatiti posebnu naknadu za preduzimanje mera iz ovog stava, u skladu sa Tarifom naknada.

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake, Banka je dužna da odmah po saznanju, izvrši Klijentu povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije.

U slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije, Banka će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Klijenta odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Klijentu bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera. Banka za napred navedeno postupanje ne može od Klijenta da naplati naknadu.

3) Saglasnost za izvršenje platne transakcije

Klijent daje saglasnost za izvršenje platne transakcije pre njenog izvršenja i kada:

- lično dostavi nalog u poslovnoj jedinici Banke koji je potpisan od strane ovlašćenog lica
- Putem Addiko EBank i Addiko Mobile, platni nalog potpisao i poslao u sistem Banke
- Sa Bankom ili sa primaocem plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja potpisao nalog ili ugovorio izvršenje pojedinačne platne transakcije i/ili niza platnih transakcija (trajni nalog i direktno zaduženje)
- je inicirao platnom karticom na prodajnom mestu i autorizovao PINom na POS uređaju ili bankomatu, odnosno potpisao potvrdu o izvršenoj transakciji slip
- beskontaktnim prislanjanjem kartice na POS terminal ili bankomat,

– je dao na internet prodajnom mestu podatke o platnoj kartici, roku važnosti kartice i sigurnosni kod (CVV)
– je inicirao platnu transakciju preko Pružaoca usluge iniciranja plaćanja.

Izvršene platne transakcije bez platnog naloga u postupku izvršenja u skladu sa zakonom, kao i radi naplate svih dospelih potraživanja Banke prema Klijentu, smatraju se odobrenim platnim transakcijama.

Platiočev pružalac platnih usluga odgovoran za izvršenje neodobrene platne transakcije dužan je da odmah po saznanju, a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrio ili bio obavešten o toj platnoj transakciji - izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, osim ako platiočev pružalac platnih usluga sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani platioca, u kom slučaju je taj pružalac platnih usluga dužan da u roku od deset dana od saznanja za neodobrenu platnu transakciju postupi na jedan od sledećih načina:

1) obrazloži platiocu odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu; ili

2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, ako nakon dodatne provere zaključi da platilac nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

Pružalac platnih usluga iz prethodnog stava dužan je da platiočev platni račun vrati u stanje u kojem bi bio da neodobrena platna transakcija nije izvršena, tako da datum valute odobrenja platiočevog platnog računa bude najkasnije datum kada je račun zadužen za tu platnu transakciju.

Banka će u slučaju odgovornosti za neodobrenu platnu transakciju Klijentu izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i izvršiti povraćaj, odnosno platiti iznos svih kamata na koje bi Klijent imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Ako je platna transakcija inicirana preko Pružaoca usluge iniciranja plaćanja, odgovornost za izvršenje neodobrene platne transakcije definisana ovom tačkom 3) primenjuje se na pružaoca platnih usluga koji vodi račun.

Ako je Pružalac usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neodobrenu platnu transakciju, dužan je da pružaocu platnih usluga koji vodi račun platioca odmah po njegovom zahtevu nadoknadi iznos ostvarenog gubitka, odnosno iznos koji je u vezi s povraćajem platio, uključujući i iznos neodobrene platne transakcije.

Ako je neodobrena platna transakcija inicirana preko Pružaoca usluge iniciranja plaćanja, Pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je, u delu usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana i da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar ili drugi nedostatak u delu usluge za koju je on odgovoran, i dužan je da te dokaze dostavi bez odlaganja na zahtev pružaoca platnih usluga koji vodi račun.

4) Opoziv platnog naloga

Klijent ne može opozvati platni nalog nakon što ga je primila Banka, osim u slučaju kada primljeni nalog za plaćanje još uvek nije realizovan od strane Banke. Klijent može, pre nego sto je nalog izvršen, pisanim putem ili putem digitalnog opozvati nalog za plaćanje.

Klijent može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije:

– Za lično dostavljene naloge u poslovnoj jedinici Banke, Klijent može opozvati platni nalog lično u poslovnoj jedinici Banke, samo do datuma koji prethodi datumu naznačenom u platnom nalogu za izvršenje,
– Za naloge Addiko EBank i Addiko Mobile, Klijent može opozvati platni nalog neposredno kroz aplikativni sistem do datuma koji prethodi datumu naznačenom u platnom nalogu za izvršenje;
– Za naloge za koje je dao saglasnost Banci ili primaocu plaćanja ili pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, Klijent može povući saglasnost samo pisanim putem i to do kraja poslovnog dana koji prethodi datumu naznačenom u platnom nalogu za izvršenje;

– Za naloge inicirane preko primaoca plaćanja nakon potvrde PINom opoziv nije moguć. Opoziv je moguć samo u slučaju izričitog dogovora između Klijenta i primaoca plaćanja.
– Naloge, za koje je Klijent dao saglasnost unošenjem podataka o platnoj kartici, roku važnosti kartice i sigurnosnom kodu (CVV), nije moguće opozvati.
–
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.

Opozivom pojedinačne platne transakcije koja je deo niza platnih transakcija smatra se da je Klijent opozvao sve buduće naloge iz niza platnih transakcija.

Ukoliko Banka ne uspe da opozove nalog, obavestiće o tome Klijenta.

Klijent može opozvati platni nalog u slučaju međunarodnih transakcija pre nego što je pružalac usluga platioca poslao SWIFT poruku, kojom se izvršava ili nalaže izvršenje transakcije.

Pri izvršavanju SEPA transakcija, Klijent može opozvati platni nalog nakon što je nalog poslat, ali pre nego što pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odobri sredstva primaocu plaćanja.

5) Izvršenje platne transakcije

Domaće platne transakcije u dinarima koje podrazumevaju prenos novčanih sredstava mogu se izvršavati u internom i međubankarskom platnom prometu.

Internim platnim prometom se smatra prenos novčanih sredstava koji se obavlja preko računa koji se vode unutar iste banke. U internom platnom prometu klijentima je omogućena trenutna realizacija dinarskih platnih naloga, 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji, uključujući i državne praznike.

U međubankarskom platnom prometu, prenos novčanih sredstava se vrši putem sledećih platnih sistema:

1. RTGS NBS sistem RTGS (Real-time gross settlement) platni sistem se koristi za izvršavanje platnih transakcija u najkraćem mogućem roku, po osnovu transfera odobrenja i direktnih zaduženja čiji je pojedinačni definiše NBS. Nalozi za prenos u RTGS NBS sistemu izvršavaju se radnim danima u vremenu koje je utvrđeno Dnevnim terminskim planom rada RTGS NBS sistema.

2. Kliring NBS sistem U Kliring (GC-Giro Clearing) NBS sistemu se realizuju nalozi za prenos u pojedinačnom iznosu koje definiše NBS i to postupkom netiranja u četiri klirinška ciklusa svakog radnog dana u vremenskim periodima utvrđenim od strane operatora platnog sistema.

3. IPS NBS sistem IPS predstavlja skraćenicu od reći „Instant plaćanja Srbija“. Ovaj sistem se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini.

Platilac može inicirati Instant transfer odobrenja i na prodajnom mestu trgovca koji prihvata ovaj način plaćanja, korišćenjem aplikacije mobilnog bankarstva:

1) Skeniranjem IPS QR koda koji kreira primalac plaćanja,

2) Prikazom IPS QR koda koji kreira platilac,

Platilac može da inicira instant transfer odobrenja skeniranjem QR koda prikazanog na prodajnom mestu trgovca ili računu fakturi primaoca. Platilac odmah dobija informaciju o izvršenju naloga za instant transfer na prodajnom mestu. Banka, nakon što primi obaveštenje o tome da je izvršen nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, platiocu dostavlja:

- jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen,
- referentnu oznaku kojom se identifikuje platna transakcija na prodajnom mestu,

- valutu i iznos izvršenog zahteva za plaćanje.

Pregled svih instant transakcija dostupan je platiocu u internet i mobilnoj aplikaciji Banke odmah nakon izvršenja transakcije: -na početnoj stranici internet i mobilne aplikacije, -u pregledu transakcija po računu. Platilac kroz pregled detalja instant transakcije, odabirom transakcije sa liste može da vidi detalje izvršene transakcije. Banka klijentu putem usluge instant plaćanja omogućava trenutnu realizaciju dinarskih platnih naloga u u maksimalnom iznosu koji propisuje NBS (koji ispunjavaju uslove za prijem i izvršavanje), 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji, uključujući i državne praznike.

Nezavisno od platnog sistema putem koga se vrši prenos novčanih sredstava, Banka je obavezna da izvrši ispravno popunjen platni nalog, primljen u skladu sa Terminskim planom, uz uslov da na računu klijenta postoje raspoloživa sredstva na dan izvršenja i ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje. Uredno popunjeni i potpisani platni nalog za domaću platnu transakciju u dinarima Banka izvršava na dan prijema, uz uslov da na računu Klijenta postoje raspoloživa sredstva na dan izvršenja i ako ne postoje zakonske prepreke za njegovu realizaciju. Klijent putem digitalnog bankarstva može da ispostavi platni nalog za domaću platnu transakciju u dinarima sa datumom valute u budućnosti. U ovom slučaju Banka platni nalog izvršava na datum izvršenja naznačen u platnom nalogu, odnosno prvog narednog radnog dana u slučaju da datum izvršenja pada na dan kada Banka ne radi, osim kod naloga instant plaćanja koji se izvršavaju na datum izvršenja iz platnog naloga jer za ove naloge važi pravilo da se izvršavaju u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini,

Obaveštenje o odobrenju/ zaduženju računa po osnovu izvršenja transakcije putem usluge instant plaćanja će biti dostupno klijentu odmah preko upita u sistem digitalnog bankarstva ili u ekspozituri od strane zaposlenih Banke.

Za domaće platne transakcije u dinarima datum zaduženja tekućeg računa klijenta jednak je datumu kada se odobrava račun banke primaoca. Banka je odgovorna za pravilno izvršenje transakcije inicirane od strane klijenta samo do momenta prenosa novčanih sredstava banci primaoca. Ispravka podataka za realizovane domaće platne transakcije u dinarima nije moguća.

Za izvršenje međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama, klijent je u obavezi da Banci dostavi i dokumenta kojima se dokazuje obaveza plaćanja i određuje osnov plaćanja u skladu sa propisima. Za međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama Banka garantuje rok izvršenja, uvažavajući vreme prijema naloga definisano je Terminskim planom do prve banke koja učestvuje u izvršenju naloga sa datumom izvršenja do dva radna dana. Rok odobrenja računa korisnika sredstava može da zavisi od načina usmeravanja plaćanja prema banci primaoca, terminskih planova korespondentskih banaka i banke primaoca. Za izvršenje međunarodne platne transakcije i domaće platne transakcije u devizama korisnik na platnom nalogu može navesti jednu od sledećih opcija troškova:
- OUR u slučaju da troškove posredničkih banka snosi klijent. Korisnik sredstava će u ovom slučaju primiti pun iznos sredstava;
- SHA, ukoliko troškovi posredničkih banaka padaju na teret korisnika sredstava.
U tom slučaju će iznos sredstava prenetih na račun korisnika biti umanjen za provizije posredničkih banaka. Ukoliko na platnom nalogu nije navedena opcija troškova, podrazumevana opcija je SHA.

Banka Korisniku omogućava izvršavanje SEPA transfera odobrenja u skladu sa pravilima važeće SEPA platne šeme za ovu vrstu transakcija, koju je uspostavio European Payment Council (EPC), kao i važećim propisima kojima se uređuju platne usluge, devizno poslovanje i sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma.

SEPA transferi odobrenja dostupni su samo za:

- platne transakcije u valuti EUR;
- platne transakcije sa opcijom SHA troškova;

- transakcije između platnih računa čiji su pružaoci platnih usluga registrovani i tehnički osposobljeni za učestvovanje u SEPA Single credit transfer (SCT) šemi;
- zemlje članice SEPA.

Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, pri izvršavanju SEPA transakcija, dužna je da dostavi ili učini dostupnim primaocu plaćanja sledeće podatke:

- Ime i prezime, odnosno naziv platioca;
- Podatak o iznosu platne transakcije;
- Opis platne transakcije.

Pružalac platnih usluga platioca, pri izvršavanju SEPA transakcija, dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja do kraja narednog poslovnog dana kada je pružalac platnih usluga platioca primio platni nalog.

Ukoliko su svi preduslovi za realizaciju naloga putem SEPA platnog sistema ispunjeni, uzimajući u obzir Poslovne dane za izvršenje SEPA platnih transakcija, odnosno Poslovni dan kako Banke, tako i korespondenta, te predviđeni Terminski plan, Banka će obraditi nalog putem SEPA platnog sistema. U suprotnom, nalog će biti procesiran putem SWIFT sistema.

Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta u slučajevima prouzrokovanih dejstvom više sile kao što su: rat, prirodna ili ekološka katastrofa, epidemija, prestanak isporuke električne energije i prekid telekomunikacijskih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji nastanak nije prouzrokovan aktivnošću Banke. Banka ne odgovara za štetu koju pretrpi klijent, a koja nastupi neizvršenjem ili neblagovremenim izvršenjem naloga klijenta usled redovnog ili vanrednog održavanja usluga digitalnog bankarstva koje Banka sprovodi sa ciljem da obezbedi ispravan rad i unapredi postojeće usluge. Obaveštenje o tačnom datumu i vremenu održavanja biće blagovremeno istaknuto na stranici za prijavu u aplikaciju elektronskog bankarstva za fizička lica.

Povraćaj novčanih sredstava po osnovu izvršenog instant transfera odobrenja Banka kao platiočev pružalac platnih usluga ima pravo da inicira povraćaj novčanih sredstava od primaočevog pružaoca platnih usluga po osnovu izvršenog instant transfera odobrenja (u daljem tekstu: povraćaj instant transfera):

-ako je platiočev platni nalog izvršio više puta,

-ako je platiočev platni nalog izvršio u iznosu većem od iznosa utvrđenog u nalogu,

-ako je nalog izvršio drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u nalogu,

-ako je transfer izvršio greškom usled tehničkih problema,

-može na zahtev platioca inicirati povraćaj instant transfera od primaočevog pružaoca platnih usluga i iz drugih razloga koje je naveo platilac (npr. platilac je izvršio instant transfer odobrenja na pogrešan broj platnog računa primaoca plaćanja, u pogrešnom iznosu i dr.).

Primaočev pružalac platnih usluga dužan je da po osnovu zahteva za povraćaj izvrši povraćaj novčanih sredstava u skladu sa propisima ili da taj zahtev odbije uz navođenje razloga za to odbijanje (npr. ugašen račun primaoca plaćanja, razlozi utvrđeni propisima, već izvršen povraćaj novčanih sredstava po osnovu istog instant transfera odobrenja, primalac plaćanja nije saglasan i dr.). Kada Banka zahtev za povraćaj dostavlja na osnovu zahteva platioca a primaočev pružalac platnih usluga odbije taj zahtev – Banka će platiocu, na njegov pismeni zahtev, odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su mu potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i/ili o primaocu plaćanja).

Povraćaj iznosa izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu nakon izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu, izdavalac

može da inicira povraćaj iznosa iz tog zahteva zbog platiočevog osporavanja zaduženja njegovog platnog računa iz jednog od sledećih razloga:

1) platilac je dobio jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen a trgovac negira da je dobio te informacije, usled čega nije isporučio robu ili uslugu;

2) platilac negira prijem tj. isporuku robe ili usluge nakon izvršenog plaćanja na prodajnom mestu Trgovca.

Platilac može izdavaocu da podnese zahtev za iniciranje povraćaja novčanih sredstava odmah po saznanju o zaduženju njegovog računa, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa. Pre iniciranja zahteva za povraćaj, izdavalac je dužan da utvrdi da li je zahtev platioca osnovan u smislu navedenih razloga, da li je pravilno izvršio platiočev zahtev za plaćanje na prodajnom mestu, kao i da pribavi od platioca i dokaz da se platilac obratio trgovcu u vezi s neisporučenom robom ili uslugom (ukoliko platilac negira prijem tj. Isporuku robe ili usluge nakon izvršenog plaćanja na prodajnom mestu). Ako je izdavalac utvrdio da je zahtev platioca osnovan i da je pravilno izvršio platiočev zahtev za plaćanje na prodajnom mestu – izdavalac dostavlja Banci kao prihvatiocu zahtev za povraćaj i dužan je da najkasnije narednog radnog dana od dana dostavljanja zahteva za povraćaj Banci kao prihvatiocu dostavi i dokumentaciju i dokaze kojima raspolaže u vezi s tim zahtevom za povraćaj. Kada primi zahtev za povraćaj, Banka kao prihvatilac je dužna da odmah izvrši izdavaocu povraćaj iznosa izvršenog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu. Ako nakon povraćaja tog iznosa, Banka kao prihvatilac utvrdi da je trgovac platiocu isporučio robu/uslugu, u roku od 15 radnih dana od dana prijema zahteva za povraćaj, uz dostavljanje izdavaocu odgovarajućih dokaza da je trgovac isporučio robu/uslugu, Banka kao prihvatilac ima pravo da zahteva od izdavaoca da vrati Banci kao prihvatiocu novčana sredstva koja su bila predmet ovog povraćaja, u kom slučaju je izdavalac dužan da Banci kao prihvatiocu ta novčana sredstva vrati bez odlaganja, a izdavalac ne može ponovo dostaviti Banci kao prihvatiocu zahtev za povraćaj po osnovu istog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu trgovca. Ako Banka kao prihvatilac u roku od 15 radnih dana od dana kada je primila zahtev za povraćaj ne dostavi izdavaocu dokaz da je trgovac isporučio robu/uslugu platiocu – smatra se da je zahtev za povraćaj bio opravdan i izdavalac treba odmah da odobri platni račun platioca za iznos iz izvršenog spornog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu . Ukoliko je Banka izdavalac i kao izdavalac odgovorna za nepravilno izvršenje platiočevog zahteva za plaćanje na prodajnom mestu usled čega trgovac nije isporučio robu/uslugu, tada se na postupanje Banke primenjuju odredbe ovih opštih uslova koje se odnose na odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao platilac. Način razmene dokumentacije i dokaza u vezi sa zahtevom za povraćaj predmet je međusobnog dogovora izdavaoca i prihvatioca. Radi nesmetane, sigurne i efikasne upotrebe platnog instrumenta kojim se izdaje zahtev za plaćanje na prodajnom mestu, izdavalac i prihvatilac preduzimaju sve razumne mere i međusobno sarađuju u vezi sa upotrebom ovog platnog instrumenta, rešavanjem zahteva za povraćaj po osnovu ove upotrebe, kao i ispravkama eventualnih grešaka na strani platioca i trgovca koje se ne odnose na zahtev za povraćaj po osnovu te upotrebe.

Platne naloge Banka izvršava zavisno od vremena prijema platnog naloga u rokovima određenim Terminskim planom (za domaće i međunarodne platne transakcije) uvažavajući pri tome prioritete određene zakonom.

Takođe, vreme izvršenje SEPA transakcija regulisano je Terminskim planom.

Nalozi primljeni nakon Cut-off time-a u smislu SEPA transakcija smatraju se primljenim sledećeg radnog dana.

Banka je dužna da pre izvršenja pojedinačne platne transakcije dostavi Klijentu na njegov zahtev precizne informacije o roku za izvršenja te platne transakcije i naknadama koje će mu biti naplaćene, u skladu sa Tarifnikom banke.

Banka će Klijentu na ugovoreni način bez naknade dostaviti jednom mesečno,

početkom meseca za prethodni mesec, informacije o izvršenim platnim transakcijama i to:

– referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
– iznos platne transakcije u valuti u kojoj je platiočev platni račun zadužen ili u valuti koju je platilac naveo u platnom nalogu;
– 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;
– iznos kamate koju plaća platilac, ako se ta kamata plaća;
– 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;
– datum valute zaduženja platnog računa, odnosno datum prijema platnog naloga.

Ukoliko je posednji dan u mesecu radni dan ili praznik, u izvodu će biti prikazane realizovane transakcije do 21h, odnosno do 19h ukoliko je poslednji dan u mesecu vikend.

Ukoliko Korisnik zahteva, Banka je dužna da informacije o pojedinačnoj platnoj transakciji Korisniku dostavlja jednom mesečno, bez naknade, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka u skladu s tim zahtevom.

Banka će Klijentu na ugovoreni način, bez naknade, najmanje jednom godišnje, dostaviti Izveštaj o naplaćenim naknadama za usluge povezane s platnim računom,

Izveštaj o naplaćenim naknadama sadrži naročito sledeće informacije:

1) pojedinačnu naknadu po svakoj usluzi i učestalost korišćenja svake usluge tokom izveštajnog perioda - a u slučaju da je više usluga obuhvaćeno paketom usluga, informacije o naknadi koja je naplaćena za ceo paket, o tome koliko je puta naknada za paket naplaćena u izveštajnom periodu i o eventualnoj dodatnoj naknadi koja je naplaćena za uslugu koja prelazi obim obuhvaćen naknadom za paket;

2) ukupan iznos svih naknada naplaćenih tokom izveštajnog perioda za svaku uslugu, svaki pruženi paket usluga i usluge koje prelaze obim obuhvaćen naknadom za paket;

3) visinu kamatne stope na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno prekoračenje platnog računa, ako je Banka pružala ovu uslugu u izveštajnom periodu, kao i ukupan iznos naplaćene kamate na dozvoljeno i/ili nedozvoljeno prekoračenje u ovom periodu;

4) visinu pasivne kamatne stope, ako je Banka u izveštajnom periodu pružala uslugu povezanu s platnim računom na koju se primenjuje ova stopa, kao i ukupan iznos ostvarene kamate u tom periodu;

5) ukupan iznos naknada naplaćenih za sve usluge povezane s platnim računom pružene tokom izveštajnog perioda.

Na zahtev klijenta, Banka će dostaviti izveštaj iz prethodnog stava, na papiru.

Banka je dužna da Izveštaj o naplaćenim naknadama dostavi Klijentu najmanje jednom godišnje, i to najkasnije 1.marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu.

U slučaju gašenja platnog računa, Banka je dužna da nakon gašenja tog računa, Klijentu bez odlaganja dostavi Izveštaj koji se odnosi na taj platni račun, za period do dana njegovog gašenja, i to najkasnije u roku od 30 dana od dana gašenja tog platnog računa.

6) Uplata gotovog novca na račun

Kada Klijent uplati gotov novac na račun u valuti u kojoj se račun vodi, Banka je dužna da obezbedi da datum valute odobrenja tog platnog računa bude datum kada je primila gotov novac. Banka je dužna da obezbedi da Klijent može raspolagati novčanim sredstvima odmah po njegovom prijemu.

Klijent ima pravo da bez plaćanja posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog dinarskog ili deviznog računa kod Banke. Izuzetno, ako Klijent podiže u gotovini sredstva čiji je iznos veći od RSD 600.000,00 (slovima: šest stotina hiljada dinara i 00/100)- Banka mu ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog radnog dana, bez naknade. Ovo važi i za efektivni strani novac čiji je iznos u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije veći od RSD 600.000,00 (slovima: šest stotina hiljada dinara i 00/100).

7) Raspolaganje sredstvima na računu

Banka će bez odlaganja Klijentu odobriti sredstva na njegovom tekućem računu:

- Ako je Banka primila sredstva na svoj račun za Klijenta;
- Ako je primila sve informacije neophodne za odobrenje računa Klijenta.

Banka se obavezuje da Klijentu omogući raspolaganje sredstvima odmah nakon odobravanja tih sredstava tekućem računu Klijenta.

Ako su sredstva odobrena na račun Banke na dan koji nije poslovni dan, smatra se da je Banka ta sredstva primila za Klijenta narednog poslovnog dana, osim u slučaju platnih naloga koji su realizovani kroz kanal INSTANT plaćanja u kojem slučaju će se smatrati da je Banka ta sredstva primila za Klijenta odmah čim su sredstva odobrena na račun Banke.

Obaveštenje o odobrenju/ zaduženju računa po osnovu izvršenja transakcije putem usluge instant transfera odobrenja će biti dostupno klijentu odmah putem uvida u sistem digitalnog bankarstva ili u ekspozituri od strane zaposlenih.

Platne transakcije upućene u korist tekućeg računa klijenta izvršavaju se tako što se odobrava tekući račun Klijenta koji je naveden kao račun korisnika u platnom nalogu. Banka može, ali se ne obavezuje da vrši proveru ispravnosti drugih elemenata navedenih u nalogu.

U slučaju gašenja računa klijenta kod Banke, domaća platna transakcija neće biti izvršena, već će sredstva biti vraćena platiočevom pružaocu platnih usluga odmah ili najkasnije narednog radnog dana. Na navedeni način će Banka postupiti i u slučajevima pogrešnog/nepotpunog broja računa primaoca plaćanja odnosno poziva na broj odobrenja.

U slučaju da Banka i pored prethodno ispunjenih navedenih uslova ne izvrši ili ne izvrši pravilno platnu transakciju i ne odobri Klijentov račun, dužna je da Klijentu izvrši povraćaj svih naknada koje su mu naplaćene kao i da izvrši povraćaj odnosno plati iznos svih kamata na koje Klijent ima pravo u vezi sa ovom transakcijom.

Informisanje klijenata kod međunarodnih platnih transakcija i platnih transakcija u valuti drugih država

U slučaju međunarodnih platnih transakcija ili platnih transakcija u valuti drugih država, Banka nije dužna da klijentu pre zaključenja ugovora o platnim uslugama dostavi, odnosno učini lako dostupnim informacije u vezi sa rokom za izvršenje platne transakcije pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja u drugoj državi, ako u trenutku zaključenja ugovora ne raspolaže tim informacijama. Banka će klijentu pružiti informacije o očekivanom vremenu izvršenja platne transakcije.

Kod izvršenja međunarodnih platnih transakcija i domaćih platnih transakcije u valuti drugih država u korist računa klijenta, u slučaju da nalogodavna banka, nakon slanja platnog naloga putem SWIFT-a, a do datuma valute naznačenog u SWIFT poruci, obustavi ili izmeni nalog, Banka će postupiti u skladu sa izmenjenim instrukcijama bez saglasnosti klijenta.

8) Zaduženje računa

Banka će zadužiti račun Klijenta bez platnog naloga u sledećim slučajevima:

- u postupku izvršenja koji se vodi nad Klijentom, u skladu sa zakonom;
- radi naplate dospelih naknada za usluge koje Banka pruža u skladu sa

odredbama Okvirnog ugovora i Zakona, dospelih potraživanja po osnovu kredita koji je Banka odobrila Klijentu ili drugih dospelih potraživanja Banke prema Klijentu;
– u drugim slučajevima propisanim zakonom.

Izvršena platna transakcija iz prethodnog stava ne smatra se neodobrenom platnom transakcijom.

Klijent neopozivo ovlašćuje Banku da u slučaju kada na računu nema dovoljno sredstava, bilo koju novčanu obavezu prema Banci naplati iz sredstava svih računa otvorenih u Banci. Kada Klijent ima više računa (dinarskih ili deviznih) Banka je ovlašćena da po svom nahođenju utvrdi redosled po kojem će vršiti prenos sredstava radi naplate svojih potraživanja prema Klijentu, uključujući i otkup sredstava sa deviznih računa po kupovnom kursu Banke na dan na koji Banka vrši otkup radi naplate dospelih obaveza Klijenta.

9) Direktno zaduženje i trajni nalozi

Klijent može sa Bankom ugovoriti niz platnih transakcija kao trajni nalog ili kao nalog za direktno zaduženje. Klijent svojim potpisom za izvršenje niza platnih transakcija daje saglasnost pa se svaka pojedinačna transakcija koja je deo niza platnih transakcija smatra autorizovanom.

Klijent ugovara izvršenje:

– na određen dan
– periodično
– na dan koji odredi primalac plaćanja.

Iznos niza platnih transakcija može biti ugovoren:

- sa unapred definisanim iznosom
- bez unapred definisanog iznosa

Klijent se obavezuje da na računu u celosti obezbedi potrebna sredstva za plaćanje. Ukoliko utvrđeni datum uplate, padne na neradni dan, Banka će izvršiti nalog za plaćanje prvog narednog radnog dana.

Banka ima pravo da otkaže trajni nalog ukoliko Klijent u 3 (tri) uzastopna meseca nema obezbeđena sredstva na računu sa koga je predviđeno plaćanje. Gašenjem (likvidacijom) računa Klijenta kod Banke, automatski prestaje važnost trajnog naloga. Klijent može otkazati trajni nalog ukoliko o svojoj nameri obavesti Banku najkasnije 10 (deset) radnih dana pre dana dospeća plaćanja, navedenom u samom nalogu. Za tačnost podataka unetih u trajni nalog odgovara Klijent. Sve eventualne izmene trajnog naloga, Klijent je dužan da dostavi u pisanoj formi.

4. Promena platnog računa

Klijent ima pravo na promenu platnog računa u istoj valuti.

Kod Promene platnog računa, Banka može biti kako prethodni pružalac platnih usluga, tako i novi pružalac platnih usluga.

Promena platnog računa vrši se na osnovu ovlašćenja Klijenta, kojim Klijent daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod Promene platnog računa koju su ti pružaoci platnih usluga dužni da sprovedu (u daljem tekstu: Ovlašćenje) u skladu sa propisima koji uređuju platne usluge.

Prilikom promene platnog računa, prethodni pružalac platnih usluga dužan je da novom pružaocu platnih usluga prenese:

1) informacije o svim ili pojedinim trajnim nalozima, višekratnim direktnim zaduženjima i višekratnim transferima odobrenja kod kojih je korisnik platnih usluga primalac plaćanja;

2) novčana sredstva na platnom računu (raspoloživo pozitivno stanje), ako je korisnik platnih usluga ovlašćenjem tražio i prenos tih sredstava.

Navedene odredbe o promeni računa primenjuju se shodno i na promenu platnog računa Klijenta kod Banke, tj. na promenu platnog računa kada je Banka istovremeno i prethodni i novi pružalac platnih usluga.

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

Ovlašćenje za promenu platnog računa

Preduzimanje radnji koje se odnose na promenu platnog računa od strane novog pružaoca usluga započinje prijemom Ovlašćenja za promenu platnog računa koje je dostavio Korisnik platnih usluga. U slučaju zajedničkog platnog računa, promena platnog računa započinje po prijemu Ovlašćenja svih imalaca tog računa.

Ovlašćenje za promenu platnog računa se dostavlja u pismenoj formi. Ovlašćenjem Korisnik platnih usluga daje saglasnost prethodnom i novom pružaocu platnih usluga za preduzimanje svih ili pojedinih radnji kod promene računa.

Ovlašćenjem Korisnik platnih usluga može odrediti trajne naloge, saglasnosti za direktna zaduženja, prijemne transfere odobrenja kao i druge platne usluge čije se izvršenje prenosi na novi platni račun, pod uslovom da novi pružalac platnih usluga pruža te usluge.

Ovlašćenjem Korisnik platnih usluga određuje dan početka izvršavanja trajnih naloga i direktnih zaduženja s novog platnog računa, pri čemu ovaj rok ne može biti kraći od šest poslovnih dana od dana kada je novi pružalac platnih usluga primio dokumentaciju od prethodnog pružaoca platnih usluga.

Banka će Klijentu na njegov zahtev, bez naknade, dostaviti ili učiniti lako dostupnim informacije o postojećim trajnim nalozima i direktnim zaduženjima koje ima kod Banke.

Obaveze i odgovornosti Banke kao novog i/ili prethodnog pružaoca usluga

Po prijemu Ovlašćenja i uručivanju primerka ili kopije istog Korisniku platnih usluga kao dokaza o prijemu, Banka kao novi pružalac podnosi zahtev prethodnom pružaocu platnih usluga, sprovodi sve radnje potrebne za obezbeđivanje izvršavanja platnih usluga preko novog platnog računa i počinje sa izvršavanjem usluga u vezi sa novim platnim računom, u skladu sa Ovlašćenjem i zakonom propisanim obavezama.

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga dostavlja tražene informacije o platnim uslugama novom pružaocu platnih usluga, kao i Korisniku platnih usluga ukoliko je to izričito zahtevao, i sprovodi druge potrebne radnje u vezi sa prethodnim platnim računom u skladu sa zahtevom, Ovlašćenjem i zakonom propisanim obavezama.

Ukoliko korisnik platnih usluga nije izmirio sve obaveze po platnom računu čije gašenje zahteva, Banka će kao prethodni pružalac platnih usluga bez odlaganja obavestiti Korisnika platnih usluga da nisu ispunjeni uslovi za gašenje računa na dan koji je odredio. Ovim se ne isključuje primena odredaba o raskidu Okvirnog ugovora na zahtev korisnik platnih usluga.

Banka kao prethodni pružalac platnih usluga ne može blokirati platni instrument pre dana utvrđenog u Ovlašćenju, kako pružanje platnih usluga korisniku platnih usluga ne bi bilo prekinuto tokom promene platnog računa, ne dovodeći u pitanje odredbe Okvirnog ugovora koje se odnose na ograničenje korišćenja platnog instrumenta.

Odgovornost za štetu nastalu tokom promene platnog računa

Banka će bez odlaganja nadoknaditi štetu koja je pričinjena korisniku platnih usluga tokom promene platnog računa, usled nepostupanja Banke u skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama koje se odnose na ovlašćenje za promenu po platnom računu i obaveze Banke kao pružaoca platnih usluga kod promene platnog računa.

Banka nije odgovorna za štetu iz prethodnog stava u slučaju više sile nastale tokom promene platnog računa koja ju je sprečila da izvrši obaveze utvrđene zakonom.

Informacije u vezi s promenom platnog računa

Banka će korisnicima platnih usluga učiniti dostupnim informacije o:

1) obavezama i odgovornostima prethodnog i novog pružaoca platnih usluga, u vezi sa promenom platnog računa

2) rokovima za sprovođenje radnji kod promene platnog računa;

3) naknadama koje se naplaćuju u vezi s promenom platnog računa,

4) svim podacima koje je korisnik platnih usluga dužan da dostavi pružaocu platnih usluga;

5) mogućnosti vansudskog rešavanja spornog odnosa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Banka će informacije iz prethodnog stava učiniti dostupnim korisnicima platnih usluga, bez naknade, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u svojim ekspoziturama, kao i na internet stranici Banke.

Banka će Korisniku platnih usluga, na njegov zahtev, bez naknade dostaviti informacije u vezi s promenom platnog računa.

5. Platni instrumenti

1) Platne kartice

Nakon otvaranja računa Banka, na zahtev može Klijentu izdati debitnu platnu karticu u skladu sa poslovnom ponudom banke.

Ukoliko Klijentu izdaje debitnu karticu, Banka bez naknade izdaje debitnu karticu, kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga za prenos domaćih platnih transakcija obavlja u platnom sistemu u Republici Srbiji.

Pored kartice iz prethodnog stava, Banka uz zahtev Korisniku može izdati i drugu karticu iz svoje ponude, a kod koje se obrada, netiranje i poravnanje naloga domaćih platnih transakcija obavlja van Republike Srbije.

Svako punoletno fizičko lice koje ima otvoren tekući račun u Banci može podneti Zahtev za izdavanje platne kartice.

Klijent može platnu karticu koristiti za iniciranje platnih transakcija do nivoa raspoloživih sredstava na računu, a u okviru posebnih limita koje određuje Banka.

Klijent platnom karticom može:

- Inicirati platne transakcije preko primaoca plaćanja na čijim prodajnim mestima u zemlji i inostranstvu stoji istaknuta oznaka kartične organizacije u okviru koje je izdata platna kartica

- Podizati gotovinu na bankomatima u zemlji i inostranstvu označenim oznakama kartične organizacije u okviru koje je izdata platna kartica.

Platna kartica ne sme biti korišćena u nezakonite svrhe.

Platna kartica se izdaje sa rokom važenja naznačenim na kartici, vlasništvo je Banke i nije prenosiva.

Platna kartica je važeća do zadnjeg dana meseca u godini koji je naveden na platnoj kartici i automatski se obnavlja ako se korisnik platne kartice pridržava uslova iz ovih Opštih uslova. Platna kartica se istekom automatski obnavlja izdavanjem nove kartice sa novim rokom važenja, sem u slučajevima kada je kartica prethodno bila trajno otkazana ili blokirana od strane Banke usled kašnjenja Klijenta u izmirivanju svojih obaveza ili u slučajevima gde se kartica nije koristila za sprovođenje platnih transkacija 6 i više meseci od pokretanje zahteva za izradu obnovljene kartice.

Platna kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo osoba čije je ime utisnuto na platnoj kartici. Klijent može zahtevati izdavanje dodatnih kartica licima (najviše dve) za koja u Zahtevu da pisanu saglasnost. Odluku o izdavanju kartice (osnovne i dodatne) donosi Banka. Banka nije u obavezi da obrazlaže svoju odluku.

Prilikom uručenja krajnji Korisnik potpisuje karticu na poleđini. Nepotpisana kartica je nevažeća, a Korisnik kartice snosi eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane kartice.

Korisniku kartice dostavlja se PIN (lični identifikacioni broj). Korisnik kartice se obavezuje da dodeljeni PIN drži u tajnosti, kako bi zaštitio karticu od zloupotreba.

Banka je dužna da obezbedi Korisniku kartice da samo on ima pristup ličnom identifikacionom broju do uručenja kartice.

Banka snosi rizik u vezi sa dostavljanjem Korisniku kartice i ličnog identifikacionog broja.

Zbog sigurnosti poslovanja, Korisnik kartice je dužan da karticu čuva i da sa njom odgovorno postupa.

Ukoliko Klijent/Korisnik kartice u roku od 45 dana od dana učinjene transakcije ne dobije obaveštenje o izvršenoj transakciji, dužan je da o tome obavesti Banku.

Banka omogućava SMS obaveštavanje za sve autorizovane transakcije.

Klijent/Korisnik platne kartice je dužan da čuva kopije slipova/računa za potrebe eventualne reklamacije. Klijent podnosi reklamaciju matičnoj poslovnoj jedinici Banke, u pisanoj formi na propisanom obrascu, najkasnije 45 dana od datuma nastanka transakcije. Banka neće prihvatiti reklamacije koje nisu dostavljene u navedenom roku, a eventualni finansijski gubitak snosi Klijent/Korisnik kartice. U slučaju neosnovane reklamacije Banka naplaćuje Klijentu naknadu predviđenu Tarifom naknada.

Banka ne snosi odgovornost za štete nastale upotrebom kartice koje nastanu kao rezultat okolnosti na koje Banka nije i ne može uticati, kao što je odbijanje ili neispravno izvršavanje autorizacije usled greške u sistemu obrade pri centru za autorizaciju ili telekomunikacionih linija, nestanak električne energije, kvara bankomata itd.

Banka ne snosi odgovornost ukoliko trgovac iz bilo kojih razloga ne prihvati karticu.

Banka ne odgovara za kvalitet roba i usluga koje se plaćaju karticom i ne odgovara za eventualne sporove povodom kvantitativnih i kvalitativnih nedostataka robe. Klijent neposredno na prodajnom mestu vrši reklamaciju u odnosu na robu/uslugu i dužan je da Banci izmiri obaveze po osnovu korišćenja platne kartice.

Klijent može podneti zahtev Banci za zamenom kartice u slučajevima kada je kartica oštećena ili kada dođe do promena ličnih podataka ili u slučaju kada je kartica bila privremeno blokirana (npr. zato što nisu blagovremeno bila obezbeđena sredstva za izmirenje obaveza) pa je u međuvremenu istekla i nije obnovljena. Nova kartica će biti izdata u skladu sa poslovnom ponudom Banke u trenutku zahteva.

Klijent je dužan da karticu koju treba zameniti, preda Banci zajedno sa Zahtevom za izradu zamenske kartice. Trošak izdavanja nove kartice snosi Klijent.

Ukoliko je Klijent zaboravio PIN ili sumnja da je njegov PIN otkriven (kompromitovan) može Banci podneti zahtev za izdavanje nove kartice i PIN-a. Trošak izdavanja nove kartice i PIN-a snosi Klijent.

Ukoliko je klijent zaboravi svoji PIN može od Banke zahtevati ponovo dostavljanje PINa. Trošak ponovnog dostavljanja PINa snosi klijent.

Banka ima pravo da Klijentu koji se na bilo koji način ne pridržava Okvirnog ugovora, bez obrazloženja otkaže korišćenje kartice i oglasi je nevažećom.

Klijent može otkazati korišćenje kartice pisanim putem, bez plaćanja naknade.

Kartica čije je korišćenje otkazano mora biti odmah vraćena Banci. Ukoliko Klijent nije u mogućnosti da karticu/e preda Banci, obavezan je da postupi kao u slučaju prijavljivanja izgubljene/ukradene kartice.

Klijent je dužan da obezbedi pokriće na svom tekućem računu za sve transakcije nastale korišćenjem osnovne i dodatnih kartica do dana vraćanja kartica.

U slučaju otkaza osnovne kartice, prestaje važnost i dodatnih kartica.

U slučaju da Klijent nije koristio karticu u kontinuitetu u periodu od šest meseci pre isteka roka važenja kartice naznačenog na kartici Banka može odbiti reizdavanje kartice.

Ukoliko Klijent ne preuzme karticu u roku od 3 meseca od datuma početka važenja kartice, Banka može poništiti karticu, smatrajući da je Klijent odustao od zaključenog Okvirnog ugovora.

Obračun platnih transakcija iniciranih platnom karticom

Korisnik platne kartice autorizacijom daje saglasnost Banci za izvršenje platnih transakcija iniciranih platnom karticom.

Valuta računa za koji je vezana kartica određuje valutu obračuna.

Digitalni novčanik

Usluga Digitalni novčanik je dostupna za Mastercard debitne kartice Banke. Korišćenje usluge inicira i zahteva Klijent izborom opcije za dodavanje kartice. Klijent može platne kartice registrovati u Digitalni novčanik na dva načina: putem Digitalnog novčanika ili preko aplikacije mobilnog bankarstva Banke. Preduslovi za registraciju platne kartice u Digitalni novčanik (Apple Pay/Google Pay) su da Klijent registruje u Banci važeći broj mobilnog telefona i da koristi uređaj sa NFC tehnologijom, kao i da podesi zaključavanje uređaja na koji inicira registraciju platne kartice na Digitalni novčanik. Operativni sistem uređaja mora da odgovara zahtevima pružaoca usluge Digitalnog novčanika. Klijent pre digitalizacije kartice mora da preuzme i aktivira fizički izdatu platnu karticu. Registrovanjem platne kartice u Digitalni novčanik, kreira se Digitalizovana kartica.

Klijenti digitalizovanom karticom vrše plaćanja odabirom opcije plaćanja Digitalnim novčanikom. Za transakcije izvršene putem digitalizovane kartice Banka će zadužiti račun klijenta za koji je vezana platna kartica dodata u Digitalni novčanik. Digitalizovana kartica ima isti rok važnosti kao I fizički izdata kartica. Klijent može u bilo kom trenutku da izbriše karticu iz Digitalnog novčanika, a i dalje može da koristi fizički izdatu karticu. Klijent je dužan da preduzme mere zaštite od neovlašćenog korišćenja podataka i neovlašćenog pristupa uređaja na kom su podaci o digitalizovanoj platnoj kartici kao i podataka koje dobija od Banke u svrhu autentifikacije prilikom procesa registracije kartice. Klijent je dužan da odmah po saznanju obavesti Banku o bilo kom događaju koji za posledicu ima neovlašćeni pristup ili korišćenje Digitalnog novčanika. Banka je dužna da obezbedi da se personalizovani sigurnosni elementi izdate platne kartice dostupni isključivo Klijentu. Banka će sprečiti svako dalje korišćenje digitalizovane kartice nakon primljenog obaveštenja od strane Klijenta o gubitku, krađi ili zloupotrebi Digitalnog novčanika/digitalne kartice. Ukoliko postoji sumnja da neovlašćeno lice inicira registraciju kartice u Digitalni novčanik, Banka ima pravo da privremeno ili trajno onemogući digitalizaciju platne kartice i korišćenje usluge Digitalni novčanik.

Click to pay

Click to pay je dostupna usluga za korisnike Mastercard kartice Banke.

Korišćenje usluge omogućava Korisniku plaćanje na daljinu tj. izvršenje platne transakcije platnom karticom bez unosa podataka o kartici na internet prodajnim mestima koja prihvataju Click to Pay plaćanje. Korišćenje usluge inicira Korisnik i Korisnik daje saglasnost za izvršenje Click to Pay platne transakcije kada:

- na internet prodajnom mestu izabere Click to Pay kao način plaćanja, i
- potvrdi transakciju putem ugovorenog sredstva pouzdane autentifikacije (npr. jednokratna lozinka, biometrijska autentifikacija, M-token).

Kako bi Korisnik koristio uslugu neophodno je da samostalno u okviru Addiko Mobile aplikacije Banke izvrši dodavanje platne kartice u Click to pay profil. Tokom postupka povezivanje kartice sa Click to pay profilom Klijent daje saglasnost da se kartici pridruži usluga Click to pay koja mu omogućava izvršavanje platne transakcije putem interneta uz primenu tokenizacije. Korisnik ima mogućnost da:

- izmeni podatke u Click to pay profilu
- ukloni ili trajno obriše, kao i da ponovo doda platnu karticu u Click to pay profil.

Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Banku o sumnji na neovlašćeno korišćenje kartice.

Banka je dužna da omogući Korisniku da samostalno upravlja akcijama vezanim za Click to Pay uslugu (kreiranje i/ili brisanje profila, dodavanje kartica i uklanjanje dodatih kartica iz profila) za platne kartice čiji je izdavalac.

2) Korišćenje usluga elektronskog bankarstva

a) Usluge elektronskog bankarstva

Usluge elektronskog bankarstva (Addiko Ebank, Addiko Mobile) podrazumevaju mogućnost dobijanja informacija, odnosno obavljanje platnih transakcija i ostalih transakcija elektronskim putem posredstvom interneta (preko PC i prenosivih računara, mobilnog telefona, tableta i drugih uređaja), i odnose se na sve elektronske proizvode i usluge Banke koje Klijent koristi u okviru aplikativnih rešenja koje će mu Banka učiniti dostupnim.

U sistem Addiko Ebank Klijent se prijavljuje pomoću korisničkog imena i lozinke koje mu dodeljuje Banka ili podatka koji generiše M-token.

Klijent je dužan da pre početka korišćenja usluge osigura minimalne tehničke uslove potrebne za pristup sistemu elektronskog bankarstva, uključujući i pristup internetu.

b) 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.

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.

3) Gubitak, krađa i zloupotreba platnog instrumenta

a) Platni instrument - gubitak, krađa i zloupotreba

Korisnik je obavezan da gubitak/krađu platnog instrumenta (platne kartice i dr.) odmah prijavi na broj telefona +381 11 222 7 444 ili bilo kojoj poslovnoj jedinici Banke, a u slučaju krađe i nadležnom organu. U slučaju telefonske prijave, Korisnik je dužan da u najkraćem mogućem roku dostavi Banci u pisanoj formi potvrdu prijave gubitka/krađe platnog instrumenta (platne kartice i dr.).

Banka je dužna da u svakom trenutku omogući Klijentu da bez odlaganja prijavi Banci gubitak, odnosno krađu kartice i da od Banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe. Ako Banka ne omogući Korisniku kartice da u svakom trenutku prijavi gubitak, krađu ili transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka sa kartice, Korisnik ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

Korisnik kartice snosi sav rizik za eventualno neovlašćeno korišćenje kartice, ako se ne pridržava sigurnosnih mera pri upotrebi kartice (npr. nepotpisana kartica, otkrivanje PIN-a, davanje kartice drugoj osobi,...).

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja platne kartice, odnosno podataka s platne kartice, Klijent je dužan da odmah posle tog saznanja, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka s kartice, u kom slučaju može snositi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od RSD 3.000,00 (slovima: tri hiljade dinara i 00/100).

Klijent snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili

2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen.

Klijent ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitaka, krađe ili neovlašćenog korišćenja kartice, odnosno podataka sa kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao sa namerom prevare.

Korisnik kartice snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz navedenih uslova o izdavanju i korišćenju platne kartice, obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice i obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili ukoliko usled njegove namere ili krajnje nepažnje nije ispunio obavezu da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima, obavezu da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta, obaveze da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome obavesti Banku.

Korisnik neće snositi gubitke u sledećim slučajevima:

1) ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz prethodnog stava;

2) ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog, zastupnika ili ogranka pružaoca platnih usluga ili drugog lica kome su aktivnosti pružaoca platnih usluga poverene, izuzev u slučaju iz prethodnog stava;

3) ako pružalac platnih usluga nije u svakom trenutku obezbedio odgovarajući način obaveštavanja o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu u skladu sa propisom koji uređuje platne usluge, osim u slučaju da su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca;

4) ako platiočev pružalac platnih usluga ne zahteva pouzdanu autentifikaciju Korisnika, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca.

Ako platiočev pružalac platnih usluga zahteva pouzdanu autentifikaciju korisnika, a primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primeni traženu pouzdanu autentifikaciju korisnika, dužan je da pružaocu platnih usluga platioca nadoknadi štetu koju je on zbog toga pretrpeo.

Korisnik kao platilac neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je obavestio pružaoca platnih usluga da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji platioca. Korisnik kartice je dužan da izmiri sve obaveze nastale do prijave Banci da je kartica izgubljena ili ukradena.

Korisnik kartice koji pronađe karticu posle prijave njenog nestanka ne sme je koristiti, već je obavezan da je vrati Banci.

Nakon podnošenja pisane prijave o gubitku/krađi kartice, Korisnik kartice može podneti zahtev za izdavanje nove kartice. Trošak izrade nove kartice snosi Korisnik kartice.

b) Addiko EBank

Klijent/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 koje koristi, odnosno čuva tajnost lozinke, PIN koda i podataka koje generiše M-token,

U slučaju da Klijent 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

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

– izgubljenog ili ukradenog PIN-a, lozinke ili podataka koji generiše M-token,
– pristupa aplikativnom sistemu elektronskog bankarstva koji je bio zloupotrebljen jer Korisnik nije zaštitio svoje personalizovane sigurnosne elemente.

Klijent 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.

Klijent 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.

Klijent 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 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 (osamnaest) meseci od dana obaveštavanja Banke.

4) Ograničenje korišćenja platnog instrumenta

Banka može Klijentu onemogućiti korišćenje platnog instrumenta u sledećim slučajevima:

- Na zahtev Klijenta;
- Kada se Klijent ne pridržava odredbi Okvirnog ugovora i Opštih uslova;
- Kada postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta;
- Kada postoji sumnja o neodobrenom korišćenju platnog instrumenta ili korišćenju radi prevare ili kao posledica prevare;
- Kada postoji povećanje rizika da Klijent neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je korišćenje platnog instrumenta povezano sa odobrenjem kredita platiocu, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa;
- Kada je račun Klijenta blokiran od strane nadležnog organa.

Banka će Korisnika obavestiti o nameri blokade i o razlozima blokade, pre ili odmah nakon blokade na jedan od sledećih načina: na e-mail adresu koju je Korisnik registrovao kod Banke, SMS-om na broj mobilnog telefona koji je Korisnik registrovao kod Banke, ili telefonski na brojeve telefona koje je Korisnik registrovao kod Banke u svrhu kontakta.

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

Banka će ponovo omogućiti korišćenje platnog instrumenta kada prestanu da postoje razlozi za njegovu blokadu.

6. Komunikacija između Klijenta i Banke

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Klijenta i Banke koristi se srpski jezik.

Banka će Klijentu u toku trajanja ugovornog odnosa na njegov zahtev dostaviti kopiju Okvirnog ugovora i kopiju Opštih uslova poslovanja, koje je Klijent prihvatio i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

7. Naknade i kurs zamene valute

Naknade koje Banka obračunava i naplaćuje određene su Tarifom naknada Addiko Bank a.d. Beograd.

Naknade koje Banka obračunava i naplaćuje mogu biti fiksne i promenljive u zavisnosti od vrste usluge/servisa. Ukoliko su utvrđene kao promenljive, naknade iskazaju u dinarskoj protivvrednosti EUR po srednjem kursu Narodne banke Srbije uz zaokruživanje na prvu deseticu niže. Visina promenljiivih naknada će se jedanput godišnje usklađivati sa vrednošću srednjeg kursa za EUR Narodne banke Srbije na dan 31. juli tekuće godine, sa početkom primene od 01. oktobra tekuće godine.

Banka Klijentu naplaćuje naknadu za vođenje tekućeg računa, naknade za pružanje platnih usluga, za transakcije učinjene debitnim karticama na POS uređajima i bankomatima, za korišćenje servisa elektronskog bankarstva, kao i ostale naknade.

Pored navedenih naknada Banka obračunava i naplaćuje ostale naknade i stvarne troškove koji proizilaze iz posebnog zahteva Klijenta i iz ugovornog odnosa.

U slučaju da Klijent ne izmiri na vreme dospele naknade Banka može zaračunati kamatu propisanu zakonom.

Zvanična kursna lista Addiko Bank a.d. Beograd formira se najkasnije do 9.00h svakog radnog dana i dostupna je Klijentu na internet prezentacija Banke. Zvanična kursna lista sadrži srednje kurseve, kupoprodajne kurseve za devize i kupoprodajne kurseve za efektivu. Ista važi sve do kreiranja naredne kursne liste.

Kod trgovine sa klijentima, minimalni i maksimalni kursevi kupovine i prodaje su određeni kursnom listom za efektivu.

8. Odgovornost Banke u vezi sa izvršenjem platnih transakcija

Ako je platnu transakciju neposredno inicirao platilac, platiočev pružalac platnih usluga odgovara platiocu za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima, platiočev pružalac platnih usluga dužan je da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je platiočev pružalac platnih usluga primio platni nalog).

Ako je platiočev pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužan je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije platiocu, odnosno da platiočev platni račun vrati 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. U ovom slučaju platiočev pružalac platnih usluga dužan je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa platioca u vezi s nepravilno izvršenom platnom transakcijom najkasnije datum kada je platni račun platioca zadužen za iznos nepravilno izvršene platne transakcije.

Ako platiočev pružalac platnih usluga platiocu, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije istog poslovnog dana kada je platiočev pružalac platnih usluga primio platni nalog – pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju. Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da je datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja u vezi s nepravilno izvršenom ili neizvršenom platnom transakcijom najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

Ako je platna transakcija izvršena nakon zakonom propisanog vremena, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da, na zahtev pružaoca platnih usluga platioca koji istupa u ime platioca, obezbedi da je datum valute odobrenja najkasnije poslovni dan kada bi novčana sredstva platne transakcije bila odobrena da je platna transakcija izvršena pravilno.

Pružalac platnih usluga odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako je platnu transakciju inicirao platilac preko pružaoca usluge iniciranja plaćanja, platiočevim pružaocem platnih usluga smatra se pružalac platnih usluga koji vodi račun platioca. U slučaju napred navedene platne transakcije, pružalac usluge iniciranja plaćanja dužan je da dokaže da je pružalac platnih usluga koji vodi račun platioca primio platni nalog na ugovoreni način i da je, u delu usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentifikovana i pravilno evidentirana, te da na njeno izvršenje nije uticao nikakav tehnički kvar, niti drugi nedostatak povezan s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom ili kašnjenjem u izvršenju platne

transakcije i dužan je da dokaze o tome dostavi bez odlaganja na zahtev pružaoca platnih usluga koji vodi račun. Ako je pružalac usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne napred pomenute – dužan je da pružaocu platnih usluga koji vodi račun platioca odmah po njegovom zahtevu nadoknadi iznos ostvarenog gubitka, odnosno iznos koji je u vezi s povraćajem platio. Banka će obezbediti povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje, ako je Klijent 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 (trinaest) meseci obezbediti povraćaj iznosa kod neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije, ukoliko Klijentu nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa Zakonom o platnim uslugama.

Banka je dužna da Klijentu na njegov zahtev izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili Klijent preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:
- da je Klijent dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa;
-da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi klijent razumno mogao očekivati, uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene ovim opštim uslovima i okolnosti konkretnog slučaja.

Klijent se ne može pozivati na ovaj uslov ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po ugovorenom referentnom kursu. Banka ima pravo da zahteva da joj Klijent obezbedi dokaze o činjenicama koje se odnose na ispunjenost navedenih uslova. Klijent zahtev za povraćaj može podneti u roku od 56 (pedeset i šest) dana od datuma zaduženja. Banka će Klijentu da izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili će ga obavestiti o razlozima za odbijanje, u roku od 10 (deset) radnih dana od dana prijema zahteva. U obaveštenju o razlozima za odbijanje Banka će obavestiti klijenta i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka. Klijent nema pravo na povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije, koju je inicirao primalac plaćanja ili klijent preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:
– da je klijent neposredno Banci dao saglasnost za izvršenje platne transakcije,
– da je Banka najmanje 28 (dvadeset i osam) dana pre dospeća na ugovoreni način pružila platiocu informacije o budućoj platnoj transakciji.

Korisnik platnih usluga ima pravo da od svog pružaoca platnih usluga, odnosno pružaoca usluge iniciranja plaćanja u slučaju da je platna transakcija inicirana preko njega zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije ili kašnjenja u izvršenju platne transakcije za koju je odgovoran taj pružalac.

Odredbe o odgovornosti za izvršavanje transakcija ne primenjuju se na odgovornost pružaoca i korisnika platnih usluga u vezi sa izvršenjem platne transakcije u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza koje proističu iz Zakona o platnim uslugama ili ako je to utvrđeno drugim zakonom.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili kašnjenje u izvršenju platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja

Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga. Ako nije dostavio,

odnosno nije pravilno dostavio platni nalog, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog platiočevom pružaocu platnih usluga.

Ako je platni nalog dostavljen pružaocu platnih usluga platioca nakon ugovorenog roka, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena u ugovorenom roku.

Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije u pogledu odobrenja sredstva na računu, datuma valute zaduženja i datuma valute odobrenja. Ako je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran u skladu sa ovim stavom, dužan je da obezbedi da datum valute odobrenja platnog računa primaoca plaćanja bude najkasnije datum kada bi taj platni račun bio odobren za iznos platne transakcije da je platna transakcija izvršena pravilno. Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih usluga, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu sa prethodna dva stava - platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. Platiočev pružalac platnih usluga nije odgovoran ako dokaže da je pružalac platnih usluga primaoca plaćanja primio iznos platne transakcije, a postojalo je neznatno kašnjenje u izvršenju platne transakcije. U tom slučaju, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da obezbedi da iznos platne transakcije bude odobren na platnom računu primaoca plaćanja tako da datum valute odobrenja ovog računa bude najkasnije datum na koji bi taj račun bio odobren da je platna transakcija izvršena pravilno. Ukoliko postoji odgovornost pružaoca platnih usluga isti je dužan da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Međunarodne sankcije

Korespondentna banka ili banka primaoca plaćanja može odbiti realizaciju transakcije ili zamrznuti sredstva koja su predmet transakcije ukoliko utvrdi da je klijent ili primalac plaćanja lice na koga se direktno ili indirektno odnose međunarodne sankcije, npr. sankcije Ujedinjenih nacija (UN), Evropske unije (EU) i Ministarstva finansija Sjedinjenih Američkih Država (OFAC).

Banka nema, niti može imati uticaja na postupke korespondentne banke, odnosno banke primaoca plaćanja. Banka ne snosi bilo kakvu vrstu odgovornosti, niti snosi eventualne dodatne troškove, ukoliko zbog primene navedenih sankcija dođe do blokade bilo koje transakcije koju Klijent inicira kod Banke i/ili do zamrzavanja sredstava koja su predmet transakcije.

Za slučaj da transakcija bude odbijena od strane korespondentne banke ili banke primaoca plaćanja, Klijent prihvata da snosi sve troškove povraćaja sredstava na svoj račun.

9. Prava i obaveze pružaoca platnih usluga kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe i kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije

Ako od platiočevog pružaoca platnih usluga primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe – Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužna je da, bez obzira na ispunjenost uslova za izvršenje transakcije, ne odobri ova sredstva na računu primaoca sredstava, odnosno da onemogući raspolaganje tim sredstvima primaocu plaćanja u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.

Ako u slučaju iz prethodnog stava, Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, naknadno, ali pre isteka roka iz prethodnog stava, dobije od platiočevog pružaoca platnih usluga podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi – Banka kao pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužna je da:

1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava platiocu ako primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegov pružalac platnih usluga obavestio o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;

2) omogući primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz prethodnog stava ako je primalac plaćanja u roku iz prethodne tačke dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima.

Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije ako je primaocu plaćanja omogućio raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

Pružaoci platnih usluga imaju sledeća prava i obaveze kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja domaće platne transakcije:

1) ako platiočev pružalac platnih usluga pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je ovu grešku učinio, dužan je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati;

2) ako je pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, u roku iz člana 42. ovog zakona, pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja preneti razliku i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem platne transakcije;

3) ako su sredstva preneta nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, platiočev pružalac platnih usluga može, u propisanom roku, pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika platnih usluga za pravilnim izvršenjem te transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja kome su pogrešno preneta novčana sredstva u svakom slučaju je dužan da, na osnovu dokaza platiočevog pružaoca platnih usluga koji je učinio grešku, primljena sredstva bez odlaganja vrati (prenese kao povraćaj) platiočevom pružaocu platnih usluga.

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

Pružalac platnih usluga odgovara korisniku platnih usluga za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

U slučaju iz prethodnog stava, pružalac platnih usluga ima pravo regresa prema posredniku u iznosu koji je isplatio korisniku platnih usluga u skladu s čl. 50, 53. i 54. Zakona o platnim uslugama. Navedeno pravo regresa ne isključuje pravo pružaoca platnih usluga da od posrednika zahteva naknadu štete koja je nastala neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije, u skladu sa zakonom, odnosno ugovorom zaključenim između pružaoca platnih usluga i posrednika. Pravo regresa primenjuje se i u slučaju kada bilo koji od posrednika nije primenio pouzdanu autentifikaciju korisnika.

10. Izmene, dopune i prestanak Okvirnog ugovora

Ako Banka predlaže izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora, dužna je da Korisniku platnih usluga dostavi predlog tih izmena i dopuna u pismenoj formi najkasnije dva meseca pre predloženog dana početka njihove primene, osim ukoliko Banka predlaže promenu naknade za pružanje platnih usluga u korist Korisnika, ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena može se primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja Korisniku predloga izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Nakon prijema predloga Banke za izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora, Korisnik može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene.

Nakon prijema predloga za izmene i dopune odredaba okvirnog ugovora, Korisnik se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo pre predloženog dana početka njihove primene.

Ako Korisnik pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna okvirnog ugovora nije obavestio Banku da se s tim predlogom nije saglasio smatraće se da se Korisnik saglasio s predlogom. U ovom slučaju Banka će Korisnika, istovremeno s dostavljanjem predloga za izmene i dopuna okvirnog ugovora, obavestiti o njegovom pravu da, ako ne prihvati taj predlog, u bilo kom trenutku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora, može da raskine okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, kao i da može da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

Okvirni Ugovor Korisnik i Banka zaključuju na neodređeno vreme. Ugovor prestaje da važi otkazom jedne od ugovornih strana, istekom roka ukoliko je isti ugovoren i u slučaju smrti Korisnika.

Zatečena novčana sredstva na računu koja Klijent nije podigao nakon prestanka Okvirnog ugovora dostupna su i nakon prestanka, a 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, Klijent je obavezan da u celosti izvrši sve ugovorne obaveze, a naslednici su dužni da ih izmire do visine nasleđenih sredstava.

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

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

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

Okvirni ugovor Banka može smatrati jednostrano raskinutim od strane Klijenta i u slučaju da Klijent nije koristio prava iz Okvirnog ugovora u periodu od 24 (dvadeset četiri) ili više meseci, u smislu da po računu nije evidentirana platna transakcija inicirana od strane klijenta, kao i da račun nije vezan uz oročeni depozit, kredit, kreditnu karticu ili dozvoljeno prekoračenje u kom slučaju Banka nije dužna da obaveštava Klijenta o raskidu Okvirnog ugovora i gašenju tekućeg računa.

Klijent može zahtevati da se odredbe Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi, odnosno odredbe koje se odnose na obavezne elemente ugovora koji nisu prethodno dostavljeni Klijentu utvrde ništavim.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor zaključen na neodređeno vreme bez navođenja razloga, upućivanjem pisanog obaveštenja Klijentu uz otkazni rok od 2 (dva) meseca.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor i iz razloga predviđenih Opštim uslovima poslovanja, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom, u kom

slučaju otkazni rok ne može biti kraći od 2 (dva) meseca.

Banka će obaveštenje o jednostranom raskidu okvirnog ugovora dostaviti Klijentu u pismenoj formi.

Banka ne naplaćuje naknadu za raskid Okvirnog ugovora.

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

11. Informacije o zaštiti Korisnika

Klijent 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 sa Klijentom.

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

Klijent ima pravo na prigovor u roku od šest meseci od saznanja da je povreda učinjena. U svakom slučaju pravo na prigovor prestaje u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, Klijent 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 Klijentu 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 Klijent nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, Klijent 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 Klijent nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku od 15 dana, sporni odnos

između Klijenta i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Klijent 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, a ukoliko to ne bude moguće, sporove će rešavati stvarno nadležan sud određen prema prebivalištu, odnosno boravištu Klijenta.

12. 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.