

Addiko Bank AD Podgorica

Opšta pravila i uslovi izdavanja i korišćenja Debit Mastercard kartice

Verzija 4.00

Ovaj dokument je klasifikovan kao/This document is classified as: JAVNO/PUBLIC

Addiko Bank AD Podgorica, Bulevar Džordža Vašingtona 98, 81 000 Podgorica, Crna Gora, T + 382 20 408 600, F + 382 20 408 689, žiro-račun: 907-55501-69, reg. broj: 4-0215615, PIB: 02454190, info.me@addiko.com, www.addiko.me

Na osnovu čl. 51 i 55 Zakona o kreditnim institucijama ("Službeni list Crne Gore", br. 072/19, 082/20 i 08/21) i čl. 44 tačka 9 Statuta Addiko Bank AD Podgorica, Upravni odbor Addiko Bank AD Podgorica na sjednici održanoj dana 30.07.2025. godine, donosi sljedeće:

Opšta pravila i uslovi izdavanja i korišćenja Debit Mastercard kartice

Značenja pojedinih pojmova korišćenih u Opštim pravilima

Opšta pravila - Opšta pravila i uslovi izdavanja i korišćenja Debit Mastercard platne kartice za fizička lica

Banka - Addiko Bank AD Podgorica, Bulevar Džordža Vašingtona br. 98, 81000 Podgorica, registrovana kod Centralnog registra privrednih subjekata, pod brojem 4-0215615, sa matičnim brojem 02454190

Osnovna kartica - Debit Mastercard bezkontaktna kartica koja se izdaje korisniku kartice

Dodatna kartica - bezkontaktna kartica koja se izdaje na korišćenje dodatnom korisniku na zahtjev osnovnog korisnika i tereti račun osnovnog korisnika

Bezkontaktna kartica - Kartica sa simbolom za beskontaktno plaćanje omogućava brzo, jednostavno i sigurno plaćanje na prodajnim mjestima

Zamjena kartice - postupak izdavanja kartice korisniku u zamjenu za izgublenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osnovnih podataka

Korisnik kartice - fizičko lice kojem je izdata Debit Mastercard kartice i čije ime je odštampano na kartici

Osnovni korisnik - korisnik kartice, klijent banke (vlasnik računa) koji se tereti za troškove nastale korišćenjem kartice

Dodatni korisnik - korisnik (jedan ili više njih) kartice kojem je na zahtjev osnovnog korisnika izdata dodatna kartica

Kartični račun - račun osnovnog korisnika otvoren kod Banke, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane za platno prometne usluge za koju se veže platna kartica

PIN (Personal Identification Number) - lični identifikacioni broj koji se dodjeljuje uz karticu i koji služi za identifikaciju korisnika kartice za transakcije nastale Karticom, a poznat je isključivo Korisniku

Personalizovana sigurnosna obilježja kartice - elementi kartice nužni za realizaciju plaćanja na isplatnim ili prodajnim mjestima sa ili bez fizičkog prisustva Korisnika (Internet, kataloška i telefonska prodaja - MOTO transakcije), a podrazumijevaju: PIN Kartice i/ili broj Kartice i/ili datum isteka Kartice i/ili trocifreni kontrolni broj utisnut na Kartici, i/ili 3D MC Secure Code lozinka

3D MasterCard SecureCode lozinka - lično kreirana lozinka od strane Korisnika kartice koja služi kao dodatni element autentifikacije kod plaćanja na pojedinim prodajnim mjestima bez prisustva trgovca (internet prodajna mjesta koja podržavaju 3D Secure code način plaćanja)

Bankomat (ATM) - samoposlužni uređaj koji primarno omogućava automatsku isplatu gotovine s računa, kao i uplatu gotovine, provjeru stanja pripadajućeg računa Korisnika kartice, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korišćenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om

PIN kartice preko Addiiko Mobile aplikacije - je mogućnost koja predviđa da klijent može dobiti/vidjeti PIN preko Addiko Mobile aplikacije

EFT-POS terminal (Point of sale) - elektronski uređaj na prodajnom ili isplatnom mjestu namijenjen sprovođenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovine (ako je na blagajni) kao i ostalih platnih transakcija podržanih na njemu, a koje se kreiraju Karticom

Prodajno mjesto - prodavac koji je sklopio Ugovor o prihvatu Debit Mastercard kartice za bezgotovinsko plaćanje

Zamjena kartice - postupak izdavanja kartice korisniku u zamjenu za izgublenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osnovnih podataka

Limit potrošnje - Dopusnjeni iznos mjesečne potrošnje izražen u eurima svih pripadajućih kartica (osnovne i dodatnih)

Dnevni limit - maksimalan iznos dnevne potrošnje. Banka iz bezbjednosnih razloga postavlja maksimalan iznos dnevnih transakcija na POS terminalima za kupovinu, podizanje gotovine, kao i poseban limit za internet plaćanja.

Platni instrument - personalizovano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje

Trajni medij - sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućava čuvanje podataka upućenih lično njemu na način da mu ti podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom perioda primjerenom svrsi podataka i koji omogućava reprodukovanje sačuvanih podataka u nepromijenjenom obliku

Provjera autentičnosti - postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih podataka korisnika

Pouzdana provjera autentičnosti klijenta - provjera autentičnosti na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja, posjedovanja i svojstvenosti koji su međusobno nezavisni, a koje samo korisnik zna i posjeduje, što znači da kršenje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka čija se autentičnost provjerava

Kanali komunikacije - mail, SMS, Viber, push notifikacije i ostali digitalni kanali komunikacije preko kojih korisnika informišemo o proizvodima, uslugama, stanju po računu, i drugim obavještenjima i informacijama u skladu sa zakonom i propisima i u skladu sa kontaktima i instrukcijama koje je Korisnik dostavio banci

Obavještenje u mobilnoj banci (Push notifikacije) - male popup poruke koje se šalju na uređaje korisnika čak i onda kada aplikacija ili web stranica nije otvorena. Ove notifikacije su osmišljene tako da privlače pažnju korisnika, a mogu se koristiti kao obavijesti za novosti, događaje ili u marketinške svrhe.

Opšte odredbe

Ovi Opšti uslovi regulišu prava i obaveze Korisnika u korišćenju Kartice, te prava i obaveze Banke u pružanju usluga vezanih uz Karticu.

U slučaju kolizije ovih Opštih uslova i drugih akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Opštih uslova izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica, te na kraju ostali akti Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije.

Izdavanje kartice

Kartica se može izdati svakoj punoljetnoj poslovno sposobnoj osobi, rezidentu ili nerezidentu države Crne Gore. Podnosilac zahtjeva mora imati otvoren transakcioni račun (redovni, osnovni ili zlatni) kod Banke.

Podnosilac zahtjeva dopušta Banci da provjeri podatke navedene u pristupnici/ zahtjevu kao i da prikupi eventualno potrebne dodatne informacije o njemu.

Odluku o izdavanju kartice donosi Banka, shodno internim aktima i saglasno poslovnoj politici Banke, bez obaveze da podnosiocu zahtjeva daje obrazloženje svoje odluke.

Prilikom donošenja odluke, Banka može od Korisnika kartice da zatraži dodatne podatke i dokumentaciju koju ne vraća, te da izvrši provjeru podataka. Banka se obavezuje da će sve podatke u vezi s Korisnikom kartice smatrati tajnim i povjerljivim u skladu sa zakonskim propisima.

Korisnik je dužan da prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Bankom, kao i na zahtjev Banke tokom trajanja poslovnog odnosa, dostavi izjavu o poreskoj rezidentnosti, u skladu sa važećim propisima Crne Gore i međunarodnim standardima razmjene poreskih informacija (uključujući, ali ne ograničavajući se na Fatca standarde i standarde zemalja CRSa).

Korisnik snosi punu krivičnu i materijalnu odgovornost za tačnost, potpunost i blagovremenost dostavljenih podataka. U slučaju promjene bilo kojih podataka koji utiču na poresku rezidentnost, klijent je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 7 dana od dana nastale promjene obavijesti Banku i dostavi novu izjavu o poreskoj rezidentnosti.

Ukoliko Korisnik ne dostavi tražene informacije ili dokumentaciju, Banka zadržava pravo da odbije uspostavljanje poslovnog odnosa, ograniči pružanje usluga ili raskine poslovni odnos, u skladu sa važećim zakonom i internim aktima Banke ili poslovnom odlukom Banke.

Osnovni korisnik ugovara korišćenje Kartice potpisom Ugovora. Potpisom Ugovora, Osnovni korisnik izjavljuje da je pročitao pripadajuće Opšte uslove, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvata sva prava i obaveze koje iz istih proističu.

Podnosilac zahtjeva kojem je Banka odobrila izdavanje kartice, karticu će preuzeti u poslovnici Banke u kojoj ima otvoren transakcioni račun, a pripadajući PIN dobija na istom mjestu u odvojenom postupku (ukoliko nije drugačije dogovoreno). Banka dostavlja Korisniku PIN putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je Korisnik potvrdio i dostavio Banci prilikom narudžbe kartice kao broj za dostavu PIN-a, odnosno na zahtjev Banka dostavlja klijentu PIN mailer prilikom uručjenja kartice.

Korisnik kartice dužan je po primitku kartice istu odmah potpisati hemijskom olovkom. Nepotpisana kartica nije važeća. Korisnik kartice snosi sav rizik i posledice u slučaju nepotpisivanja kartice.

Kartica glasi na Korisnikovo ime, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo Korisnik.

Rok valjanosti kartice naveden je na samoj kartici. Korisnik može koristiti karticu samo u razdoblju koje je na njoj naznačeno.

Dodatni korisnik

Na zahtjev osnovnog korisnika Banka može odobriti izdavanje dodatne kartice, uz uslov da je dodatni korisnik opunomoćen od strane osnovnog korisnika i uz obavezu da osnovni korisnik pisanom izjavom u zahtjevu/Pristupnici potvrdi to opunomoćenje.

Za troškove učinjene po osnovnoj odnosno dodatnoj kartici odgovoran je osnovni korisnik i tereti se njegov transakcioni (kartični) račun.

Osnovni korisnik je obavezan da svakog Dodatnog korisnika upozna sa obavezom upoznavanja sa ovim Opštim pravilima i uslovima, koji su dostupni na zvaničnom sajtu Banke i u poslovnicama Banke i odredbama Ugovora o otvaranju transakcionog računa.

Obnavljanje kartice

Ako se korisnik kartice pridržava Opštih pravila i redovno ispunjava svoje obaveze, a ne otkáže karticu najmanje 30 dana prije isteka roka valjanosti, kartica će mu biti obnovljena. Staru karticu korisnik mora uništiti (prerezati), i predati ovlašćenom radniku Banke po isteku roka važenja. Trošak godišnje (mjesečne) članarine osnovne i svih dodatnih kartica biće prikazan na izvodu po tekućem mjesecu.

Korišćenje kartice

Kartica nije prenosiva na drugo lice i može je koristiti isključivo vlasnik kartice čije je ime otisnuto na kartici. Korisnik kartice može karticu upotrijebiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu koji imaju istaknutu Mastercard oznaku.

Kartica se može koristiti i za podizanje gotovine (u valuti zemlje u koju se novac podiže) na svim bankomatima i kod svih banaka u zemlji i inostranstvu koji imaju Mastercard oznake. Isplata gotovine dopuštena je u okviru posebnih dnevnih, nedeljnih ili mjesečnih limita koje propisuje Banka, a u okviru sredstava raspoloživih na računu.

Kartica se može koristiti u zemlji i za uplate gotovog novca na bankomatima Addiko banke sa znakom da je uplata na uređajima moguća.

Prilikom korišćenja kartice na bankomatu korisnik kartice se identifikuje PIN-om.

Prilikom korišćenja kartice na POS terminalu, karticu samo treba prisloniti na čitač POS terminala koji nakon zelenog svjetla i zvučnog signala zaključuje plaćanje. Za plaćanja do 40 EUR nije potrebna nikakva dodatna autorizacija, odnosno nije potreban PIN. Za sve iznose preko 40 EUR potrebno je unijeti PIN za dalju autorizaciju transakcije.

Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavca roba i usluga pokazati identifikacioni dokument.

Korisnik kartice prihvata da je PIN, ukucan i provjeren na bankomatu nedvosmislena i isključiva potvrda o sprovedenoj transakciji.

S PIN-om treba postupati strogo povjerljivo i on ne smije biti dostupan trećim licima. PIN se ne smije zapisivati na kartici i nikakav pisani trag o PIN-u ne smije biti doveden u vezu sa karticom. Svaki gubitak PIN-a obavezno je odmah prijaviti Banci.

U slučaju identifikacije potpisom korisnik kartice potpisuje potvrdu o sprovedenoj transakciji na isti način kako je potpisao karticu te obavezno zadržava jednu kopiju potvrde za svoju evidenciju. Ako se potvrda o transakciji potpiše na drugi način ili se uopšte ne potpiše, obaveza za podmirenje učinjenog troška u punom iznosu nije isključena.

Korisnik kartice je dužan da uredno izmiruje sve obaveze nastale korišćenjem kartice, kao i da plaća sve naknade i troškove definisane važećim Tarifnikom Banke.

Banka zadržava pravo odbiti korisniku svaku transakciju, ako postoje dospjele, a nepodmirene obaveze po Kartici odnosno ukoliko postoje neregulirane obaveze po drugim karticama u Banci koje korisnik koristi.

Banka ima pravo nepodmireno potraživanje po osnovu nastalih transakcija podmiriti sa bilo kojeg računa osnovnog korisnika u Banci, a da pri tom nema obavezu obavještanja istog o izvršenom podmirenju.

Uplate na kartični račun može vršiti korisnik Debit Mastercard kartice kao i sva treća lica.

Uslovi plaćanja

Korisnik kartice može koristiti karticu do visine dozvoljenog limita na kartičnom računu u trenutku nastanka transakcije. Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da troškove osnovnog i dodatnog korisnika nastale korišćenjem kartice naplaćuje s njegovog transakcionog računa. Banka za podignutu gotovinu karticom tereti transakcioni račun korisnika kartice u eurima uvećan za iznos naknade obračunate u istoj obračunskoj valuti.

Za plaćanje roba i usluga proisteklih korišćenjem kartice u inostranstvu obračun se ispostavlja takodje u domaćoj valuti - eurima.

Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da dospjele i nepodmirene troškove nastale korišćenjem kartice može naplatiti bez posebnog odobrenja iz sredstava na svim euro i deviznim računima / štednim ulozima i / depozitima koje ima u Banci.

Ukoliko u roku od 60 (šesdeset) dana od dana korišćenja kartice korisnik kartice kroz izvod po transakcionom računu ne dobije obavijesti o terećenju za učinjene troškove dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.

Obavještanje korisnika o učinjenim troškovima

Svakom korisniku osnovne kartice Banka jedanput mjesečno dostavlja izvod po transakcionom (kartičnom) računu. U izvodu osnovnog korisnika uključeni su i utrošci dodatnog korisnika. Izdaci i eventualna obavještenja Banke se dostavljaju osnovnom korisniku poštom na adresu koja je poznata Banci ili putem drugog trajnog medija na kontakte prijavljene Banci, odnosno na način koji je ugovoren prilikom otvaranja i predaje zahtjeva/Pristupnice za Mastercard karticu.

Reklamacije

Reklamacije koje proističu iz korišćenja kartice, korisnik je dužan dostaviti pisanom prijavom Banci, putem Obrasca za reklamaciju, nakon saznanja.

Ako korisnik kartice smatra da su mu neki troškovi pogrešno obračunati ili da mu ne pripadaju može se obratiti Banci radi pojašnjenja, uz podnošenje računa i druge dokumentacije koje Banka može tražiti.

Ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobriće kartični račun vezan za karticu za reklamirani iznos transakcije, u roku od 1 dana od dana prijema Obrasca za reklamaciju.

U slučaju da Banka utvrdi da nije došlo do zloupotrebe kartice, i da je reklamacija bila neosnovana, korisnik kartice je saglasan i neopozivo ovlašćuje Banku da zaduži njegov kartični račun za iznos sredstava koji je uplatila po osnovu reklamacije, i korisnik pristaje da snosi sve troškove reklamacionog postupka, i neopozivo ovlašćuje banku da iste može naplatiti sa svih racuna koje korisnik vodi u Banci.

U slučaju neosnovane reklamacije Banka zadržava pravo da naplaćuje korisniku naknade predviđene Tarifama Banke, sa cim se korisnik neopozivo saglašava.

Korisnik snosi finansijski gubitak prouzrokovan neopreznim korišćenjem kartice. On je dužan da podatke o kartici (broj, CVV2 itd) zaštiti, a PIN drži u tajnosti i da zahtijeva da se svi postupci sa karticom na prodajnom mjestu obavljaju u njegovom prisustvu.

Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Korisnika od obaveze plaćanja tog troška, ali u slučaju dokazanih i priznatih reklamacija od strane Banke, odobriće se povraćaj novca za iznos sporne transakcije na račun Korisnika.

Radi otklananja bilo kakvih nedoumica, Ugovor koji zaključuju Korisnik i Banka, a uz koji je izdata Kartica, ne predstavlja Povezani ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkim kreditima i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača.

Korisnik i Banka saglasno utvrđuju da Korisnik svojom voljom sam bira, a Banka ne utiče na njegov izbor na bilo koji način, koji će proizvodi i/ili usluge biti plaćeni Karticom, kao i kod kojeg prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. U skladu s navedenim, reklamacije, prigovore kao i sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvaliteta i isporuke robe i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga plaćenih Karticom, Korisnik će riješiti isključivo s trgovcem/prodajnim mjestom.

Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedicu neispunjenja ili djelimičnog ispunjenja ugovornih obaveza od strane prodajnog mjesta.

Banka ne snosi odgovornost za neprihvatanje Kartice na prodajnom mjestu ili ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute oznake pripadajuće platne kartice, ili ako zbog neispravnog korišćenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Korisnika, kao ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupovine Karticom.

Korisnik snosi svu štetu nastalu neovlašćenim i nepravilnim korišćenjem svih Kartica vezanih uz račun.

Postupak podnošenja prigovora i vansudsko rješavanje sporova

Ukoliko Korisnik smatra da je Banka postupila suprotno odredbama Ugovora, Opštih uslova i/ili relevantnim propisima, te da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašćen/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izričito nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor:

- lično, u bilo kojoj ekspozituri/filijali/poslovnici
- na e-mail adresu Banke prigovori.klijenata.me@addiko.com
- ili poštom na adresu Banke.

Svi kontakt podaci (adrese i radnja vremena ekspozitura, e-mail adresa i poštanska adresa za slanje prigovora) su objavljeni na zvaničnoj web stranicu Banke addiko.me.

Prigovor mora da sadrži detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz iz kojeg je vidljivo da je Korisnikov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.

Propuštanje roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Korisnik nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizilaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Korisnika da u tom smislu dopuni svoj prigovor te ukoliko Korisnik to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice prouzrokovane zakašnjenjem Korisnika sa prigovorom ili sa dopunom prigovora.

Banka će o osnovanosti prigovora, te o mjerama i radnjama koje preduzima obavijestiti Korisnika u pisanoj formi i to na papiru ili na drugom trajnom mediju, u roku od 15 radnih dana od dana prijema prigovora u pogledu primjedbi koje se odnose na okvirni ugovor i Zakon o platnom prometu, dok je u pogledu primjedbi koje se odnose na zakon o potrošačkim kreditima rok za odgovor Korisniku/Potrošaču 8 (osam) dana od dana prijema prigovora.

Ako Banka ne dostavi odgovor na prigovor Korisniku u roku iz prethodnog stava iz razloga na koje ne može da utiče Banka, dužna je da Korisniku dostavi obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji ne smije biti duži od 35 radnih dana od dana prijema prigovora.

Korisnik može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore. Organ ovlašten za nadzor poslovanja Banke je Centralna banka Crne Gore, sa sjedištem u Podgorici, na adresi: Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 6, Podgorica.

Korisnik može pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža. Banka je dužna da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora koji je korisnik pokrenuo. Nadležno tijelo za fizička lica za postupke alternativnog rješavanja sporova je Centar za alternativno rješavanje sporova na adresi Serdara Jola Piletića (TC Palada) i internet stranici www.centarzaars.me.

Pravo korisnika na pokretanje postupka alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža, ne utiče na njegovo pravo na pokretanje sudskog postupka, u skladu sa zakonom.

Izgubljena i ukradena kartica

Korisnik kartice snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašćeno korišćenje kartice. Korisnik je dužan pridržavati se mjera sigurnosti pri upotrebi kartice (npr. potpisati karticu, držati PIN u tajnosti i odvojeno od kartice, ne 'ispuštati' karticu iz vidokruga pri obavljanju transakcije na POS terminalima i sl.).

Korisnik je obavezan odmah prijaviti gubitak odnosno krađu kartice na telefonski broj Kontakt centra Banke 19990 (za pozive iz inostranstva broj je +382 20 408 600), a prijavu pisanim putem potvrditi zapisnikom u najbližoj poslovnici Banke ili najbližoj banci koja ima istaknute oznake Mastercard, radi sprečavanja dalje zloupotrebe.

Ako sumnja da mu je kartica ukradena, korisnik je to obavezan prijaviti najbližem policijskom kontrolnom punktu.

Korisnici usluga digitalnog bankarstva, u slučaju sumnje na zloupotrebu kartice, odnosno u slučaju gubitka i/ili krađe kartice, mogu izvršiti blokadu kartice u aplikaciji digitalnog bankarstva.

Nakon prijema pisanog obavještenja o gubitku/krađi kartice, Banka će korisniku kartice izdati novu karticu (obaviti zamjenu kartice). Trošak izdavanja nove odnosno zamijenjene kartice i / ili PIN-a, nakon gubitka ili krađe pada na teret korisnika kartice, a u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Ukoliko korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije se njome koristiti već je dužan takvu karticu prerezati i dostaviti je Banci. Troškove učinjene pronađenom nevažećom karticom snosi korisnik kartice. Po prijavi gubitka ili krađe kartice Banka obavještava sve učesnike u sistemu Master International.

Ograničenja korišćenja platnih instrumenata

Banka je obavezna da raspolaže važećim ličnim dokumentom klijenata, u skladu sa propisima. Korisnik je u obavezi da prije isteka ličnog dokumenta sa kojim raspolaže Banke izvrši ažuriranje podataka u najbližoj ekspozituri Banke. U suprotnom, Banka će pristupiti privremenoj obustavi korisnikovih transakcija, dok se ne ispune uslovi za njihovo dalje redovno izvršavanje, odnosno dok Korisnik ne izvrši ažuriranje podataka sa kojima Banka raspolaže.

Banka ima pravo da blokira platni instrument iz objektivno opravdanih razloga vezanih za:

- 1) sigurnost platnog instrumenta;
- 2) sumnju za neovlašćeno korišćenje ili korišćenje platnog instrumenta sa namjerom prevare, ili
- 3) u slučaju platnog instrumenta sa kreditnom linijom, zbog značajnog povećanja rizika da platilac neće biti u mogućnosti da ispunji obavezu plaćanja.

Banka je dužna da prije blokiranja platnog instrumenta, obavijesti platioca o namjeri i o razlozima za blokiranje platnog instrumenta pozivom na kontakt telefon Korisnika prijavljen Banci.

Ukoliko Banka nije u mogućnosti da obavijesti platioca u skladu prethodnim stavom dužna je da to učini odmah nakon blokiranja platnog instrumenta.

Banka nije u obavezi da obavijesti Korisnika na način kako je definisano prethodnim stavovima u slučaju da je davanje obavještenja u suprotnosti sa objektivno opravdanim razlozima sigurnosti ili nije u skladu sa zakonom.

Banka je dužna da deblokira platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeni novim kada prestanu razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun ne smije uskratiti pristup računu za plaćanje pružaocu usluge informacija o računu ili pružaocu usluge iniciranja plaćanja, osim na osnovu dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašćeni pristup tog pružaoca usluga ili njegov pristup sa ciljem prevare, uključujući neovlašćeno iniciranje platne transakcije ili iniciranje platne transakcije sa ciljem prevare. U prednje navedenom slučaju pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da, u dogovorenom obliku, obavijesti platioca o uskraćivanju pristupa računu za plaćanje i razlozima uskraćivanja pristupa, s tim da se, ako je moguće, te informacije platiocu daju prije uskraćivanja pristupa, a najkasnije

odmah nakon uskraćivanja pristupa, osim ako bi pružanje navedenih informacija ugrozilo objektivno opravdane sigurnosne razloge ili nije u skladu sa zakonom.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun dužan je da omogući pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu razlozi za uskraćivanje pristupa.

Odgovornosti korisnika

Korisnik je dužan da obavijesti Banku o promjeni podataka i dokumentacije na osnovu koje je otvoren transakcioni račun i/ili izdata kartica, najkasnije u roku od tri dana od dana nastanka promjene pisanim putem te jamči za potpunost i tačnost svih dostavljenih kontakt podataka.

Korisnik snosi svu odgovornost za eventualne greške ili štete nastale zbog neispravnih podataka u Bančinih evidencijama nastalim zbog nepravovremenog obavješćavanja Banke o promjenama nastalima u dokumentaciji/kontaktima. Tačnost i ažurnost Korisnikovih kontakt podataka, koje je dostavio/prijavio Banci, isključiva su odgovornost Korisnika kartice, pa će se smatrati da je Banka obavezu obavješćavanja Korisnika kartice ispunila, slanjem pismena na poslednju Banci poznatu adresu Korisnika kartice/kontakte prijavljene Banci. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Korisniku mogla nastati zbog toga što nije pravovremeno obavijestio Banku o promjeni podataka.

Smatraće se da su podaci promijenjeni tek onda kada se Banci prijavi promjena nastalih podataka i kada ih službeno evidentira. U svrhu sigurnosti, Korisnik je dužan, postupati s Karticom i PIN-om s pažnjom dobrog i savjesnog vlasnika te je obavezan:

- da onemogućiti trećim licima korišćenje Kartice,
- da čuva tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije saopštavati trećim licima, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom,
- da prilikom unosa PIN-a pazi da niko ne vidi unijeti tajni broj. U slučaju da posumnja da je neko upoznat s PIN-om, dužan je da izmijeni PIN na bankomatu Banke s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korišćenje Kartice s tako kompromitovanim PIN-om, dužan je odmah obavijestiti Banku pozivom na Call centar sa zahtjevom za blokadu, kako bi se Kartica pravovremeno blokirala,
- da se brine da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu sprovedu uz njegovo prisustvo i pod njegovim nadzorom,
- da preduzme sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih obilježja kartice, da čuva tajnost i da ne daje podatke o Kartici, osim u slučaju korišćenja Kartice u skladu sa ovim Opštim pravilima i uslovima.

Odgovornost za štete nastale nepažljivim korišćenjem Kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze, terete Korisnika. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret Korisnika kartice.

Korisnik se obavezuje da Karticu neće koristiti u protivzakonite svrhe, uključujući kupovinu proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriji zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik prihvatanjem ovih Opštih pravila i uslova preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupovine Karticama koje su predmet ovih Opštih pravila i uslova.

Korisnik je saglasan sa primanjem obavješćenja/informacija od strane Banke, različitim kanalima distribucije Banke/putem trajnog medija.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Opštih pravila i uslova od strane svih Korisnika snosi Osnovni korisnik.

Odgovornost Korisnika kartice za neautorizovane platne transakcije

Ukoliko je izvršavanje neautorizovanih platnih transakcija posljedica korišćenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili zloupotrebe platnog instrumenta, Korisnik kartice (platilac) može biti obavezan da snosi gubitke povezane sa tim neautorizovanim platnim transakcijama najviše do 50 eura.

Korisnik kartice (Platilac) nije obavezan da snosi gubitke ni do iznosa iz prethodnog stava, ako:

- 1) gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta nije mogao otkriti prije izvršavanja neautorizovane platne transakcije;
- 2) su neautorizovane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenog, agenta ili ogranka pružaoca platnih usluga ili lica kojem su aktivnosti pružaoca platnih usluga eksternalizovane;
- 3) pružalac platnih usluga nije obezbijedio odgovarajuća sredstva za dostavljanje obavješćenja o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta, u skladu sa odredbama Zakona o platnom prometu;
- 4) pružalac platnih usluga platioca ne zahtijeva pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta;
- 5) pružalac platnih usluga primaoca plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta.

Primalac plaćanja ili pružalac platnih usluga primaoca plaćanja koji ne primijeni traženu pouzdanu provjeru autentičnosti klijenta, dužan je da pružaocu platnih usluga platioca nadoknadi štetu koju je zbog toga pretrpio.

Izuzetno od stava 1, Korisnik kartice (platilac) snosi sve gubitke povezane sa neautorizovanim platnim transakcijama, ako

je platilac postupao sa namjerom prevare ili je namjerno ili sa krajnjom nepažnjom propustio da ispuni jednu ili više obaveza i to da platni instrument koristi u skladu sa uslovima izdavanja i korišćenja tog platnog instrumenta utvrđenim ugovorom, koji moraju biti objektivni, nediskriminatorni i srazmjerni i/ili odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja obavijesti Banku ili lice koje je odredio pružalac platnih usluga.

Korisnik kartice ne odgovara za iznos neautorizovanih platnih transakcija izvršenih nakon što je odmah po saznanju da je došlo do gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta, odnosno njegovog neovlašćenog korišćenja obavijestio Banku ili lice koje je odredio pružalac platnih usluga, osim ako je postupao sa namjerom prevare.

Prestanak prava korišćenja kartice

Kartica je vlasništvo Banke i na njen zahtjev korisnik je dužan istu odmah je prerezanu vratiti. Kartica čiji je rok valjanosti istekao ili je iz bilo kojeg razloga poništena, ne smije se koristiti. Banka može uskratiti pravo korišćenja kartice trajno ili samo za određeni slučaj privremeno.

Banka može uskratiti pravo korišćenja kartice ili otkazati karticu u sledećim slučajevima.

- Kada korisnik kartice tri puta uzastopno pogrešno unese PIN
- Kada je prijavljena krađa ili nestanak kartice
- Ukoliko korisnik kartice karticu koristi suprotno Opštim pravilima
- Kada na transakcionom (kartičnom) računu nema pokrića za naplatu pristiglih troškova i naknada
- U slučaju da su nastupile ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno uticati na sposobnost korisnika kartice da uredno izvršava svoje obaveze
- Ukoliko korisnik kartice ne izvrši ili zakasni sa izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obaveze po bilo kojem posovnom odnosu sa Bankom
- U svim ostalim slučajevima kada Banka tako procijeni usljed sprovođenja mjera sigurnosti, odnosno sumnje za neovlašćeno korišćenje ili korišćenje kartice sa namjerom prevare, odnosno u skladu sa internim aktima i saglasno poslovnoj politici Banke.

O uskraćivanju prava korišćenja/otkazu kartice Banka obavještava mrežu prihvatiloca kartica.

Prodajno mjesto može zadržati karticu i dostaviti je Banci, ako se karticom koristi osoba koja nije naznačena kao korisnik odnosno ako je Banka dala nalog za oduzimanje kartice i ako je kartici istekao rok valjanosti.

U slučaju otkaza kartice osnovnom korisniku od strane Banke sve kartice dodatnih korisnika prestaju biti vazeće.

Osnovni korisnik kartice može u svakom trenutku otkazati korišćenje kartice pismenom izjavom i vraćanjem osnovne kartice, kao i svih dodatnih kartica Banci. On je tom prilikom obavezan izmiriti sve obaveze nastale korišćenjem kartice, a sve u skladu sa važećim Tarifnikom za platne kartice Banke.

Ukoliko osnovni korisnik želi ukinuti korišćenje dodatne kartice, dužan je odmah obavijestiti Banku, potpisati pismeni opoziv dodatne kartice i vratiti prerezanu karticu u najbližu poslovnicu.

Ukoliko dodatni korisnik želi ukinuti korišćenje dodatne kartice, dužan je obavijestiti Banku i potpisati pisanu izjavu o opozivu dodatne kartice i vratiti je prerezanu u najbližu poslovnicu Banke.

Osnovni korisnik dužan je u slučaju otkaza kartice bilo osnovne bilo dodatne podmiriti sve nastale obaveze po kartici do trenutka otkaza kartice.

Korišćenje kartice putem sredstava javne komunikacije

Mastercard kartica se može koristiti za plaćanje roba i usluga u zemlji i inostranstvu putem sredstava javne komunikacije. Ovakav način obavljanja transakcija, po pravilu, nosi veći rizik od mogućih zloupotreba. Banka ne nosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu tokom i nakon plaćanja roba i usluga putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje, kao ni za kvalitet roba i usluga.

Prilikom ovakvih transakcija klijent ne smije da unosi ili saopštava svoj PIN kod.

Naknade

Sve naknade vezane za karticu naplaćuju se u skladu sa važećim Tarifnikom banke i pravilima određenim od strane Mastercard International-a. Naknade vezane uz izdavanje i korišćenje Kartice naplaćuju se sa računa Osnovnog Korisnika. Iznosi obračunatih naknada terete kartični (transakcioni) račun i iskazuju se u izvodu po pomenutom računu. U slučaju da Banka opozove karticu, kao i u slučaju da karticu opozove korisnik kartice, korisnik kartice nema pravo na povrat do tada uplaćenih naknada.

Obaveze u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma

Addiko Bank

Banka u svom poslovanju obrađuje podatke o ličnosti korisnika koje pribavlja prilikom sprovođenja mjera poznavanja i praćenja poslovanja korisnika. Podaci koje Banka prikuplja imaju za svrhu upoznavanje korisnika, pribavljanje neophodnih podataka u cilju pravilne identifikacije i praćenja poslovanja korisnika, što je obaveza propisana važećim Zakonom i propisima iz oblasti sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, države Crne Gore, kao i internim aktima banke i aktima Addiko Grupe.

Korisnik je u obavezi da na zahtjev Banke dostavi sve neophodne važeće podatke, informacije i dokumentaciju sa svrhom:

- utvrđivanja i provjere identiteta korisnika;
- pribavljanja i procjene informacija o svrsi, namjeni, cilju i prirodi poslovnog odnosa i transakcije i druge podatke u skladu sa ovim Zakonom;
- pribavljanja i procjene vjerodostojnosti informacija o porijeklu imovine koja je ili će biti predmet poslovnog odnosa, sve u cilju redovnog praćenja poslovnog odnosa i vršenja kontrole transakcija tokom poslovnog odnosa koje korisnik preduzima kod Banke, kako bi se omogućilo da su transakcije koje korisnik vrši u skladu sa saznanjima Banke o korisniku, poslovnim profilom i stepenom rizika od pranja novca i finansiranja terorizma tog korisnika, kao i da su podaci, informacije i dokumentacija o tom korisniku ažurirani.

Banka je obavezna da raspolaže važećim ličnim dokumentom korisnika, u skladu sa propisima. Korisnik je u obavezi da prije isteka ličnog dokumenta sa kojim raspolaže Banke izvrši ažuriranje podataka u najbližoj ekspozituri Banke. U suprotnom, Banka će pristupiti privremenoj obustavi korisnikovih transakcija, dok se ne ispune uslovi za njihovo dalje redovno izvršavanje, odnosno dok Korisnik ne izvrši ažuriranje podataka sa kojima Banka raspolaže.

Banka istovremeno zadržava pravo odbiti uspostavljanje poslovne saradnje ili otkazati poslovnu saradnju u slučaju ako Korisnik odbije da pruži tražene podatke potrebne za uspostavljanje i/ili praćenje poslovnog odnosa na način kako je to propisano posebnim propisima i internim aktima banke o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, te drugim propisima ili internim aktima banke ili iz drugih razloga koje procijeni banka a koji mogu uticati na poslovnu odluku banke da odbije uspostavljanje ili prekine poslovnu saradnju.

U slučaju prekida poslovne saradnje Banka će o prekidu poslovne saradnje bez odlaganja pisanim putem obavijestiti Korisnika, mailom, telefonom ili drugim dostupnim kanalima komunikacije, osim ako to nije zabranjeno imperativnim propisima ili pojedinačnom odlukom suda ili drugog nadležnog organa.

Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja u svim slučajevima kada postoje indicije ili sumnje da račun nije korišćen u skladu sa propisima, kao i u slučajevima kada poslovanje sa klijentom može dovesti do značajnog povećanja reputacionog, finansijskog ili drugog rizika po Banku, a koji se cijeni u skladu sa internim procedurama Banke, ograniči ili zabrani raspolaganje sredstvima na računu, putem:

- a) obustavljanja transakcije;
- b) blokiranjem računa;
- c) zamrzavanjem sredstava na računu,
- d) raskine poslovnog odnosa sa klijentom;

u skladu sa pravilima i propisima koji se tiču sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, platnih usluga, odnosno u skladu sa internim aktima donešenim na osnovu tih propisa, kao i u slučajevima restriktivnih mjera i različitih režima sankcija.

Zaštita ličnih podataka

Podaci do kojih Banka dođe u toku poslovanja, a odnose se na Korisnika kartice, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promjenama na računu korisnika kartice čine poslovnu tajnu.

Banka može ove podatke poslati samo Korisniku kartice, trećim osobama za koje je Korisnik dao saglasnost Banci i, u skladu sa zakonom i ostalim relevantnim propisima, nadležnim institucijama na njihov zahtjev.

Banka pri prikupljanju i obradi podataka o ličnosti korisnika platnih usluga postupa u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Završne odredbe

Potpisivanjem Pristupnice/Zahtjeva, korisnik potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama Opštih pravila i uslova izdavanja i korišćenja Mastercard kartice.

Potpisivanjem Pristupnice /Zahtjeva korisnik takođe ovlašćuje Banku da zadužuje njegov transakcioni račun za sve transakcije nastale korišćenjem kartice.

Potpisivanjem Pristupnice/ Zahtjeva korisnik kartice izjavljuje da je upoznat sa tarifama Banke za usluge u poslovima koje obavlja Banka, te da pristaje na njihovu primjenu sa svim svojim izmjenama i dopunama.

Ova Opšta pravila i uslovi istaknuti su u svim organizacionim jedinicama Banke, kao i na zvaničnom sajtu Banke, i uručuju se klijentu prilikom potpisivanja Ugovora u papirnoj formi ili na drugom trajnom mediju i/ili po zahtjevu. U slučaju izmjene Opštih pravila i uslova, Banka je dužna da izmjene predloži Korisniku kartice dostavljanjem putem trajnog medija, na

kontakte koje je Korisnik dostavio/prijavio Banci, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene, a Korisnik kartice može da izmjene prihvati ili odbije do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu. Ako Korisnik nije saglasan sa izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati ugovor, odnosno korišćenje kartice. Izjavu o otkazivanju Ugovora Korisnik kartice mora dostaviti Banci u pisanoj formi u nekoj od poslovnica Banke ili na adresu Banke, najkasnije do predloženog datuma stupanja na snagu predloženih izmjena. Smatraće se da je korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Opštih pravila i uslova ne obavijesti Banku da ih ne prihvata.

Banka i klijent će Ugovorom definisati mogućnost, način i rokove raskida Ugovora.

Na odnose, međusobna prava i obaveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Države Crne Gore. Korisnik i Banka će sve sporove koji mogu proisteci iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke pokušati da riješe sporazumno. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

Odredbe Opštih pravila i uslova se primjenjuju se od 05.10.2025 godine. Od dana primjene ovih Opštih pravila i uslova prestaju da važe Opšta pravila i uslovi izdavanja i korišćenja Debit Mastercard kartice v. 3.0 .

U Podgorici, 30.07.2025. godine