

## Najčešća pitanja (FAQ)

### 1. Koji je preduslov da apliciram za mKredit?

Preduslov je otvoren transakcioni račun sa odgovarajućim paketom koji sadrži Addiko EBank/Mobile uslugu, kao i redovan prijem zarade u Addiko banci.

### 2. Gdje mogu skinuti/preuzeti ovu aplikaciju?

Mobilnu aplikaciju možete preuzeti preko Play Store-a za Android, odnosno APP Store za (IOS).

### 3. Kako se logujem u aplikaciju?

Ukoliko ste izgubili kredencijale potrebno je pozvati Kontakt centar na broj 19990. Ukoliko želite prvi put da aktivirate Addiko Mobile aplikaciju potrebno je da posjetite najbližu poslovnicu Addiko banke.

### 4. Kako je obezbijedena sigurnost mojih podataka ?

U toku prijave na mbanking, korisnik svaki put unosi PIN. Na osnovu PIN-a se vrši autentifikacija korisnika.

U slučaju da je jednokratna lozinka ispravna, korisnik nastavlja sa upotrebom aplikacije. Ako je unijet pogrešan PIN (broj pogrešnih pokušaja je ograničen) korisnički nalog se deaktivira i korisnik mora proći ponovo kroz kompletan proces aktivacije.

### 5. Kako se vrši potpisivanje Ugovorne i druge dokumentacije od strane banke?

Sa strane banke potpisivanje se vrši digitalnim potpisom. Svi dokumenti potpisani digitalnim certifikatom su dostupni su u bilo kom momentu. Takođe, postoji i zapis o vremenu potpisivanja, tako da postoji veza između datuma i vremena potpisivanja i određenog dokumenta.

### 6. Kako ja potpisujem Ugovor i drugu dokumentaciju?

Svu dokumentaciju potpisujete dvofaktorskom autentifikacijom, odnosno unosom personalizovanog PIN-a. Za potpisivanje dokumentacije koristite isti mehanizam u mbanking aplikaciji koji se koristi za potpisivanje naloga u platnom prometu.

### 7. Gdje se vrši isplata kredita?

Ukoliko je kredit odobren, realizacija kredita vrši se na transakcioni račun u banci koji je otvoren u regularnom procesu otvaranja transakcionog računa u poslovnici.

### 8. Kako znam da su mi sredstva dostupna na računu?

Dobijate SMS notifikaciju da su Vam sredstva isplaćena na transakcioni račun.

### 9. Da li mogu istovremeno aplicirati i preko mbanking kanala i u poslovnici?

Ne. Postoji kontrola da samo jedna aplikacija može biti aktivna.

### 10. Da li postoji radno vrijeme ili dostupnost aplikacije?

U skladu sa tehničkim mogućnostima, podnošenje zahtjeva je moguće svakim danom 08-

22h, isplata sredstava je moguća radnim danima i subotom 07:00 - 21.55h.

**11. Šta se dešava sa mojom dokumentacijom ako izgubim telefon ili kupim neki novi?**

Potrebno je da ponovo instalirate aplikaciju i da prođete proces registrovanja, a sva dokumentacija se nalazi dostupna na Vašem MBank portalu na odgovarajućoj lokaciji.

**12. U kom trenutku mogu odustati od kredita?**

Tokom podnošenja zahtjeva se možete predomisliti u bilo kom trenutku. Nakon potpisivanja Ugovora i naloga za isplatu, odnosno isplate je moguće odustati od Ugovora u roku od 14 dana, pri čemu se morate javiti u poslovnici radi dobijanja instrukcija za povraćaj sredstava.

**13. Da li me nešto košta apliciranje za kredit?**

Apliciranje za kredit je potpuno besplatno. Banka finansira izvještaj Kreditnog biroa.

**14. Gdje mogu pronaći svoju ugovornu i ostalu dokumentaciju?**

U samoj aplikaciji u okviru sekcije dokumenti možete pronaći svu dokumentaciju sa kojom ste se saglasili unosom personalizovanog PIN-a.

**15. Ako su moji podaci neažurni (adresni, podaci o ličnoj karti), na koji način mogu to da promijenim?**

Podatke možete promijeniti jedino dolaskom u poslovnicu.

**16. Da li naknadno moram da dostavljam banci neke papire?**

Ne. Kreditni zahtjev se odobrava i isplaćuje na osnovu primanja u Addiko banci.

**17. Da li mogu da saznam razloge odbijanja kreditnog zahtjeva?**

Razlozi odbijanja su opisani u dokumentu „Obavještenje o neispunjenju uslova“.

Ukoliko želite da se informišete o drugim proizvodima možete pozvati Kontakt centar Addiko banke.

**18. Koji je minimalni, a koji maksimalni kredit koji mogu uzeti?**

Minimalni iznos kredita je 1.000€, a maksimalni iznos je 5.000€.

**19. Šta se dešava ako nemam dovoljnu kreditnu sposobnost za najveći iznos kredita?**

U tom slučaju sistem traži najbolju ponudu koja odgovara Vašoj kreditnoj sposobnosti.

**20. Koliko dugo čekam na odluku?**

Odluka je automatska, dobijate odgovor odmah nakon povlačenja podataka iz Kreditnog biroa.

**21. Koliko dugo čekam realizaciju kredita?**

Realizacija kredita je odmah.

Napomena: Isplata sredstava je moguća radnim danima i subotom 07:00 - 21.55h.