

OPĆI UVJETI I PRAVILA KORIŠTENJA USLUGA DIREKTOG 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 adresa: 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 i pravilima korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju se uvjeti za korištenje usluga Addiko EBank i Addiko SMS u Banci te prava i obveze Banke i korisnika usluge (u daljnjem tekstu: Korisnik) kao i opunomoćenika Addiko EBank usluge. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače, Uputom za korištenje Addiko Ebank, Uputom za korištenje tokena i Uputom za korištenje mTokena, koje su objavljene i dostupne na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr.

1. POJMOVNIK

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Addiko EBank - usluga internetskog bankarstva koja omogućava podnošenje naloga za plaćanje nacionalnih, međunarodnih i prekograničnih platnih transakcija te poduzimanje ostalih usluga i aktivnosti vezanih za račune klijenta. Uslugu mogu koristiti domaće i strane fizičke osobe. Za korištenje usluge potrebno je imati otvoren transakcijski račun potrošača u Banci. Moguće je ugovoriti i korištenje usluge za opunomoćene osobe.

Addiko SMS - informacijski servis Banke koji omogućuje vlasnicima transakcijskog računa potrošača otvorenih u Banci da na GSM telefon od Banke primaju poruke s informacijama o svojim računima.

Usluga direktnog bankarstva - označava uslugu Addiko EBank i Addiko SMS

Potrošač - svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja.

Korisnik - potrošač koji koristi usluge direktnog bankarstva. Korisnikom može postati fizička osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun potrošača.

Identifikacijski uređaj - sredstvo za identifikaciju Korisnika za pristup Addiko EBank-u (token, mToken). Identifikacijski uređaj je u vlasništvu Banke i Korisnik ga je dužan vratiti na zahtjev Banke.

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

Aktivacijski ključevi su tajni brojevi koje Banka dostavlja Korisniku, a koji ovisno o okolnostima služe za aktivaciju Addiko EBanka ili za aktivaciju pojedinih identifikacijskih uređaja, nakon čega se više ne mogu koristiti.

PIN - osobni tajni identifikacijski broj kojeg Korisnik samostalno odabire u svrhu svoje identifikacije prilikom korištenja tokena ili mTokena, strogo povjerljiv i poznat isključivo Korisniku;

Pouzdana autentifikacija - autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna kao što je to primjerice PIN), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje kao što su to primjerice token ili mToken) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest kao što su to primjerice

biometrijska obilježja korisnika) 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 u smislu ovih Općih uvjeta smatraju se autentifikacija Korisnika PIN-om i biometrijska autentifikacija, kako je opisano u ovim Općim uvjetima.

Udjeli - udjeli u investicijskim fondovima kojima upravlja InterCapital Asset Management d.o.o.

2. OSIGURANJE OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke Korisnika u skladu s odredbama članka 10. Općih uvjeta poslovanja Banke.

Sve informacije i podatke prikupljene pri pružanju usluga po ovim Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka smije podatke koji se smatraju bankovnom tajnom dostaviti samo na izričiti zahtjev Korisnika, odnosno sukladno Zakonu o kreditnim institucijama nadležnim tijelima i drugim institucijama, na pisani zahtjev.

Korisnik Banku mora obavijestiti u roku od 8 dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka te podataka o opunomoćenicima. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja obveza glede dostave promjena.

3. OPĆE ODREDBE I ODGOVORNOSTI

Potpisom pristupnice za usluge Addiko EBank i Addiko SMS, Korisnik izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima i da prihvaća ove Opće uvjete, Opće uvjete poslovanja Banke, Odluku o naknadama za usluge Banke, Odluku o kamatnim stopama Banke, Uputu za korištenje tokena i Uputu za korištenje mTokena.

Banka zadržava pravo izmjene uvjeta korištenja usluga direktnog bankarstva uz obvezu obavještanja Korisnika o izmjenama 2 (dva) mjeseca prije nego što izmjene stupe na snagu. Ukoliko Korisnik pisanim putem do stupanja na snagu objavljenih izmjena i dopuna ne otkaže usluge direktnog bankarstva, smatrat će se da Korisnik prihvaća izmjene i dopune.

Banka će Korisnika informirati o uvjetima usluga direktnog bankarstva na svojoj službenoj internetskoj stranici www.addiko.hr, u poslovnica Banke i putem izvadaka na računima.

4. POSTUPAK UGOVARANJA USLUGA DIREKTOG BANKARSTVA

Korisnikom Addiko SMS i Addiko EBank usluge može postati potrošač koji u Banci ima otvoren transakcijski račun potrošača, ukoliko ispuni, potpiše i dostavi Banci Pristupnicu za korištenje Addiko SMS, odnosno Pristupnicu za korištenje Addiko EBank usluge.

Banka će provjeriti podatke klijenta te će mu, ukoliko ispunjava potrebne uvjete, odobriti korištenje Addiko EBank odnosno Addiko SMS usluge. Banka je ovlaštena odbiti prihvatiti zahtjev za ugovaranje Addiko SMS i/ili Addiko EBank usluge pri čemu nije obvezna obrazložiti razloge takve svoje odluke.

Banka će obavijestiti Korisnika Addiko SMS usluge o početku korištenja Addiko SMS usluge porukom na broj GSM telefona kojeg je Korisnik naveo u Pristupnici za korištenje Addiko SMS usluge.

Vlasnik računa može opunomoćiti drugu osobu za korištenje Addiko EBank-a. Opunomoćenik je također obvezan popuniti i potpisati Pristupnicu u najbližoj poslovnic Banke, u nazočnosti vlasnika računa te uz njegovu pisanu punomoć. Naknada za transakcije koje obavi opunomoćenik teretit će se s transakcijskog računa vlasnika računa.

5. USLUGE DIREKTOG BANKARSTVA

5.1. Addiko EBank

Usluga Addiko EBank koristi se na način da se Korisnik pomoću identifikacijskog uređaja prijavi u Addiko EBank.

Addiko Bank

U sustav Addiko EBank Korisnik pristupa na jedan od sljedeća dva načina:

- Prijavom putem tokena:
Korisnik u token unosi PIN kojeg je odredio za otključavanje i korištenje tokena, nakon čega token generira jednokratnu zaporku (OTP1) vremenski ograničenog trajanja. Korisnik se prijavljuje u Addiko EBank unosom u odgovarajuća polja na korisničkom sučelju Addiko EBank jednokratne zaporke (OTP1) i korisničkog imena kojeg je Korisniku prilikom ugovaranja Addiko EBank dodijelila Banka.
- Prijavom putem mTokena:
Korisnik se u mToken prijavljuje PIN-om kojeg je prethodno odredio za otključavanje i korištenje mTokena ili biometrijskom autentifikacijom, na način pobliže opisan u ovim Općim uvjetima, nakon čega mToken generira jednokratnu zaporku (OTP1) vremenski ograničenog trajanja. Korisnik se prijavljuje u Addiko Ebank unosom u odgovarajuća polja na korisničkom sučelju Addiko EBank jednokratne zaporke i korisničkog imena kojeg je Korisniku prilikom ugovaranja Addiko Ebank dodijelila Banka.

Za korištenje mTokena kao identifikacijskog uređaja preduvjet je da Korisnik instalira aplikaciju s mTokenom na mobilni uređaj. Mobilni uređaj s kojeg se Korisnik namjerava koristiti mTokenom mora udovoljavati zahtijevanoj tehničkoj i programskoj konfiguraciji koja je navedena u Uputi za korištenje mTokena. Korisnik može instalirati aplikaciju s mTokenom na mobilni uređaj s internetskih stranica u vlasništvu trećih osoba kao što su to, primjerice, Google play store ili Apple store, a sve ovisno o vrsti operativnog sustava kojeg koristi predmetni mobilnog uređaja. Banka će Korisniku dostaviti aktivacijske ključeve kojima Korisnik aktivira korištenje mTokena, a sve na način pobliže opisan u Uputi za korištenje mTokena. Prilikom aktivacije mTokena Korisnik je obvezan odrediti i potvrditi PIN kojim će se nadalje identificirati prilikom korištenja mTokena.

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

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

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

Aktivacijom i korištenjem biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje da je upoznat s činjenicom da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije već se oslanja na rezultat biometrijske autentifikacije koju provodi operativni sustav mobilnog uređaja na kojem je Korisnik instalirao aplikaciju s mTokenom, čime je isključena odgovornost Banke za ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije kao i za rezultate provedene biometrijske autentifikacije.

Biometrijska autentifikacije smatra se provedenom u trenutku kada uređaj Korisnika potvrdi podudarnost biometrijskog podatka kojim se Korisnik identificirao prilikom korištenja mobilnog uređaja (otisak prsta ili snimak lica) s istovrsnim biometrijskim podatkom kojeg je Korisnik prethodno pohranio u memoriji operativnog sustava tog mobilnog uređaja u svrhu svoje biometrijske autentifikacije.

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

Banka zadržava pravo ograničiti ili onemogućiti korištenje određene usluge u slučaju da se predmetnom uslugom Korisnik želi koristiti nakon provedene biometrijske autentifikacije, o čemu će obavijestiti Korisnike Korisnike porukom prilikom ulaska u aplikaciju.

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

Korisnik Addiko EBank usluge dužan je držati na sigurnom identifikacijski uređaj te ga ne smije predati drugoj osobi.

U slučaju korištenja biometrijske autentifikacije Korisnik 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, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku (način promjene PIN-a za token opisan je u Uputi za korištenje tokena te za mToken u Uputi za korištenje mTokena).

Dodatna objašnjenja Korisnik može zatražiti pozivom na besplatan broj telefona 0800 14 14, a za pozive iz inozemstva +385 1 4898 111.

Korisnik je prije početka korištenja usluge dužan osigurati o svom trošku minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup Addiko Ebank, uključujući i pristup internetu. Minimalni kao i preporučeni tehnički zahtjevi za korištenje Addiko Ebank navedeni su u važećoj Uputi za korištenje Addiko Ebank.

Korisnik se obvezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima i pridržavati se ugovora između Korisnika i Banke.

. Za eventualnu štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe identifikacijskog uređaja odgovara Korisnik. Banka će troškove izdavanja novog identifikacijskog uređaja naplatiti prema važećoj Odluci o naknadama za usluge Banke. Korisnik je također odgovoran za štetu koja nastane kao posljedica Korisnikovog nepravilnog rukovanja identifikacijskim uređajem.

Naloge za plaćanje koje Korisnik potpisuje (autorizira) i predaje Banci putem Addiko EBank-a bit će obrađeni u skladu s Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače.

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.

5.2. Addiko Chat Banking

Addiko Chat Banking omogućuje Korisniku Addiko EBank usluge pristup javnom korisničkom računu Addiko banke u aplikaciji Viber.

Preduvjet za korištenje Addiko Chat Bankinga je instalirana aplikacija Viber na mobilnom uređaju Korisnika te aktivacija unutar Addiko EBank internetskog bankarstva. Aktivacijom Addiko Chat Bankinga Korisnik prihvaća Opće uvjete.

Za uspješnu aktivaciju Addiko Chat Bankinga, Banka Korisniku šalje verifikacijski kôd na zadnji poznati broj mobilnog uređaja Korisnika. Korisnik je odgovoran za ispravnost podataka koje je dao Banci.

Addiko Chat Banking omogućuje:

- pregled lokacija najbližih poslovnica i bankomata Banke,
- pregled Addiko ponude,
- mogućnost direktnog kontaktiranja.

5.3. Addiko SMS

Korisnik Addiko SMS usluge prima informacije o svojim na broj GSM uređaja koji upiše na pristupnici za Addiko SMS uslugu. Banka šalje SMS poruku svaki radni dan uz uvjet provjere stanja u odnosu na prethodni dan.

Korisnik Addiko SMS usluga obavezan je osobno ili pisanim putem obavijestiti Banku o promjeni broja GSM telefona za dostavu informacija.

. Djelatnik Banke temeljem te prijave Korisniku će izmijeniti odnosno, privremeno blokirati uslugu Addiko SMS. Korisnik Addiko SMS usluge dužan je osobno pisanim putem prijaviti događaj u poslovnici Banke u roku od 7 (sedam) radnih dana.

Ako je Korisnik u korištenju kredita u Banci, a ne postupi na gore opisani način ili se ne pridržava ovih Općih uvjeta, Banka ne odgovara za eventualnu štetu nastalu slanjem informacija navedenih ovim Općim uvjetima. Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon dostave istih na GSM broj telefona naveden u pristupnici te se neće smatrati odgovornom za zlouporabe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo uređaja navedenog u pristupnici.

6. SIGURNOST I OBVEZE KORISNIKA

Korisnik je obavezan pridržavati se svih sljedećih obveza:

- pridržavati se svih obveza koje proizlaze iz ovih Općih uvjeta, Upute za korištenje Addiko Ebank, Upute za korištenje tokena i Upute za korištenje mTokena,
- Banku odmah obavijestiti o promjenama svih podataka koji su nužni za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih usluga direktnog bankarstva ili za primanje obavijesti od Banke, kao što su primjerice broj mobilnog uređaja, promjena adrese ili promjena osobnih ili kontakt podataka Korisnika;
- brižno čuvati dodijeljeno identifikacijsko sredstvo tako da spriječi njegovo oštećenje, uništenje, gubitak, krađu ili zlouporabu;
- brižno čuvati vlastite uređaje kojima se koristi za pristup pojedinim direktnim kanalima, poput računala ili mobilnog uređaja, tako da spriječi njihov gubitak, krađu ili zlouporabu;
- dodijeljeno identifikacijsko sredstvo koristiti isključivo za ugovorenu namjenu odnosno za svrhe koje su predviđene ovim Općim uvjetima;
- zapamtiti dodijeljeni ili odabrani PIN i aktivacijske ključeve te ih ne zapisivati, pohranjivati na računalu, mobilnom uređaju ili drugom mediju, niti otkrivati ili učiniti dostupnim trećim osobama, uključujući osobe koje jesu ili se predstavljaju kao zaposlenici Banke, policije, pravosudnih ili drugih službenih tijela;
- poduzeti sve ostale razumne mjere zaštite tajnosti PIN-a tako da spriječi njegovu zlouporabu ili neovlašteno otkrivanje. Primjerice, neće se smatrati da je Korisnik poduzeo potrebne razumne mjere zaštite tajnosti odabranog PIN-a ako za PIN odabere neprekinuti niz istih ili uzastopnih brojeva;
- Addiko Ebank usluzi pristupati isključivo izravno putem internetske stranice Banke <https://ebank.addiko.hr>, a ne putem linkova iz drugih internetskih stranica ili e-mail poruka te prilikom pristupa Addiko Ebank usluge i tijekom njenog korištenja klikom na ikonu lokota u/pokraj adresnog polja u internetskom pregledniku provjeriti nalazi li se na internetskim stranicama Banke, a u slučaju da se prilikom pristupa ili korištenja Addiko Ebank usluge ne nalazi na internetskim stranicama Banke, bez odgađanja prestati s korištenjem usluge i napustiti internetske stranice na kojima se nalazi;
- u svrhu svoje identifikacije prilikom korištenja Addiko Ebank usluge dati samo one podatke koji su predviđeni ovim Općim uvjetima te bez odgađanja prekinuti pristup usluzi i internetskim stranicama na kojima se nalazi ako se u svrhu pristupa Addiko Ebank usluzi od njega traže dodatni podaci koji nisu predviđeni ovim Općim uvjetima;
- prilikom prestanka korištenja Addiko Ebank odjaviti se i izaći iz aplikacije na način koji je predviđen Uputom za korištenje Addiko Ebank;
- redovito provjeravati postojanje obavijesti koje mu Banka dostavi korištenjem Addiko Ebank, pisanim putem, elektroničkom poštom ili na drugi ugovoreni ili propisani način ili učini dostupnim putem internetskih stranica Banke, te postupati u skladu s njima;
- odmah obavijestiti Banku o svakom uočenom netipičnom ili nepravilnom radu Addiko Ebank usluge, kao i o nastanku ili sumnji u nastanak okolnosti koje u skladu s ovim Općim uvjetima predstavljaju razlog za onemogućavanje pristupa ugovorenoj usluzi direktnog bankarstva;
- redovito nadograđivati aplikaciju s mTokenom svim nadogradnjama koje Banka učini dostupnima;

Korisnik je upoznat s time da sigurno korištenje usluga direktnog bankarstva ovisi o tome u kojoj se mjeri Korisnik pridržava pojedinih sigurnosnih obveza iz ovih Općih uvjeta. Korisnik koji je ugovorio korištenje Addiko Ebank usluge se stoga obvezuje:

- za pristup Addiko Ebank koristiti isključivo odgovarajuću računalnu i/ili mobilnu (strojnu i programsku) te komunikacijsku opremu koja je usklađena sa zahtijevanom ili preporučenom konfiguracijom koja je navedena u Upiti za korištenje Addiko Ebank, te koja ima instalirane i ažurirane, u skladu sa svim posljednjim dostupnim nadogradnjama proizvođača, operativni sustav, internetski preglednik, antivirusnu zaštitu i vatrozid;
- redovito, a osobito prije korištenja Addiko Ebank usluge, provjeriti postojanje virusa i drugih malicioznih programa na računalu odnosno mobilnom uređaju kojeg koristi za pristup toj usluzi, te u slučaju njihovog postojanja, koristiti se uslugom tek nakon što su isti uklonjeni korištenjem nekog od pouzdanih programa za uklanjanje virusa i malicioznih programa;
- voditi računa o internetskim stranicama koje se posjećuju s uređaja kojima pristupa Addiko Ebank usluzi, jer pristup nekim stranicama uključuje povećani rizik zaraze računala, odnosno mobilnog uređaja malicioznim programima;
- ne otvarati poruke elektroničke pošte (e-mailove) te privitke i poveznice (linkova) iz sumnjivih poruka ili poruka koje ne očekuje.

7. ONEMOGUĆAVANJE PRISTUPA USLUZI

Svaki gubitak, krađu, saznanje o zlouporabi ili sumnju na zlouporabu identifikacijskog sredstva, mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija s mTokenom i/ili PIN-a, te saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN ili imala pristup ugovorenom direktnom bankarstvu, Korisnik mora odmah prijaviti na broj telefona Addiko kontakt centra 0800 14 14 za pozive iz Republike Hrvatske, odnosno +385 1 6030 000 za pozive izvan Republike Hrvatske. Korisnik odgovara za točnost i potpunost svih podataka koje je dao Banci u svrhu onemogućavanja pristupa ugovorenoj usluzi.

Banka je ovlaštena i bez prijave Korisnika onemogućiti pristup i/ili korištenje pojedinih ili svih usluga direktnog bankarstva u sljedećim slučajevima:

- u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili zlouporabu identifikacijskog sredstva, mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija s mTokenom, ili PIN-a,
- u slučaju da je prilikom korištenja tokena ili mToken PIN pogrešno unesen najmanje tri puta uzastopno
- u slučaju sumnje da se ugovorena usluga direktnog bankarstva koristi za prijevaru ili zlouporabu,
- ako je Korisnik prilikom ugovaranja usluge direktnog bankarstva dao Banci pogrešne ili neistinite podatke,
- ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio,
- ako Korisnik postupa protivno mjerodavnim propisima,
- ako Korisnik ne ispunjava svoje obaveze prema Banci
- zbog značajnog povećanja rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja po kreditu kojeg može koristiti putem Addiko Ebank usluge.

Umjesto onemogućavanja pristupa ugovorenom direktnom bankarstvu, Banka može Korisniku privremeno onemogućiti korištenje jedne ili više usluga ili funkcionalnosti koje su dostupne putem ugovorenog direktnog bankarstva.

Banka će, ako je to moguće, pravodobno unaprijed obavijestiti Korisnika o namjeravanom onemogućivanju pristupa direktnom bankarstvu i/ili nemogućnosti korištenja pojedinom uslugom direktnog bankarstva te razlozima takvog postupanja, osim ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Obavijest o nemogućnosti korištenja direktnog bankarstva ili pojedinom uslugom koja je dostupna putem direktnog bankarstva Banka upućuje Korisniku putem iste usluge direktnog bankarstva, telefonskim putem ili na drugi odgovarajući način.

Banka nije dužna unaprijed obavijestiti Korisnika o blokadi pristupa direktnom bankarstvu u sljedećim slučajevima:

- u slučaju višekratnog pogrešnog unosa PIN-a,

Addiko Bank

- u slučaju sumnje da se usluga koristi za prijevaru ili zlouporabu,
- ako je Korisnik prilikom ugovaranja usluge dao Banci pogrešne ili neistinite podatke,
- ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti ili su njihov sastavni dio,
- ako Korisnik postupa protivno mjerodavnim propisima.

Svi nalozi za plaćanje ili drugi nalozi koje je Banka zaprimila prije onemogućavanja pristupu direktnom bankarstvu bit će izvršeni u skladu s ovim Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače, osim ako ih Korisnik pravodobno opozove prije njihovog izvršenja, odnosno prije isteka roka do kojeg se određeni neizvršeni nalozi mogu opozvati.

Banka može, uz prethodnu najavu, privremeno onemogućiti korištenje ugovorenog direktnog bankarstva u slučaju promjena opsega usluga koje su dostupne putem tog direktnog bankarstva, promjena i nadogradnji u informacijskom sustavu Banke i sličnih objektivno opravdanih razloga. Obavijest o privremenoj nemogućnosti korištenja direktnog bankarstva zbog navedenih razloga Banka šalje Korisniku putem iste usluge direktnog bankarstva ili na drugi odgovarajući način i/ili čini dostupnom objavom na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr.

U slučaju da Korisnik nakon pristupa Addiko Ebank ne obavi u roku od niti jednu radnju, Banka će Korisniku privremeno prekinuti pristup Addiko Ebank usluzi, nakon čega se Korisnik, da bi ponovno pristupio Addiko Ebank usluzi, mora ponovno identificirati na jedan od načina koji su predviđeni u poglavlju 5.1. ovih Općih uvjeta.

8. ODGOVORNOST BANKE

Banka ne odgovara za nemogućnost korištenja ugovorene usluge direktnog bankarstva niti za štetu koja Korisniku nastane zbog:

- nefunkcioniranja ili nepravilnog rada računala, mobilnih ili drugih uređaja koji nije u vlasništvu Banke, a koristi se za pristup direktnom bankarstvu,
- nefunkcioniranja računalnog sustava ili operativnog sustava mobilnih uređaja koji se koriste za pristup direktnom bankarstvu,
- zahvata Korisnika ili druge neovlaštene osobe na dodijeljenom identifikacijskom uređaju i/ili aplikaciji s mTokenom
- više sile pod kojom se smatraju rat, nemiri, terorističko djelovanje, prirodna katastrofa, epidemija, štrajk, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odluke i djelovanja tijela vlasti, kao i sve druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci, odnosno koje su izvan kontrole Banke, a zbog kojih je onemogućeno korištenje digitalnog bankarstva
- gubitka, oštećenja ili uništenja podataka i opreme Korisnika

9. NAKNADE

Naknade za korištenje usluga direktnog bankarstva za Korisnike su propisane Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Korisnik mjesečno plaća Banci naknadu te je suglasan da Banka naknadu naplati terećenjem njegovog tekućeg računa otvorenog u Banci svakog prvog radnog dana u mjesecu, za prethodni mjesec.

Naknade su objavljene na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke.

10. OBAVJEŠTAVANJE

Banka obavještava Korisnika u izvatku po računu o izvršenim prijenosima sredstava ili plaćanjima. Banka izvadak dostavlja prema dinamici i na način ugovoren s Korisnikom.

Korisnik Addiko SMS i Addiko EBank usluge je suglasan s primanjem dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade.

11. PRESTANAK USLUGE

Ugovor o korištenju usluga direktnog bankarstva zaključen je na neodređeno vrijeme.

Ugovor prestaje važiti otkazom Ugovora jedne od ugovornih strana, jednostranim raskidom od strane Banke, zatvaranjem transakcijskog računa Korisnika bilo na zahtjev vlasnika tekućeg računa bilo prema odluci Banke te u slučaju smrti Korisnika.

U slučaju kad Banka zaprimi informaciju telefonskog operatera o ukidanju broja GSM telefona, Banka će ukinuti uslugu Addiko SMS.

Korisnik može pisanim putem ili osobnim dolaskom u poslovnicu Banke otkazati ugovor o korištenju usluge direktnog bankarstva. Otkaz korištenja usluge Addiko EBank može zatražiti vlasnik računa (za sebe i opunomoćenika) i opunomoćenik za svoju uslugu. Prilikom otkaza potrebno je poslati pisani zahtjev i vratiti identifikacijski uređaj. Otkaz usluge stupa na snagu najkasnije prvog radnog dana nakon što Banka zaprimi obavijest od strane Korisnika o otkazu usluge.

Banka može otkazati ugovor o korištenju usluge direktnog bankarstva bez navođenja razloga s otkaznim rokom od 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, u pisanom obliku, preporučenom poštom s povratnicom na zadnju poznatu adresu Korisnika. Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Korisnika, odnosno primitkom zahtjeva Korisnika za otkaz Ugovora u Banci.

Banka može raskinuti ugovor o korištenju usluga direktnog bankarstva s trenutnim učinkom ukoliko se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe Ugovora, ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja Banke i drugih općih akata Banke te u slučaju blokade transakcijskog računa građana zbog provođenja prisilne naplate. Banka zadržava pravo raskinuti s trenutnim učinkom ili privremeno onemogućiti korištenje Usluga direktnog bankarstva Korisniku ukoliko korištenje Usluga direktnog bankarstva od strane Korisnika, a po isključivoj procjeni Banke predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

U slučaju prestanka usluge Addiko EBank, Korisnik je dužan vratiti identifikacijski uređaj. Ukoliko Korisnik ne vrati identifikacijski uređaj, Banka će naplatiti trošak identifikacijskog uređaja prema Odluci o naknadama za usluge Banke.

11.1. Usluga prebacivanja računa

Banka će Korisniku automatski zatvoriti Addiko EBank i/ili Addiko SMS uslugu, ako Korisnik putem usluge prebacivanja računa zatraži zatvaranje transakcijskog računa uz koji su vezane Usluge direktnog bankarstva.

Banka će izvršiti povrat naplaćene naknade za nevraceni token sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke, ako Korisnik izvrši povrat tokena u roku od 30 dana od datuma zatvaranja računa koji je naveden na Punomoći za prebacivanje.

12. PRITUŽBE KORISNIKA I MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s pružanjem Usluga direktnog bankarstva, 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 (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 s naznakom „za Upravljanje prigovorima“.

Banka nema obvezu zaprimiti prigovor koji je poslan isključivo na e-mail adresu djelatnika Banke, odnosno Banka nije vezana zakonskim rokom za odgovor na prigovor ako se prigovor ne pošalje na način kako je Banka obavijestila potrošače da prigovor treba podnijeti.

Banka će pisanim putem potvrditi primitak prigovora.

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).

Banka na sve prigovore odgovara u zakonski propisanim rokovima, a pisani će odgovor Korisniku dostaviti na način na koji je zatražio jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora.

Odgovor koji sadrži osobne podatke ili podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu Banka može slati isključivo na onu adresu za kontakt koju je Korisnik prijavio Banci.

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

Sudska zaštita može se ostvariti pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti podnošenjem građanske tužbe.

Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>) 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 Korisnik pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke.

13. 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.
- Uputa za korištenje Addiko Ebank
- Uputa za korištenje tokena
- Uputa za korištenje mTokena
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke

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 u poslovnicama Banke i objavljeni na internetskoj stranici Banke www.addiko.hr.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti u primjeni od 10.04.2021. godine.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 16.08.2022. godine.

U Zagrebu, 13.06.2022.

Addiko Bank d.d

