Addiko Bank

2) Opšti uslovi kartičnog poslovanja sa fizičkim licima - v.1.12

Uvodne odredbe: Ovim Opštim uslovima izdavanja i korištenja kartica Addiko Bank a.d. Banja Luka uređuje uslove za izdavanje kartica fizičkim licima, utvrđuje uslove pod kojima fizička lica koriste kartice.
Banka izdaje slijedeće vrste kartica za fizičke osobe: Addiko Debit Mastercard kartica – debitna kartica i Addiko Mastercard kreditna kartica – revolving instalment kartica.

Osnovni pojmovi:
Banka: Addiko Bank a.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 gdje postoji oznaka Mastercard, a koju Banka izdaje Korisniku. Kartica služi 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 računu. Troškovi koji se naprave korištenjem ove Kartice automatski blokiraju sredstva na tekućem računu u momentu nastanka troška.

Addiko Mastercard kreditna Kartica – međunarodno prihvaćena beskontaktna kreditna revolving instalment Kartica iz sistema Mastercard, kojom se može podizati gotovina na bankomatima i šalterima banaka koje rade isplatu gotovine preko POS terminala, te obavljati plaćanja u zemlji i inostranstvu gdje postoji oznaka Mastercard, a koju Banka izdaje Korisniku. Kartica je vezana za kartični račun sa odobrenim revolving limitom. 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 transakcije podizanja gotovine učinjenih u zemlji i inostranstvu. Revolving limit se odobrava u domaćoj valuti s mogućnošću višekratnog korištenja do ukupno odobrenog iznosa. Svakim korištenjem kartice smanjuje se raspoloživi iznos revolving kredita, a svakom uplatom se obnavlja i ostvaruje pravo na novu potrošnju. Korisnik sam bira model i način podmirenja duga. Minimalni iznos podmirenja duga je 5% od iznosa iskorištenog revolving kredita za platne transakcije provedene karticom koji se uvećava za: cjelokupni iznos dospjele rate (za transakciju podjeljenu na rate), cjelokupni iznos obračunatih kamata na revolving kredit, zakonskih zateznih kamata (ukoliko je primjenjivo) i iznos naknada, te neplaćeni mimalni iznos iz prethodnog razdoblja, ili podmiranje ukupnog iznosa dospjelog duga.

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 računu. Troškovi koji se naprave korištenjem ove Kartice automatski blokiraju sredstva na tekućem računu u momentu nastanka troška.
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 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.

Addiko Bank

Račun korisnika kartice – tekući račun osnovnog korisnika kartice otvoren kod Banke za redovne mjesečne prilive, a koji se koristi i za podmirivanje troškova nastalih korištenjem Kartice.

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 Addiko Mastercard kreditne 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 čije je ime otisnuto na Kartici.

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 osobni 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: Osnovni uslov za izdavanje Addiko Debit Mastercard Kartice je posjedovanje tekućeg računa u Banci.

Kartica se vlasnicima transakcionog/tekućeg računa i njihovim opunomoćenicima izdaje na osnovu Zahtjeva vlasnika transakcionog/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 pored Osnovne, može zahtijevati izdavanje Dodatnih Kartica (najviše dvije) licima koje ovlasti.

Addiko Mastercard kreditna kartica se može izdati svakom kreditno sposobnom fizičkom licu starijem od 21 godine koje ima državljanstvo BiH i potpunu poslovnu sposobnost te ostvaruje redovni mjesečni prihod.

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 karticu vezanu za tekući račun. Korisnik može imati samo jedan odobren revolving limit za Addiko Mastercard kreditnu karticu.

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 Karticu preuzima lično u Banci, te je dužan po prijemu iste potpisati se na za to predviđenom mjestu na poleđini Kartice.

Potpis je obavezan, jer Korisnik snosi eventualne finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Kartice.

Uz Karticu Korisnik u poslovnici preuzima i svoj lični PIN (u koverti na PIN maileru ili putem SMS poruke) koji je obavezan čuvati u tajnosti kako bi se zaštitio od zloupotrebe. Kod redovnog obnavljanja ne izdaje se novi PIN Korisniku. Rok važenja Kartice utisnut je na samoj Kartici i važi do posljednjeg kalendarskog dana u mjesecu označenom na Kartici.

Ako se Korisnik pridržava opštih uslova za izdavanje i korištenje Kartice, a ne otkaže članstvo najmanje 60 dana prije isteka roka važenja Kartice, Kartica će automatski biti obnovljena.
U slučaju da Korisnik otkaže korištenje Kartice u roku važenja, dužan je, prije otkazivanja Kartice, izmiriti sve obaveze nastale korištenem Kartice.

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 i Addiko Mastercard kreditnu karticu).
Prilikom podizanja gotovine Karticom na bankomatima u zemlji i inostranstvu naplaćuje se naknada za podizanje gotovine osim za Addiko Debit Mastercard karticu gdje se na bankomatima Addiko Banke u BiH ne naplaćuje naknada.
Kartica se može koristiti za plaćanja putem Interneta.
Korisnik može karticu 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 usljed korištenja kartica za transakcije u „card not present“ situacijama (sve vrste plaćanja kad Kartica nije fizički prisutna na mjestu plaćanja).
Addiko Debit Mastercard i Addiko Mastercard kreditne 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 i Addiko Mastercard kreditne kartice obavezno moraju aktivirati Addiko Sigurnu internet kupovinu (https://sigurna-kupovina.addiko-rs.ba/) 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 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.
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 uopšte ne potpiše, podnosilac zahtjeva/korisnik kartice je dužan podmiriti puni trošak transakcije. Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korišćenje kartice.
Addiko Debit Mastercard Kartica i Addiko Mastercard kreditna kartica su beskontaktne kartice, te na POS terminalima koji imaju mogućnost prihvata beskontaktnih kartica, moguće je obaviti plaćanje iznosa do 60KM bez provlačenja kartice kroz aparat i bez unosa PIN koda. Za plaćanja iznad 60KM, potrebno je unijeti PIN kod. Navedeni iznos je reprezentativni primjer za teritoriju Bosne i Hercegovine, a iznosi transakcija na teritoriji drugih zemalja za koje je obavezan unos PIN-a, može varirati od zemlje do zemlje.
Korisnik Addiko Debit Mastercard Karticu može koristiti uz uslov da u trenutku nastanka transakcije, odnosno terećenja njegovog računa, na svom tekućem računu ima pokriće.

Korisnik Addiko Mastercard kreditne kartice sam bira model i način podmirenja duga. Minimalni iznos podmirenja duga je 5% od iznosa iskorištenog revolving kredita za platne transakcije provedene karticom koji se uvećava za: cjelokupni iznos dospjele rate (za transakciju podjeljenu na rate), cjelokupni iznos obračunatih kamata na revolving kredit, zakonskih zateznih kamata (ukoliko je primjenjivo) i iznos naknada, neplaćeni mimalni iznos iz prethodnog razdoblja te ukupni iznos prekoračenja odobrenog revolving limita. Korisnik može odobriti i podmirenje duga u cjelokupnom iznosu dospjelih obaveza u koji ulazi 100% iznosa iskorištenog revolving kredita za platne transakcije provedene karticom koji se uvećava za: cjelokupni iznos dospjele rate (za transakciju podijeljenu na rate iz prethodnih obračunskih perioda), cjelokupni iznos obračunatih kamata na revolving kredit, zakonskih zateznih kamata (ukoliko je primjenjivo) i iznos naknada, neplaćeni mimalni iznos iz prethodnog razdoblja te ukupni iznos prekoračenja odobrenog revolving limita. Korisnik se može odlučiti na direktno terećenje tekućeg računa za odabrani iznos podmirenja duga, do raspoloživog iznosa na tekućem računu. Dospjeli dug koji se ne uspije naplatiti iz raspoloživih sredstava sa tekućeg računa, smatra se dugovanjem u kašnjenju.

Korisnik osnovne i dodatne kartice dijele limit potrošnje dodijeljen korisniku osnovne kartice.
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 i Banci izvrši povrat Kartice.

Za plaćanje roba i usluga proisteklih korištenjem platne Kartice u inostranstvu obračun se ispostavlja isključivo u konvertibilnim markama.
Za Mastercard 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 visinu ovog kursa 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.com/global/currencyconversion/index.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 obavljenim 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 dovede kartični račun u nedozvoljeno prekoračenje, Klijent se obavezuje da plati Banci zateznu kamatu po stopi od 10,95% godišnje, ali ne više od zakonske zatezne kamate utvrđene odgovarajućim propisima.

Otplata na rate po Addiko Mastercard kreditnoj kartici: Korisniku Kartice se omogućuje otplata 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.

Addiko Bank

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 saopđti dovoljno tačnih i detaljnih podataka na osnovu kojih će se identifikovati transakcija kako bi se podjela na rate uspješno obavila.
Podjela na rate je dozvoljena samo za transakcije iz tekućeg obračunskog perioda.
Usluga otplate na rate realizuje se na način da nakon obavljene transakcije, a najkasnije do zadnjeg radnog dana (ponedeljak – petak), obračunskog perioda (mjeseca) do 19:00 časova, 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.
Usluga otplate na rate se može realizovati i putem Addiko Ebank tako što Korisnik u opciji Računi i kartice / Addiko Mastercard kreditna kartica/ Podjela transakcija, unese tražene podatke o transakciji i odabere broj rata ili putem Addiko Mobile usluge, na način da Korisnik u opciji pregleda transakcija/rezervacija odabere transakciju koju želi podijeliti na rate i unese broj rata (min 2, max 12 rata). O statusu zahtjeva za podjelu transakcije, Korisnik će biti obaviješten porukom koju zaprima u pretincu Poruke.

Minimalni iznos platne transakcije koja može biti predmet obročne otplate je 50,00 KM, dok je maksimalni iznos transakcije definisan i ograničen dnevnim limitima te ukupno odobrenim limitom na kartici.
Jednom definisani 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 dospjevaju u cjelosti 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, Opštim pravilima i procedurama Banke, zakonskim propisima, te Mastercard International 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 podnijeti Banci 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.

Ukoliko korisnik reklamira neispravan broj rata za otplatu na rate po Addiko Mastercard kreditnoj 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 sljedećem 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 sprječavanja moguće zloupotrebe, izgubljenu ili ukradenu Karticu, Korisnik je dužan odmah prijaviti u bilo koju poslovnicu Banke, na telefon +387(0)51 951 000 ili putem Addiko E-bank – internet bankarstva/Addiko Mobile – mobilnog bankarstva, ako je korisnik istog. Ako Korisnik sumnja da je Kartica ukradena o tome treba da obavijesti policiju.
Ako Podnosilac zahtjeva/Korisnik izgubljenu/ukradenu Karticu prijavljuje u poslovnici Banke tu popunjava Izvještaj o izgubljenoj/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.
Blokiranjem kartice putem Addiko Ebank i Addiko Mobile bankarstva ne pokreće se automatski procedura za izradu nove kartice. Ovako blokiranu karticu, klijent može na isti način i deblokirati.
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 obaviještavanja 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 podnijeti zahtjev Banci 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 redovno 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.

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

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 transkaciji 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.
Banka može uskratiti pravo korištenja kartice ili otkazati karticu u slučaju kada Korisnik kartice tri puta uzastopno pogrešno ukuca PIN, kada je prijavljena krađa ili nestanak kartice, ukoliko

Korisnik karticu koristi suprotno opštim 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 koristi Karticu protivno odredbama Ugovora o izdavanju i korištenju Kartice i opštih uslova 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.

Sigurnost depozita
Osnovne informacije: Depozite u Banci osigurava Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine. Kontakt: Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine, Vase Pelagića 11a, 78 000 Banja Luka, Bosna i Hercegovina, telefon: 00387 051 223 440, faks: 00387 051 223 452, E-pošta: aod@bih.net.ba. Informacije dostupne na web stranici: https://www.aod.ba

Maksimalan iznos depozita koji se osigurava je 50.000,00 KM po deponentu po Banci, uključujući pripadajuću kamatu obračunatu do dana nastupanja slučaja osiguranja koji odgovara datumu oduzimanja dozvole za rad banci. Depozit se umanjuje za dugove koje deponent ima prema banci na dan kada joj je oduzeta dozvola za rad.
Osiguranje depozita se ne određuje po osnovu pojedinačnog računa, što znači da se svi depoziti deponenta u jednoj banci zbrajaju a ukupan osiguran iznos je ograničen na 50.000,00 KM. Depoziti jednog deponenta u različitim bankama su odvojeno osigurani svaki do iznosa 50.000,00 KM.

Addiko Bank

Isplata se vrši u valuti KM. Sva sredstva Sva sredstva deponenta u stranoj valuti preračunavaju se u KM na osnovu srednjeg deviznog kursa Centralne banke Bosne i Hercegovine na dan slučaja osiguranja.
Zajednički račun je račun koji posjeduju dvije ili više osoba. Ako je deponent vlasnik zajedničkog računa, udio svakog deponenta u zajedničkom računu obračunava se jednako između vlasnika računa, osim ako svi vlasnici računa dostave dokaz o suprotnom. Ukupna isplata po zajedničkom računu ograničena je na iznos 50.000 KM po jednom deponentu po banci.

Nadoknada: Sistemom osiguranja depozita u Bosni i Hercegovini upravlja Agencija za osiguranje depozita Bosne i Hercegovine (AODBiH). AODBiH je dužna da sve iznose osiguranih depozita stavi na raspolaganje deponentima, bez neopravdanog kašnjenja, najkasnije u roku od 20 radnih dana od dana oduzimanja dozvole za rad banci.
Kako bi ostvarili pravo na iznos osiguranog depozita deponenti, uz zahtjev za isplatu, moraju dostaviti dokaz zakonskog vlasništva nad depozitom za koji se potražuje nadoknada. Zahtjevi za isplatu potraživanja deponenata zastarijevaju u roku od pet godina od dana gubitka dozvole za rad banke.
Sistem osiguranja depozita štiti depozite fizičkih i pravnih lica u banci, osim isključenja u skladu sa članom 6. Zakona o osiguranju depozita u bankama Bosne i Hercegovine. Prikladni depoziti ne uključuju sljedeća sredstva:

- Depoziti za koje je odlukom suda utvrđeno da su stečeni protuzakonitim radnjama i koji nisu predmetom daljnje žalbe
- Depoziti koji se drže na računima čiji naziv nije transparentan u smislu vlasništva ili nenominirani depozit
- Depoziti koji se čuvaju u sefovima banaka
- Depoziti koji se čuvaju u aranžmanu pohrane sa bankom, osim namjenskih depozita
- Depoziti domaćih ili inozemnih banaka koje drže u svoje ime i za svoj račun
- Depoziti domaćih ili inostranih vladinih tijela
- Depoziti domaćih i inostranih osiguravajućih društava
- Depoziti domaćih i inostranih tijela za kolektivna ulaganja
- Depoziti domaćih i inostranih penzionih fondova koji se ne smatraju vladinim tijelima
- Depoziti osoba u posebnom odnosu sa bankom, kako je to utvrđeno entiteskim zakonima o bankama
- Depoziti privrednih društava iste skupine kao i banka članica
- Depoziti koje je deponent stekao od iste banke članice prema stopama ili drugim finansijskim ustupcima koji su mogli doprinijeti ugrožavanju finansijskog stanja banke članice
- Depoziti poduzeća koja mogu biti isključena iz pokrića osiguranja nekim posebnim zakonom ili vladinom instrukcijom
- Dužnički vrijednosni papiri koje je izdala banka članica i sve druge obaveze banke članice koje proizilaze iz takvih akceptnih naloga i mjenica
- Depoziti mikrokreditnih organizacija

Ukoliko se desi statusna promjena u banci (npr. spajanje dvije banke), a deponent je imao osigurana sredstva i u jednoj i u drugoj banci biće mu osigurana oba iznosa u roku od tri mjeseca od dana kada je statusna promjena obavljena. Nakon isteka roka od tri mjeseca u novoformiranoj banci osiguran je iznos deponentu do 50.000 KM.
Druge važne informacije: Sve banke koje imaju dozvolu za rad dobijenu od strane Agencije za bankarstvo Republike Srpske i Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine su obavezno članice sistema osiguranja depozita u Bosni i Hercegovini. Kako bi osigurale depozite banke su dužne da plaćaju premiju osiguranja depozita AODBiH. Premiju osiguranja ne plaćaju deponenti.

Ostale odredbe: Banka zadržava pravo izmjene Opštih uslova kartičnog poslovanja, o čemu će obavijestiti Korisnika objavljivanjem na svojoj web stranici, na kojoj je dostupna ažurna verzija.

Korisnik koji ne pristane na izmijenjene Opšte uslove obavezan je Karticu vratiti Banci. Ukoliko to ne učini, smatra se da je prihvatio izmijenjene odredbe.
Ovi opšti uslovi su sastavni dio ugovora kojeg zaključe Banka i klijent, kao i sve naknadne promjene opštih uslova, 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.
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 saopštenja (pismom, telefonom, elektronskim putem i dr.).
Svako korištenje Kartice suprotno ovim Opštim uslovima povlači automatsko oduzimanje Kartice, a Banka je ovlaštena protiv Korisnika preduzeti sve zakonske mjere.