

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE ADDIKO MOBILE MOBILNOG BANKARSTVA ZA POTROŠAČE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:

Addiko Bank d.d.,

Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb,

OIB 14036333877,

E-mail: info.hr@addiko.com, Internetska stranica: www.addiko.hr,

BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka). Sukladno Zakonu o kreditnim institucijama Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar /MBS 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Banke je Hrvatska narodna Banka.

Općim uvjetima za korištenje usluge on-line bankarstva (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju se uvjeti za korištenje usluge Addiko Mobile u Banci, te prava i obveze Banke i korisnika usluge (u daljnjem tekstu: Korisnik) kao i opunomoćenika Addiko Mobile usluge.

### 1. POJMOVNIK

**Addiko Mobile** - usluga mobilnog bankarstva koja omogućava podnošenje kreditnih transfera (naloga za plaćanje) nacionalnih, međunarodnih i prekograničnih platnih transakcija te ostale razne usluga i aktivnosti vezane za račune klijenta. Uslugu mogu koristiti domaće i strane fizičke osobe. Potrebno je imati otvoren transakcijski račun građana u Banci. Moguće je ugovoriti i korištenje usluge za opunomoćene osobe.

**Korisnik** - potrošač koji koristi uslugu on-line bankarstva. Korisnikom može postati fizička osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun građana.

**Opunomoćenik** - od strane Korisnika ovlaštena osoba po transakcijskom računu.

**Transakcijski račun** - tekući i žiro račun (u daljnjem tekstu: Račun) kojeg za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga.

**Korisničko ime** - ime koje korisniku dodjeljuje Banka prilikom ugovaranja usluge u poslovnici i koje korisnik dalje koristi u svrhu identifikacije prilikom svakog pristupa Addiko Mobile aplikaciji.

**PIN (Personal Identification Number)** - osobni tajni identifikacijski broj Korisnika pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja usluge Addiko Mobile. PIN se sastoji od 4 do 8 znamenki. Kombinacijom korisničkog imena i PIN-a klijent pristupa Addiko Mobile aplikaciji. Sadržaj je PIN-a jedino poznat korisniku, a zaštita i čuvanje PIN-a su obveza svakog korisnika.

**Biometrijska autentifikacija**- postupak utvrđivanja identiteta Korisnika temeljen na metodi prepoznavanja lica ili otiska prsta pohranjenog na mobilnom uređaju kojim Korisnik pristupa mobilnom bankarstvu i autorizira platne transakcije.

**Pouzdana autentifikacija** je autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji. Pouzdanom autentifikacijom smatra se autentifikacija PIN-om i biometrijska autentifikacija, kako je opisano u ovim Općim uvjetima.

**Aktivacijski ključ** - niz znakova s vremenski ograničenom valjanosti koji Banka generira prilikom ugovaranja usluge Addiko Mobile u poslovnici Banke. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom aktivacije Usluge.

# Addiko Bank

Sastoji se od osam alfanumeričkih znakova i dostavlja se korisniku na e-mail adresu koju je korisnik definirao prilikom ugovaranja usluge.

Aktivacijski ključ se koristi prilikom prve prijave u aplikaciju, a nakon uspješne prve prijave korisnik kreira PIN koji služi za daljnju autentifikaciju i autorizaciju kod korištenja usluge.

**Jednokratna zaporka** - niz znakova s vremenski ograničenom valjanosti koji Banka generira u postupku aktivacije aplikacije mobilnog bankarstva.

Sastoji se od osam alfanumeričkih znakova i dostavlja se korisniku SMS porukom na broj mobilnog uređaja koji je korisnik definirao prilikom ugovaranja usluge.

**Transakcija** - kreditni transfer (platni nalog) kojeg Korisnik, nakon uspješne prijave u Addiko Mobile, prenosi Banci na obradu.

**Pristupnica** - zahtjev za ugovaranje usluge Addiko Mobile.

## 2. OPĆE ODREDBE I ODGOVORNOST

Opći uvjeti imaju karakter ugovora. Potpisom pristupnice, Korisnik izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima i da prihvaća ove Opće uvjete. Banka zadržava pravo izmjene uvjeta korištenja usluge mobilnog bankarstva uz obvezu obavještanja Korisnika o izmjenama dva mjeseca prije nego što izmjene stupe na snagu. Ukoliko Korisnik pisanim putem do stupanja na snagu objavljenih izmjena i dopuna ne otkáže uslugu mobilnog bankarstva, smatrat će se da Korisnik prihvaća izmjene i dopune.

Korisnik je ovlašten otkazati uslugu mobilnog bankarstva u periodu od kad je obaviješten o izmjenama općih uvjeta do stupanja izmjena na snagu i to bez dodatne naknade vezane uz otkazivanje ugovora, ali uz obvezu podmirenja svih dospjelih obveza i troškova.

Banka će Korisnika informirati o uvjetima pružanja usluge mobilnog bankarstva te o svim izmjenama uvjeta na svojoj službenoj internetskoj stranici [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr) ili objavom u Uputama za korištenje ili u poslovnicama Banke ili izvacima na računu ili drugim sredstvima komunikacije.

Addiko Mobile usluga se aktivira pomoću:

- korisničkog imena koje korisniku dodjeljuje Banka
- aktivacijskog ključa i jednokratne zaporce koje korisniku dodjeljuje Banka, te
- pomoću PIN-a kojeg sam definira

Nakon aktivacije Korisnik prilikom ulaska u aplikaciju i potpisivanja naloga može izvršiti autentifikaciju na dva načina:

- unosom PIN-a kojeg je sam definirao prilikom aktivacije aplikacije,
- korištenjem biometrije pohranjene na uređaju s kojeg se pristupa aplikaciji

Preduvjet za biometrijsku autentifikaciju je posjedovanja uređaja koji tehnički ispunjava zahtjeve za korištenje biometrije te pohranjen biometrijski podatak (otisak prsta ili prepoznavanje lica) s kojim Korisnik prilikom pristupa aplikaciji potvrđuje svoj identitet.

Korištenjem biometrije Korisnik prihvaća da se biometrijski podaci mogu koristiti u svrhu autentifikacije prilikom korištenja mobilne aplikacije.

Pojedini uređaji ne omogućuju biometrijsku autentifikaciju. U slučaju kada uređaj s kojeg Korisnik pristupa mobilnoj aplikaciji ne ispunjava tehničke preduvjete za iste, Korisnik je u mogućnosti koristiti isključivo definirani PIN za autentifikaciju i korištenje mobilne aplikacije.

Aktivacijom biometrijske autentifikacije korisnik potvrđuje da je upoznat s činjenicom da Banka ne pruža uslugu

# Addiko Bank

biometrijske autentifikacije već koristi biometrijske podatke pohranjene na uređaju s kojim Korisnik pristupa mobilnoj aplikaciji čime Banka ne odgovara za ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije niti za rezultate proizašle iz takve vrste autentifikacije.

Autentifikacija biometrijom smatra se završenom u trenutku kada uređaj korisnika potvrdi ispravnost biometrijskog podatka.

Banka nema pristup niti kontrolu nad biometrijskim podacima pohranjenim na Korisnikovom uređaju te je korištenje biometrije u svrhu autentifikacije dobrovoljno.

Banka zadržava pravo ograničiti ili onemogućiti korištenje biometrijske autentifikacije za određene usluge.

U slučaju da korisnik ne želi koristiti biometrijsku autentifikaciju moguće je istu isključiti na način opisan u Uputi za korištenje Addiko Mobile mobilnog bankarstva.

Korisnik se obvezuje da će izdavati kreditne transfere (naloge za plaćanje) u visini raspoloživih sredstava na računima i pridržavati se svih odredbi ugovora sklopljenog između Korisnika i Banke.

Kreditne transfere (naloge za plaćanje) koje Korisnik potpisuje (autorizira) i predaje Banci putem Addiko Mobile usluge bit će obrađeni u skladu s Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače.

Korisnik je dužan osigurati da je PIN tajna koja je poznata samo Korisniku i ne smije ga učiniti poznatim ili dostupnim drugoj osobi te isto tako jamči da je pohranio isključivo svoje biometrijske podatke na uređaj s kojim pristupa mobilnoj aplikaciji.

Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, odnosno da je kompromitiran na bilo koji način, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku (način promjene PIN-a opisan je u »Uputama za korištenje usluge Addiko Mobile«). Usluga Addiko Mobile je vezana uz mobilni uređaj na kojem je instalirana.

Kod promjene broja mobitela korisnik je dužan izmijeniti i u sustavu banke kako bi nesmetano nastavio koristiti uslugu mobilnog bankarstva.

Korisnik je prije početka korištenja usluge dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu mobilnog bankarstva, uključujući mobilni uređaj i pristup internetu.

Korisnik je dužan osigurati sigurnost korištenja usluge u smislu sigurnosti okruženja u kojem pristupa usluzi, ostalih programskih rješenja instaliranih na mobilnom uređaju, te tehničkih zaštitnih mehanizama na mobilnom uređaju.

U tom smislu, Banka radi zaštite Korisnika pri svakom ulasku u Addiko Mobile aplikaciju putem ugrađenih mehanizama provodi provjeru uređaja Korisnika u svrhu detekcije:

- preinačenog softvera ili uređaja (tzv. *root/jailbreak*)
- zlonamjernog softvera

Za provođenje ove provjere Banka prikuplja minimalno potreban set podataka s Korisnikovog uređaja o čemu je svaki novi Korisnik obaviješten prilikom instaliranja aplikacije Addiko Mobile, a svaki postojeći Korisnik prilikom ažuriranja na novu verziju aplikacije. U jednokratnoj obavijesti Korisniku unutar aplikacije Addiko Mobile navedeni su podaci koje Banka prikuplja u svrhu povećanja sigurnosti Korisnika i sprječavanja zlouporabe koje mogu nastati korištenjem usluge Addiko Mobile, naročito u dijelu financijskih i platnih usluga.

Ako se prilikom provjere utvrdi da je operativni sustav mobilnog uređaja Korisnika modificiran ili se na uređaju nalazi zlonamjerni softver ili ako se na temelju prikupljenih podataka utvrdi osnovana sumnja da je uređaj Korisnika kompromitiran odnosno da je postao predmetom zlouporabe, Banka će Korisnika o tome obavijestiti porukom unutar aplikacije Addiko Mobile te ima pravo, u svrhu sprječavanja moguće zlouporabe, primijeniti mjere zaštite uključujući bez ograničenja onemogućavanje pristupa aplikaciji Addiko Mobile, onemogućavanje

provođenja platnih transakcija i sl.

Banka ne pruža Korisniku podršku osiguravanja sigurne infrastrukture samog mobilnog uređaja Korisnika niti odgovara za rizike koji možebitno proizlaze iz ugrađenih ranjivosti pojedinih vrsti mobilnih uređaja ili instaliranih drugih programskih rješenja.

Gubitak ili krađu mobilnog uređaja korisnik je dužan bez odlaganja prijaviti Banci na besplatni telefon 0800 14 14 ili na broj telefona +3851 4898 111 za pozive iz inozemstva. Za eventualnu štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe mobilnog uređaja Banci odgovara Korisnik.

Za brisanje programske podrške s mobilnog uređaja odgovara Korisnik.

Korisnik ovlašćuje Banku da u svakom trenutku može izvršiti uvid u stanje Udjela u knjigama Udjela investicijskih fondova, odnosno da se podacima iz knjiga Udjela Banka može koristiti isključivo u svrhu usklađivanja i ažuriranja evidencije stanja i prometa Korisnikovih Udjela.

### 3. POSTUPAK UGOVARANJA USLUGA ON-LINE BANKARSTVA

Korisnikom Addiko Mobile usluge može postati klijent koji u Banci ima otvoren transakcijski račun građana, ukoliko potpiše Pristupnicu za korištenje usluge Addiko Mobile.

Korisnik se može koristiti uslugom Addiko Mobile nakon potpisane Pristupnice od strane Korisnika, te nakon što se Korisnik prijavi u sustav pomoću korisničkog imena i aktivacijskog ključa dobivenih na e-mail adresu, primitkom jednokratne zaporke putem poruke na GSM telefonu, te definiranja vlastitog PIN-a.

Vlasnik računa može opunomoćiti drugu osobu za korištenje Addiko Mobile usluge.

Opunomoćenik je također obvezan popuniti i potpisati Pristupnicu u najbližoj poslovnici Banke, u nazočnosti vlasnika računa te uz njegovu pisanu punomoć. Za iznos naknada za transakcije koje obavi opunomoćenik teretit će se transakcijski računi vlasnika.

### 4. NAKNADE

Naknade za korištenje usluge Addiko Mobile propisane su Odlukom o naknadama za usluge Banke. Korisnik mjesečno plaća naknadu te je suglasan da Banka naknadu naplati terećenjem njegovog transakcijskog računa otvorenog u Banci svakog zadnjeg dana u tekućem mjesecu.

### 5. OBAVJEŠĆIVANJE

O izvršenim nalozima za plaćanje Banka obavještava Korisnika u Izvatku po transakcijskom računu. Banka Izvadak dostavlja prema dinamici i na način ugovoren s Korisnikom.

Korisnik Addiko Mobile usluge izjavljuje da je suglasan te da prihvaća dostavu dodatnih poruka informativno ili drugog karaktera vezanih u bančine proizvode i usluge, bez naknade. Ova suglasnost se ne smatra privolom za obradu osobnih podataka (Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke u skladu s odredbama članka 10. Općih uvjeta poslovanja Banke).

### 6. BLOKADA/ DEBLOKADA/ PONOVO IZDAVANJE AKTIVACIJSKOG KLJUČA I OTKAZ USLUGE

Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korištenje usluge on-line bankarstva:

- pozivom na broj telefona Addiko Kontakt centra 0800 14 14, odnosno za pozive izvan Republike Hrvatske +385 1 4898 111.
- u bilo kojoj poslovnici Banke

Banka će Korisniku automatski blokirati korištenje Addiko Mobile usluge ako Korisnik prilikom prijave na uslugu:

- pet puta uzastopno unese pogrešan aktivacijski ključ ili jednokratnu zaporku
- pet puta uzastopno unese krivi PIN ili biometrijski podatak

Korisnik može tražiti deblokadu Addiko Mobile usluge isključivo dolaskom u bilo koju poslovnicu Banke.

Korisnik može tražiti ponovno izdavanje aktivacijskog ključa za Addiko Mobile uslugu u sljedećim situacijama:

- ukoliko mu je usluga na njegov zahtjev blokirana zbog gubitka ili krađe mobilnog uređaja/PIN-a
- ukoliko je Korisnik pet puta krivo unio aktivacijski ključ/PIN
- ukoliko Korisnik obriše programsku podršku s mobilnog uređaja

Korisnik može osobnim dolaskom u bilo koju poslovnicu Banke otkazati korištenje usluge mobilnog bankarstva. Otkaz usluge stupa na snagu najkasnije prvog radnog dana nakon što Banka zaprimi obavijest od strane Korisnika o otkazu usluge.

Banka može bez posebne obavijesti otkazati korištenje usluga mobilnog bankarstva iz ovih Općih uvjeta ukoliko se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja Banke i drugih relevantnih internih akata Banke, te u slučaju blokade transakcijskog računa građana zbog provođenja prisilne naplate. Banka automatski zatvara uslugu za Addiko Mobile nakon zatvaranja transakcijskog računa građana Korisnika usluge bilo na zahtjev vlasnika tekućeg računa, bilo prema odluci Banke i u slučaju smrti Korisnika.

Otkaz korištenja usluge Addiko Mobile može zatražiti vlasnik računa (za sebe i opunomoćenika) i opunomoćenik za svoju uslugu. Zahtjev za ukidanje usluge Addiko Mobile za građane nalazi se u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan zatražiti predmetni zahtjev, ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi zatvoriti/otkazati Addiko Mobile usluge.

Banka je ovlaštena otkazati korištenje usluge Addiko Mobile ukoliko Korisnik prekorači svoja prava, neuredno izvršava svoje obveze prema Banci, na drugi način krši odredbe ugovora sklopljenog s Bankom, ovih Općih uvjeta te drugih relevantnih internih akata Banke.

## 6.1. Usluga prebacivanja računa

Banka će Korisniku automatski zatvoriti Addiko Mobile uslugu, ako Korisnik putem usluge prebacivanja zatraži zatvaranje transakcijskog računa uz koji je Addiko Mobile usluga vezana.

## 7. PRITUŽBE KORISNIKA I MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluge Addiko Mobile Korisnik i Banka će rješavati sporazumno.

Ukoliko Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, može dostaviti prigovor na jedan od sljedećih načina:

- poslati e-mail na adresu: [info.hr@addiko.com](mailto:info.hr@addiko.com) ( potvrda primitka će se poslati na e-mail slanja)
- poslati telefaks poruku na broj: +385 (0)1 603 7000;
- pisani prigovor predati djelatniku u poslovnici ( pisanim putem će se potvrditi primitak vašeg prigovora);
- poslati pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, za Upravljanje prigovorima.

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB poželjno navesti);
- detaljan opis događaja ili situacije uz dostupnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom
- način dostave odgovora (pošta, e-mail, osobno u poslovnici).

Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

Banka na sve prigovore odgovara u zakonski propisanim rokovima, a pisani će odgovor Korisniku dostaviti na način na koji je zatražio. Kod kompleksnih prigovora (ili kada rješavanje uključuje treću stranu) čije rješavanje

# Addiko Bank

može trajati duže od očekivanog, Banka će Korisnika unutar zakonskog roka obavijestiti o razlozima odgode i o okvirnom roku odgovora.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s odgovorom Banke ili odlukom Banke donesenom povodom prigovora, Korisnik je ovlašten podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751., može uputiti prigovor pismenim putem na neki od prethodno definiranih načina, na koji će Banka odgovoriti u roku od deset dana od dana njegova zaprimanja. Korisnik može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke ako smatra da je Banka postupala protivno navedenim uredbama.

U svim sporovima između Korisnika i Banke koji se odnose na prava i obveze iz navedenih uredbi i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: <https://www.hgk.hr> ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>. Za prigovore iz područja platnog prometa Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja pokrenuo potrošač pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke.

Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje ima svojstvo ovršne isprave. Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

## 8. ZAVRŠNE ODREDBE

Korisnik se obvezuje s ovim Općim uvjetima upoznati sve opunomoćenike za raspolaganje, odnosno smatra se da opunomoćenici, prilikom opunomoćenja te potpisivanjem pristupnice i Zahtjeva za dodjelu ovlaštenja po računu. prihvaćaju ove Opće uvjete i ostale relevantne interne akte Banke.

U slučaju da neke od odredbi ovih Općih uvjeta nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta.

Sastavni dijelovi ovih Općih uvjeta su:

- Opću uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d.
- Odluka o kamatnim stopama Banke
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke
- Izvadak iz Odluke o visini pasivnih kamatnih stopa za fizičke osobe.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i korisnika koristi se hrvatski jezik.

Na sve poslove i usluge regulirane ovim Općim uvjetima primjenjuje se isključivo pravo Republike Hrvatske

Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku poslovnoj mreži banke i objavljeni na internetskoj stranici Banke [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr).

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti u primjeni od 14.09.2019. godine.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 10.04.2021. godine.

U Zagrebu, 02.02.2021.

**Addiko Bank d.d**

