

## 2) Opći uvjeti kartičnog poslovanja sa fizičkim licima-v.1.7

**Uvodne odredbe:** Ovim Općim uvjetima izdavanja i korištenja kartica Addiko Bank d.d. Sarajevo uređuje uvjete za izdavanje kartica fizičkim licima, utvrđuje uvjete pod kojima fizička lica koriste kartice.

Banka izdaje slijedeće vrste kartica za fizičke osobe: Addiko Debit Mastercard, Addiko Visa Electron, Addiko Maestro, Addiko MasterCard, Addiko Visa Revolving i Addiko Visa Prepaid dopunjive kartice.

### Osnovni pojmovi:

**Banka:** Addiko Bank d.d.

**Addiko Debit Mastercard Kartica** - međunarodno prihvaćena beskontaktna debitna Kartica iz sistema Mastercard, kojom se može podizati gotovina na bankomatima ili šalterima banaka koje rade isplatu gotovine preko POS terminala, te obavljati plaćanja u zemlji i inostranstvu, a koju Banka izdaje Korisniku.

**Addiko Visa Electron Kartica** - međunarodno prihvaćena debitna Kartica iz sistema Visa International kojom se može podizati gotovina na bankomatima ili šalterima banaka koje rade isplatu gotovine preko POS terminala, te obavljati plaćanja u zemlji i inostranstvu, a koju Banka izdaje Korisniku.

**Addiko Visa Revolving Kartica** - međunarodno prihvaćena kreditna Kartica iz sistema Visa International kojom se može podizati gotovina na bankomatima ili šalterima banaka koje rade isplatu gotovine preko POS terminala, te obavljati plaćanja u zemlji i inostranstvu, a koju Banka izdaje Korisniku.

**Addiko Maestro Kartica** - međunarodno prihvaćena debitna Kartica iz sistema Mastercard kojom se može podizati gotovina na bankomatima, na šalteru banaka koje rade isplatu gotovine preko POS terminala, te obavljati plaćanja u zemlji i inostranstvu, a koju Banka izdaje Korisniku.

**Addiko MasterCard Kartica** - međunarodno prihvaćena beskontaktna charge Kartica iz sistema Mastercard kojom se može podizati gotovina na bankomatima ili šalterima banaka koje rade isplatu gotovine preko POS terminala, te obavljati plaćanja u zemlji i inostranstvu, a koju Banka izdaje Korisniku. Kartica njenom korisniku omogućuje i otplatu na rate platnih transakcija plaćanja roba i usluga u zemlji i inostranstvu (uključujući i transakcije provedene na internetu) i transakcija podizanja gotovine učinjenih u zemlji i inostranstvu.

**Addiko Visa dopunjiva Kartica** - međunarodno prihvaćena dopunjiva Kartica iz sistema Visa International kojom se može podizati gotovina na bankomatima i obavljati plaćanja u zemlji i inostranstvu.

**Debitna Kartica** - kartica za raspolaganje sredstvima na tekućem računu kao i dozvoljenim prekoračenjem za čije korištenje odmah u trenutku nastanka transakcije, odnosno terećenja računa Korisnika mora postojati odgovarajuće pokriće na tekućem/deviznom EUR računu. Troškovi koji se naprave korištenjem ove Kartice automatski blokiraju sredstva na tekućem/deviznom EUR računu u momentu nastanka troška.

**Charge Kartica** - kartica za čije korištenje Banka odobrava limit potrošnje. U trenutku nastanka transakcije, odnosno terećenja računa Korisnika, ne mora postojati odgovarajuće pokriće na tekućem računu, jer Kartica omogućava beskamatno odgođeno plaćanje unutar odobrenog limita i do 50 dana. Na određeni dan u mjesecu Banka tereti tekući račun Korisnika za cjelokupan iznos troškova učinjenih u prethodnom obračunskom periodu i dospjelih obaveza iz otplata na rate.

**Kreditna Kartica** - kartica za čije korištenje Banka odobrava limit potrošnje. U trenutku nastanka transakcije ne mora postojati odgovarajuće pokriće na tekućem računu, a Banka jednom mjesečno naplaćuje tzv. minimum payment (5% od iznosa utrošenog u prethodnom obračunskom periodu te naknade i kamate u cijelom iznosu). Korisnik u svakom trenutku pored

# Addiko Bank

minimum payment-a može podmiriti dio ili cjelokupni iznos dugovanja. Podmirivanjem dugovanja za toliki iznos uplate oslobađa limit potrošnje koji je u okviru dozvoljenog limita.

**Tekući račun** - poslovni račun u konvertibilnim markama koji Banka na osnovu pisanog ugovora otvara domaćoj ili stranoj fizičkoj osobi da preko njega prima uplate i obavlja isplate u granicama raspoloživih sredstava. Fizička osoba može biti Korisnik samo jednog tekućeg računa u jednoj kategoriji.

**Devizni račun u EUR** - poslovni račun u eurima koji Banka na osnovu pisanog ugovora otvara domaćoj ili stranoj fizičkoj osobi da preko njega prima uplate i obavlja isplate u granicama raspoloživih sredstava. Fizička osoba može biti Korisnik samo jednog deviznog računa u jednoj kategoriji.

**Račun korisnika kartice** - tekući (devizni za Maestro) račun osnovnog korisnika kartice otvoren kod Banke za redovne mjesečne prilive, a koji se koristi i za podmirivanje troškova nastalih korištenjem Kartice.

**Račun korisnika za Visa dopunjivu karticu** - namjenski a vista depozitni račun za prepaid kartice na koji se vrši uplata i po kojem se knjiže sve transakcije učinjene dopunjivom karticom. Račun je dopunjiv, odnosno nakon inicijalne uplate moguće je uplatiti novi iznos sredstava i nije potrebno zaključivati dodatni ugovor o otvaranju ovoga računa.

**Račun kartice** - račun na kojem se vode transakcije isključivo vezane za korištenje Kartice i na kojem se bilježe sve promjene stanja i promet u vezi sa korištenjem MasterCard/ Visa Revolving kartice.

**Limit** - maksimalni dozvoljeni iznos potrošnje kojeg odobrava Banka na osnovu boniteta Korisnika.

**Korisnik Kartice** - fizičko lice kome je odobren Zahtjev za izdavanje Kartice i na čije ime je Kartica izdata. U slučaju Visa dopunjive kartice to je fizičko lice koje posjeduje karticu,

**Dodatna Kartica** - koja se izdaje na korištenje Dodatnom Korisniku na zahtjev Osnovnog Korisnika. Za jednog Osnovnog Korisnika mogu se vezati najviše dva Dodatna Korisnika.

**Zamjenska Kartica** - Kartica koja se izdaje Korisniku u slučaju promjene osobnih podataka ili u slučaju da je Kartica oštećena.

**Ugovor** - Ugovor o izdavanju i korištenju kartice, a kojim se definišu prava i obaveze ugovornih strana kada je u pitanju poslovanje sa platnim karticama.

**PIN (Personal Identification Number)** - tajni lični identifikacioni broj Korisnika koji služi za identifikaciju krajnjeg Korisnika na bankomatu ili POS-u.

**Bankomat (ATM)** - samouslužni uređaj za isplatu gotovine.

**POS (Point of Sale)** - elektronski uređaj Banke na prodajnom mjestu koji služi za naplatu roba i usluga putem kartičnih proizvoda.

**Izvod - Obavijest o učinjenim transakcijama** - mjesečna informacija Korisniku o troškovima učinjenim korištenjem Kartice, uključujući članarinu, upisninu i ostale naknade.

**Izdavanje Kartice:** Kartica se vlasnicima transakcijskog/tekućeg računa i njihovim opunomoćenicima izdaje na osnovu Zahtjeva vlasnika transakcijskog/tekućeg računa. Odluku o izdavanju/neizdavanju Kartice donosi Banka, bez obaveze da podnosiocu zahtjeva obrazloži svoju odluku. Podnosilac zahtjeva dopušta Banci da provjeri sve podatke koje je Podnosilac zahtjeva ustupio Banci, kao i da prikupi eventualne dodatne informacije o podnosiocu zahtjeva. Korisnik Osnovne kartice, može zahtijevati i izdavanje Dodatnih Kartica (najviše dvije) licima koje ovlasti.

Osnovni uvjet za izdavanje Addiko Debit Mastercard Kartice i Addiko Visa Electron Kartice je posjedovanje tekućeg računa u Banci.

Osnovni uvjet za izdavanje Addiko Maestro Kartice je posjedovanje deviznog računa u Banci.

# Addiko Bank

Addiko MasterCard/Addiko Visa Revolving kartica se može izdati svakom kreditno sposobnom fizičkom licu starijem od 21 godine koje ima državljanstvo BiH i potpunu poslovnu sposobnost te koje ima otvoren tekući račun u Banci po kojem ostvaruje redovni mjesečni priliv.

Podnosilac zahtjeva je dužan obezbijediti sve instrumente naplate dugovanja prije izdavanja kartice.

Korisnik može imati samo jedan tekući račun u Banci i po jednu osnovnu Addiko Debit Mastercard/Addiko Visa Electron/ MasterCard /Addiko Visa Revolving karticu vezanu za tekući račun.

Korisnik može imati samo jedan devizni račun za koji se veže Maestro kartica.

Kod redovnog obnavljanja ne izdaje se novi PIN Korisniku.

Ukoliko podnosilac zahtjeva odustane od izdavanja kartice u vremenu od kada mu je zahtjev odobren i kad se kartica izradi, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u postupku izdavanja kartice.

Korisnik je po prijemu kartice dužan potpisati se na za to predviđenom mjestu na poledini kartice.

Karticu treba potpisati, jer Korisnik snosi eventualne finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Kartice.

Uz Karticu Korisnik u poslovnici preuzima i svoj lični PIN koji je obavezan čuvati u tajnosti kako bi se zaštitio od zloupotrebe.

Rok važenja Kartice utisnut je na samoj Kartici i važi do posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu označenom na Kartici.

Ako se Korisnik pridržava općih uvjeta za izdavanje i korištenje Kartice, a ne otkáže članstvo najmanje 60 dana prije isteka roka važenja Kartice, Kartica će automatski biti obnovljena.

U slučaju da Korisnik otkáže korištenje Kartice u roku važenja, dužan je, prije otkazivanja Kartice, izmiriti sve obaveze nastale korištenjem Kartice.

Addiko Visa dopunjiva kartica se može izdati svakoj punoljetnoj fizičkoj osobi koja na šalteru Banke zatraži izdavanje kartice uz obaveznu identifikaciju podnosioca zahtjeva.

Podnosilac zahtjeva se identifikuje ličnom kartom

Kopiju lične karte ovjerava zaposlenik Banke za sva fizička lica koja nemaju otvoren tekući račun ili račun štednje u Banci.

Kartica se izdaje na osnovu uplate podnosioca zahtjeva obavljene na šalterima Banke. Po izvršenoj uplati, kartica se podnosiocu zahtjeva uručuje u poslovnici Banke zajedno sa pripadajućim PIN-om. Rok važenja Kartice utisnut je na samoj Kartici i važi do posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu označenom na Kartici.

Korisnik karticu može koristiti samo do roka, koji je na njoj naznačen.

Karticu čiji je rok važnosti istekao, Korisnik mora uništiti (presjeći) i baciti. Addiko Visa dopunjive Kartice se ne obnavljaju.

**Korištenje Kartice:** Korisnik čije je ime otisnuto na Kartici, isključivi je Korisnik Kartice, tj. Kartica nije prenosiva na drugu osobu (važi za Addiko Debit Mastercard, Addiko Visa Electron karticu, Addiko Maestro, Addiko MasterCard i Addiko Visa Revolving karticu).

Addiko Visa dopunjiva kartica je prenosiva i može je koristiti osoba koja je u posjedu kartice i čiji se potpis nalazi na poledini kartice.

Podnosilac zahtjeva za Addiko Visa dopunjivu karticu koji ima saldo na računu manji od 15 KM za vrijeme važenja kartice može zatražiti u poslovnici Banke isplatu preostalog salda i tom prilikom će mu biti zaračunata naknada. Isplata preostalog salda se vrši samo i isključivo na pismeni zahtjev podnosioca zahtjeva odnosno vlasnika računa.

Korisnik Visa dopunjivu Karticu može upotrijebiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu koje imaju istaknute Visa oznake.

Kartica se može koristiti i za podizanje gotovine u domicilnoj valuti na svim bankomatima u zemlji i inostranstvu koja imaju VISA/Plus oznake te na šalteru Banke.

Prilikom podizanja gotovine Addiko karticama na bankomatima u zemlji i inostranstvu naplaćuje se naknada za podizanje gotovine, osim za Debit Mastercard, Visa Electron i Maestro karticu gdje

# Addiko Bank

se na bankomatima Addiko Banke u BiH, Srbiji, Crnoj Gori i Hrvatskoj ne naplaćuje naknada. Kartica se može koristiti za plaćanja putem Interneta

Korisnik karticu može upotrijebiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na Internetu, na svoju odgovornost i vodeći računa o sigurnosti, kvalitetu i kredibilitetu Internet sajta sa kojeg naručuje robu i usluge.

Banka ni u jednom slučaju ne snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati uslijed korištenja kartica za transakcije u „card not present“ situacijama (sve vrste plaćanja kad Kartica nije fizički prisutna na mjestu plaćanja).

Addiko Debit Mastercard, Addiko MasterCard i Addiko Maestro kartice imaju i dodatni nivo sigurnosti plaćanja na internetu u vidu 3D secure tj. Sigurnu internet kupovinu na svim prodajnim mjestima na internetu koji podržavaju sistem plaćanja putem Mastercard SecurCode-a. Svi korisnici Addiko Debit Mastercard, Addiko MasterCard i Addiko Maestro kartica obavezno moraju aktivirati Addiko Sigurnu internet kupovinu kada žele kupovati na internetu. Moguće je obaviti samo jednu, prvu transakciju na internetu prije aktiviranja ove usluge. Nakon što korisnik obavi aktivaciju, kreirajući vlastiti PIN koji će ubuduće koristiti samo za internet kupovinu u 3D secure programu, aktivacija važi za sve klijentove Mastercard i Maestro kartice. Korisnik Addiko Mastercard kartica svaki put prilikom plaćanja na internetu, Banci potvrđuje svoj identitet upisivanjem PIN-a kreiranim prilikom aktivacije usluge i jednokratnim kodom SMS OTP (One Time Password) koju prima na svoj broj mobitela (broj mobitela koji je Korisnik dao Banci kao broj za SMS).

Korisnik ne smije vršiti transakcije plaćanja roba i usluga čiji je promet zakonom zabranjen.

Prilikom korištenja Kartice na bankomatu Korisnik se identifikuje PIN-om, dok se na POS terminalu može tražiti dodatna identifikacija potpisom, a ako se radi o POS terminalima koji prihvataju Kartice sa chip-om (čip), onda se identifikacija Korisnika vrši unosom PIN-a na POS terminalu. Kod Visa dopunjive kartice se na POS terminalu vrši identifikacija isključivo potpisom jer se radi o kartici sa magnetnom trakom (bez čipa).

Korisnik prihvata da je PIN unesen i provjeren na bankomatu, isključiva i nedvosmislena potvrda o sprovedenoj transakciji. Sa PIN-om se treba postupati strogo povjerljivo i on ne smije biti dostupan trećim licima. PIN se ne smije zapisati na karticu i nikakav pisani trag o PIN-u ne smije biti doveden u vezu sa karticom. Svaki gubitak PIN-a obavezno je odmah prijaviti banci.

Prilikom kupovine roba i usluga, kada se Korisnik identifikuje potpisom, Korisnik potpisuje račun/slip na način na koji je potpisao i Karticu. Jednu kopiju računa/slipa Korisnik zadržava za svoju evidenciju. Ako se potvrda o transakciji potpiše na drugi način ili se uopće ne potpiše, podnosilac zahtjeva/korisnik kartice je dužan podmiriti puni trošak transakcije. Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje kartice.

Addiko Debit Mastercard Kartica, kao i Addiko MasterCard Charge Kartica koja na sebi ima simbol za beskontaktno plaćanje je beskontaktna, te na POS terminalima koji imaju mogućnost prihvata beskontaktnih kartica, moguće je obaviti plaćanje iznosa do 30KM bez provlačenja kartice kroz aparat i bez unosa PIN koda. Za plaćanja iznad 30KM, potrebno je unijeti PIN kod.

Korisnik Addiko Debit Mastercard i Addiko Visa Electron Karticu može koristiti uz uvjet da u trenutku nastanka transakcije, odnosno terećenja njegovog računa, na svom tekućem računu ima pokriće.

Korisnik Addiko MasterCard i Addiko Visa Revolving Kartice opunomoćuje Banku da troškove nastale korištenjem Kartice naplaćuje s njegovog tekućeg računa.

Ukoliko na tekućem računu Korisnika nema ili nema dovoljno sredstava za namirenje obaveza po Kartici, Kartica se neće moći koristiti, a tekući račun Korisnika biti će doveden u nedozvoljeni minus sa svim zakonskim posljedicama ovakvog raspolaganja.

Korisnik osnovne i dodatne kartice dijele limit potrošnje dodijeljen korisniku osnovne kartice.

# Addiko Bank

Banka će Korisniku omogućiti primanje obavijesti o pristiglim troškovima i datumu terećenja njegovog računa kroz Izvod po tekućem računu. O visini odobrenog limita, iznosu iskorištenog limita, raspoloživom iznosu limita, specifikaciji troškova učinjenih karticom, mjesečnom iznosu otplate te dospijeću plaćanja, Korisnik će također biti obaviješten Izvodom.

Nakon isteka roka važenja ili otkazivanja Kartice, Korisnik je dužan da u potpunosti izmiri svoj dug prema Banci te Banci izvrši povrat Kartice.

Za plaćanje roba i usluga proisteklih korištenjem platne Kartice u inostranstvu obračun se ispostavlja isključivo u konvertibilnim markama, osim za Maestro karticu, koja je vezana za devizni račun.

Za VISA kartice: Platne transakcije izvršene Karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se iz strane valute u domaću valutu prema kursu međunarodnog sistema Visa International, na koji Banka nema uticaj. Zbog višestrukog mijenjanja mjenjačkih kurseva međunarodnih sistema tokom dana, moguće je da su kursevi za transakcije obavljene tokom istog dana, različiti. Trenutni kurs Visa International dostupan je Korisniku na Web strani: <https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

Za Mastercard i Maestro kartice: Platne transakcije izvršene Karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se iz strane valute u kojoj je plaćanje izvršeno u domaću valutu prema kursu međunarodnog sistema Mastercard, na koji Banka nema uticaj. Zbog višestrukog mijenjanja mjenjačkih kurseva međunarodnih sistema tokom dana, moguće je da su kursevi za transakcije obavljene tokom istog dana, različiti. Trenutni kurs Mastercard/Maestro dostupan je Korisniku na Web stranici: <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>

Račun Korisnika biće terećen i za sve troškove i naknade.

Ukoliko u roku od 60 (šezdeset) dana, od dana korištenja Kartice, Korisnik kroz Izvod ne dobije i obavijest o terećenju za učinjene troškove, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.

Banka zadržava pravo promijeniti limite potrošnje, kao i dnevne limite transakcija koje Korisnik može napraviti u jednom danu.

Korisnik opunomoćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po transakcijama obavljenih karticom i ostalim pripadajućim troškovima naplati iz svih njegovih raspoloživih računa u Banci bez prethodne najave.

U slučaju kašnjenja sa ispunjenjem bilo koje obaveze prema Banci, u rokovima koji su definisani ovim Ugovorom, te ako klijent kartični račun dovede u nedozvoljeno prekoračenje, Klijent se obavezuje da plati Banci zateznu kamatu po stopi od 12% godišnje, ali ne više od zakonske zatezne kamate utvrđene odgovarajućim propisima.

**Otplata na rate po Addiko MasterCard kartici:** Kartica njenom Korisniku omogućuje otplatu na rate platnih transakcija plaćanja roba i usluga u zemlji i inostranstvu (uključujući i Internet transakcije), kao i platnih transakcija podizanja gotovine na bankomatima i POS uređajima u zemlji i inostranstvu.

Predmet otplate na rate ne mogu biti transakcije koje se provode bez odobrenja od strane Banke u trenutku iniciranja naloga za plaćanje.

Banka neće prihvatiti podjelu na rate ukoliko Korisnik kartice ne izmiruje redovno obaveze po kartici kao i slučaju prekoračenja limita po kartici.

Banka neće prihvatiti podjelu na rate po karticama koje su privremeno ili trajno blokirane.

Podjela na rate nije moguća za transakcije koje su već u nekom postupku otplate na rate kao i ukoliko je transakcija ispod definisanog minimalnog iznosa.

Korisnik je dužan da Banci saopći dovoljno tačnih i detaljnih podataka na osnovu kojih će se će identifikovati transakcija, kako bi se podjela na rate uspješno obavila.

Podjela na rate je dozvoljena samo za transakcije iz tekućeg obračunskog perioda.

# Addiko Bank

Usluga otplate na rate realizuje se na način, da nakon obavljene transakcije, a najkasnije do zadnjeg radnog dana (ponedjeljak - petak), obračunskog perioda (mjeseca) do 19:00 sati, korisnik osnovne kartice za osnovnu karticu i/ili dodatnu karticu odnosno dodatni korisnik za dodatnu karticu kontaktira telefonskim pozivom Kontakt centar Banke, te se uz identifikaciju korisnika i transakcije izvrši podjela transakcije na broj rata koji definiše Korisnik.

Broj rata ne može biti veći od dvanaest, a Korisnik definiše željeni broj rata prilikom telefonskog poziva Kontakt centru.

Pri realizovanju usluge otplate na rate, pozivom Kontakt centru Banke Korisnik se identifikuje davanjem sljedećih podataka: ime i prezime, JMBG, adresa klijenta i posljednje 4 broja Kartice, a transakciju za koju želi koristiti uslugu otplate na rate, sljedećim podacima: datum transakcije, iznos transakcije i naziv prodajnog mjesta sa potvrde o transakciji sa prodajnog mjesta.

Identifikaciju potvrđuje Kontakt centar Banke i identifikacija se smatra uspješnom ukoliko su svi elementi identifikacije Korisnika kartice i Kartice potvrđeni.

Smatra se da je Korisnik definisanjem broja rata radniku/operateru Kontakt centra Banke dao svoju saglasnost i potvrdio korištenje usluge otplate na rate. Razgovor između Korisnika i Kontakt centra Banke će biti tonski snimljen.

Minimalni iznos platne transakcije koja može biti predmet obročne otplate je 50,00 KM, dok je maksimalni iznos transakcije definisan i ograničen dnevnim i četverodnevlim limitima te ukupno odobrenim limitom na kartici.

Jednom definisan broj rata pojedinačne platne transakcije od strane Korisnika, nije moguće mijenjati. Klijent ima pravo da izvrši prijevremenu otplatu rata na osnovu pismenog zahtjeva za otkaz otplatnog plana, pri čemu je dužan platiti naknadu. Otkazom otplatnog plana obaveze po osnovu otplate na rate dospijevaju u cijelosti na naplatu istekom obračunskog perioda u kojem je otplata na rate otkazana.

Transakcije koje su predmet otplate na rate dospijevaju mjesečno do podmirenja iznosa u cijelosti uvećane za naknadu.

Prva rata dospijeva na zadnji dan obračunskog perioda Kartice u kojem je Banka zaprimila terećenje od banke prihvatioca platne transakcije. Banka ima pravo bez posebnog obrazloženja odbiti platne transakcije uključivši i podjelu transakcija na rate u slučaju sumnje na korištenje Kartice i provođenje transakcija u suprotnosti sa Ugovorom, Općim pravilima i procedurama Banke, Zakonskim propisima, te Mastercard pravilima.

**Reklamacija:** Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitet i količinu robe odnosno usluge kupljene Karticom.

Reklamaciju u vezi sa kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge, Korisnik rješava sa prodajnim mjestom.

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

Korisnik Osnovne Kartice može Banci podnijeti reklamaciju u vezi sa korištenjem Kartice prvog narednog dana u odnosu na dan saznanja o nastanku obaveze, a najkasnije u roku od 30 dana od datuma izdatog izvoda.

Korisnik je dužan podmiriti ukupan trošak po Kartici bez obzira na reklamaciju, a ima pravo na povrat ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana.

Reklamacija se podnosi na posebnom obrascu za reklamacije koji Korisnik Kartice može popuniti i predati uz pisanu izjavu u najbližoj poslovnici Banke.

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

Banka ne snosi odgovornost, ukoliko trgovac iz bilo kojih razloga nije htio da prihvati Karticu.

# Addiko Bank

Ukoliko korisnik reklamira neispravan broj rata za otplatu na rate po Addiko MasterCard kartici, koje Banka navodi na Izvodu u odnosu na ono što je Korisnik putem telefonskog poziva Kontakt centru Banke definisao, Banka će provesti reklamacijski postupak, te ako ustanovi opravdanost reklamacije, napraviti ispravku.

Izvršena ispravka će biti vidljiva na slijedećem Izvodu. U slučaju neopravdanosti reklamacije Banka će dati obrazloženje i navesti razloge odbijanja transakcije.

Korisnik ima pravo i na prigovor u slučaju da smatra da su njegova prava povrijeđena.

**Izgubljena ili ukradena Kartica i PIN, zamjena kartice:** Podnosilac zahtjeva/korisnik kartice snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje kartice.

Korisnik kartice je dužan pridržavati se mjera sigurnosti pri upotrebi kartice (npr. potpisati karticu, držati PIN u tajnosti i odvojeno od kartice, ne ostavljati karticu u automobilu i slično).

Ukoliko korisnik kartice povrijedi obavezu u vezi sa tajnošću ili se ne pridržava mjera sigurnosti pri upotrebi kartice, odgovoran je za svaku njegovu zloupotrebu.

Radi sprečavanja moguće zloupotrebe, izgublenu ili ukradenu Karticu je dužan odmah prijaviti u bilo koju poslovnicu Banke, na telefon +387(0) 33 866 666 ili putem E-bank -internet bankarstva, ako je korisnik istog. Ako Korisnik sumnja da je Kartica ukradena o tome treba da obavijesti policiju.

Ako Podnosilac zahtjeva/Korisnik izgublenu/ukradenu Karticu prijavljuje u poslovnici Banke tu popunjava Izvještaj o izgubljenj/ukradenoj Kartici. Jedan primjerak izvještaja ostaje u Banci, a drugi zadržava Korisnik.

Po prijemu pisane izjave o gubitku ili krađi Kartice Banka će pokrenuti procedure za izdavanje nove Kartice za Korisnika.

Trošak izdavanja nove Kartice nakon gubitka ili krađe snosi Korisnik.

Korisnik Kartice snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje Kartice.

U slučaju gubitka ili krađe Kartice, Korisnik snosi finansijsku odgovornost za učinjene troškove po Kartici do trenutka obavještanja Banke o gubitku ili krađi Kartice.

Ukoliko Korisnik Kartice nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije se njome koristiti već je dužan takvu Karticu prerezati i dostaviti je Banci.

Korisnik Kartice može Banci podnijeti zahtjev za zamjenu Kartice, u slučajevima kada je Kartica oštećena ili kada dođe do promjene ličnih podataka ili u slučaju kada je Kartica bila privremeno blokirana, pa je u međuvremenu istekla i nije redovnim putem obnovljena.

Korisnik Kartice je dužan da Karticu koju treba zamijeniti preda Banci zajedno sa Zahtjevom za izradu zamjenske Kartice i dokumentom koji pokazuje predmetnu promjenu (npr. lična karta ili Izvod iz matične knjige vjenčanih).

Trošak izdavanja nove Kartice snosi Korisnik.

Ukoliko je Korisnik zaboravio PIN ili sumnja da je njegov PIN otkriven (kompromitovan) može Banci podnijeti zahtjev za izradu novog PIN-a.

Trošak izdavanja novog PIN-a snosi Korisnik.

Kod Addiko Visa dopunjive kartice u slučaju oštećenja kartice ili gubitka PIN-a podnosilac zahtjeva je dužan karticu vratiti banci i popuniti Zahtjev za blokadu kartice. Uposlenik banke će poništiti karticu u prisustvu podnosioca zahtjeva kartice. Nakon prijema izvještaja o izgubljenj/ukradenoj kartici, odnosno zahtjeva za blokadu kartice, banka podnosiocu zahtjeva omogućava korištenje ostatka sredstava kupovinom nove Addiko Visa dopunjive kartice sa prenosom preostalog salda. Trošak izdavanja nove kartice i pripadajućeg PIN-a pada na teret podnosioca zahtjeva. Izdavanje nove Addiko Visa dopunjive kartice i pripadajućeg PIN-a nakon gubitka, krađe, oštećenja ili gubitka PIN-a obavlja se uz obaveznu identifikaciju podnosioca zahtjeva.

# Addiko Bank

**Blokada Kartice:** Blokadu Kartice mogu inicirati Podnosilac zahtjeva/Korisnik, Banka i bančin kartično-procesni centar.

Banka blokira Kartice u slučaju zatvaranja/blokade Računa Korisnika ili računa Kartice, u slučaju smrti vlasnika računa te ako je račun Korisnika sumnjiv ili sporan, tj. predstavlja gubitak za Banku.

U slučaju Addiko Visa dopunjive kartice podnosilac zahtjeva blokira Karticu i u slučaju kada je kartica oštećena, u slučaju gubitka PIN-a ili sumnje da je PIN kompromitovan.

Bančin kartično-procesni centar može inicirati blokadu Kartice ako sumnja da sam Korisnik zloupotrebljava vlastitu Karticu ili ako sumnja da je Kartica zloupotrijebljena od strane treće osobe.

Kartica (važi za sve kartice osim za Addiko Visa dopunjivu karticu) koju Korisnik ne preuzme u poslovnici u roku od 6 mjeseci od dana prijema u poslovnicu će biti prvo blokirana, a zatim poništena, te se neće moći koristiti, a Korisnik će, ako želi imati karticu, morati podnijeti Zahtjev za izdavanje nove Kartice.

**Aktiviranje Kartice:** Korisnik može aktivirati prethodno blokiranu Karticu ukoliko izmiri nedozvoljeno prekoračenje po Računu Korisnika. U slučaju Addiko Visa dopunjive kartice aktiviranje podrazumijeva da se Kartica može koristiti odmah nakon uplate na račun.

**Zadržane Kartice:** Kartica se može zadržati u poslovnici Banke u slučaju sumnje da vlasnik Kartice nije ujedno i njezin Korisnik (provjera ličnih isprava, pasoša), da je potpis na Kartici prepravljen ili da je Kartica krivotvorena.

Bankomat može zadržati Karticu kada je pogrešan PIN unesen više puta nego što Banka dozvoljava (više od tri puta); u slučaju pokušaja podizanja gotovine blokiranom Karticom; u slučaju da je Kartici istekao rok važenja, u slučaju da je Korisnik je zaboravio uzeti Karticu iz bankomata po obavljenoj transakciji te u slučaju nepravilnog rukovanja Karticom ili bankomatom.

Na zahtjev Korisnika zadržana Kartica mu se može vratiti isključivo ako je Korisnik zaboravio uzeti Karticu iz bankomata u za to vremenski predviđenom roku ili ako je krivi PIN unesen više puta.

Prilikom vraćanja Kartice njezinom vlasniku, Korisnik potpisuje prijem Kartice na obrascu Popis Kartica zadržanih u bankomatu koji se pohranjuje u poslovnoj jedinici gdje je Kartica zadržana. Identifikacija Korisnika se vrši uvidom u lične isprave.

Ako je razlog zadržavanja krivi PIN, Korisniku se savjetuje da podnese Zahtjev za izradu novog PIN-a.

Prodajno mjesto može zadržati karticu i dostaviti je Banci ako se karticom koristi lice koje nije naznačeno kao Korisnik, ako je Banka dala nalog za oduzimanje kartice ili ako je kartici istekao rok važenja.

**VIP status:** VIP status znači da će Korisnik i svi njegovi opunomoćenici moći obaviti transakcije na bankomatima i na prodajnim mjestima (na POS terminalima) u ukupnom iznosu i po broju transakcija tri puta većem od ostalih Korisnika.

Korisniku se VIP status može odobriti na određeno vrijeme, kada je obavezno definisati period za koji mu se povećanje limita odobrava, ili na neodređeno vrijeme.

Korisniku se VIP status može odobriti ili ukinuti, a odluku o VIP statusu donose odgovorne osobe u Banci.

Odobrenje ili ukidanje VIP statusa obavlja se na obrascu Zahtjev za VIP status.

**Prestanak prava korištenja Kartice:** Kartica čiji je rok važenja istekao ili je iz bilo kojeg razloga poništena, ne smije se koristiti.

Po isteku Addiko Visa dopunjive kartice, za eventualnu isplatu preostalog salda podnosilac zahtjeva se može obratiti najbližoj poslovnici banke.

# Addiko Bank

Banka može uskratiti pravo korištenja kartice ili otkazati karticu kada Korisnik kartice tri puta uzastopno pogrešno ukuca PIN, kada je prijavljena krađa ili nestanak kartice, ukoliko Korisnik karticu koristi suprotno općim pravilima, ako postoje nepodmirene obaveze po kartici, te u svim ostalim slučajevima kada Banka tako procijeni.

Korisnik može otkazati korištenje Kartice i prije isteka roka utisnutog na Kartici, dostavljanjem pisane izjave Banci i istovremenim vraćanjem Kartice, s tim da je dužan da prethodno izmiri sve obaveze nastale njenim korištenjem uključujući obaveze nastale korištenjem funkcionalnosti otplate na rate, a koje u cijelosti dospijevaju na naplatu istekom obračunskog perioda u kojem je otkazano korištenje Kartice.

Otkazom Kartice, na inicijativu Korisnika Kartice, smatraju se i situacije kada Korisnik želi da zatvori tekući račun ili Račun Kartice kod Banke u kojem slučaju je Korisnik dužan da prethodno izmiri sve obaveze prema Banci nastale korištenjem Kartice kako je navedeno u prethodnoj stavci.

U slučaju smrti Korisnika ugovor o izdavanju i korištenju Kartice se smatra otkazanim.

Banka može diskrecionom odlukom blokirati ili otkazati Karticu bez prethodnog obavještenja Korisnika Kartice ukoliko Korisnik Karticu koristi protivno odredbama Ugovora o izdavanju i korištenju Kartice i općih uvjeta ili Korisnik ne osigurava sredstva na svom tekućem računu za izmirivanje obaveza nastalih korištenjem Kartice, ili Banka procijeni da mogu nastupiti okolnosti koje će negativno uticati na sposobnost Korisnika Kartice da uredno izvršava svoje obaveze.

Otkazivanjem osnovne Kartice, automatski se otkazuje i Dodatna Kartica i Korisnik se obavezuje, da na zahtjev Banke, otkazanu Karticu odmah presiječe na pola i tako presječenu vrati Banci.

## **Otkaz Ugovora:**

Svaka ugovorna strana može otkazati ugovor, bez obaveze obrazloženja istog, uz otkazni rok od 30 dana, u kojem slučaju je svaka strana dužna ispuniti sve do tada nastale obaveze.

Ukoliko Korisnik ne izmiruje uredno svoje obaveze iz ugovora ili na drugi način krši ovaj ugovor, Banka može ukinuti korištenje kredita i otkazati ugovor bez otkaznog roka, u kojem slučaju je Korisnik dužan odmah ispuniti sve do tada nastale obaveze.

Otkaz se dostavlja u pisanoj formi, u bilo koju poslovnicu Banke ukoliko otkaz daje Korisnik, odnosno na posljednju adresu o kojoj je Korisnik obavijestio Banku ili na način na koji se dostavlja izvod ako otkaz daje Banka, u kojem slučaju otkazni rok počinje teći od dana slanja obavještenja.

**Dodatna Kartica:** Dodatna Kartica izdaje se na zahtjev osnovnog Korisnika.

Za troškove načinjene po osnovnoj, odnosno dodatnoj Kartici odgovoran je Osnovni Korisnik.

Dodatni Korisnik solidarno je odgovoran s Osnovnim Korisnikom za sve troškove učinjene po Dodatnoj Kartici.

Ukoliko osnovni Korisnik želi ukinuti korištenje Dodatne Kartice, dužan je odmah obavijestiti Banku, potpisati pisani opoziv dodatne kartice i vratiti prerezanu karticu u najbližu poslovnicu Banke.

U slučaju Addiko Visa dopunjive kartice nije moguće izdavanje dodatne kartice.

**Ostale odredbe:** Banka zadržava pravo izmjene Općih uvjeta kartičnog poslovanja, o čemu će obavijestiti Korisnika objavljivanjem na svojoj web stranici, na kojoj je dostupna ažurna verzija. Korisnik koji ne pristane na izmijenjene Opće uvjete obavezan je Karticu vratiti Banci. Ukoliko to ne učini, smatra se da je prihvatio izmijenjene odredbe.

Ovi opći uvjeti su sastavni dio ugovora kojeg zaključuje Banka i klijent, kao i sve naknadne promjene općih uvjeta, koji su dostupni u poslovnim prostorijama i na web stranici Banke.

Ukoliko Korisnik odustane od članstva u vremenu od kada mu je zahtjev odobren i kada dobije Karticu, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u postupku izdavanja Kartice.

# Addiko Bank

Banka se obavezuje da će sve podatke za koje je saznala u vezi s Korisnikom držati povjerljivim, u skladu sa zakonskim propisima.

Podnosilac zahtjeva/Korisnik dužan je obavijestiti Banku o svojoj promjeni adrese, zaposlenja ili drugih podataka koji mogu uticati na pravilno korištenje Kartice.

Podnosilac zahtjeva/Korisnik je saglasan da ga Banka može informisati o nastalim promjenama vezano za proizvod/usluge koje koristi, kao i svim ostalim proizvodima/uslugama Banke putem dostupnih sredstava saopćenja (pismom, telefonom, elektronskim putem i dr.).

Svako korištenje Kartice suprotno ovim Općim uvjetima povlači automatsko oduzimanje Kartice, a Banka je ovlaštena protiv Korisnika preduzeti sve zakonske mjere.