Addiko Bank

INFORMACIJE PRIJE SKLAPANJA UGOVORA NA DALJINU

Podnošenje zahtjeva online te:

a) online identifikacija i potpisivanje ugovora o kreditu digitalnim putem

ili

b) dostava ugovora uz obveznu identifikaciju putem Hrvatske pošte d.d.

smatra se sklapanjem ugovora na daljinu s Addiko Bank d.d. (dalje: Banka) bez Vaše fizičke prisutnosti pred zaposlenikom Banke.

Sukladno tome, Banka Vas u nastavku obavještava o posebnostima takvog ugovaranja proizvoda i daje ostale propisane informacije:

UGOVARATELJ PROIZVODA

Ugovaratelj ulazi u ugovorni odnos s Addiko Bank d.d., Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb, OIB: 14036333877. 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 superviziju poslovanja Banke je Hrvatska narodna banka.

Ugovaratelj proizvoda može biti isključivo korisnik proizvoda koji se ugovara.

Ugovaratelj mora biti punoljetna fizička osoba, koja zadovoljava uvjete kreditiranja Banke te koji uz zahtjev za kredit prilože dokumentaciju koja je potrebna za procjenu kreditne sposobnosti. Ugovaratelj ne smije biti stariji /a od 65 (75 za umirovljenike) godina na kraju dospijeća kredita. Ugovaratelj mora biti zaposlen/a ili u mirovini te primati plaću ili mirovinu na transakcijski račun otvoren u (bilo kojoj) banci u RH.

Banka neće stupiti u poslovni odnos s ugovarateljem kojeg nije u mogućnosti identificirati odgovarajućim metodama identifikacije (detaljnije opisano pod naslovom „IDENTIFIKACIJA“).

Banka može odbiti sklopiti ugovorni odnos s ugovarateljem iz drugih razloga sukladno primjenjivim propisima i svojim internim aktima.

IDENTIFIKACIJA I POTPISIVANJE DOKUMENTACIJE

Banka u procesu zaprimanja i obrade kreditnog zahtjeva postupa sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te pritom prikuplja podatke o Ugovaratelju kroz samu predaju zahtjeva za kredit kao i iz drugih izvora (sve sukladno člancima 15. – 22. navedenog Zakona).

a) IDENTIFIKACIJA PUTEM IDENTITY CONSORTIUM d.o.o

Uz osobne podatke koji su traženi kroz unosne forme prilikom online predaje zahtjeva za kredit, dodatno će se vršiti verifikacija broja mobitela putem SMS-a te će se elektroničkim putem tražiti provjera vjerodostojnosti skeniranog osobnog dokumenta kao i biometrijska provjera lica korisnika.

Identifikacija Ugovaratelja vrši se putem IDENTITY CONSORTIUM d.o.o koji temeljem ugovornog odnosa za Banku vrši proces utvrđivanja i provjere identiteta korisnika na način da uz određena pravila provjerava:

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com, Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

1. Vjerodostojnosti osobnog dokumenta priloženog u svrhu potvrde identiteta korisnika

2. Biometrijskom provjerom lica korisnika

Banka putem identifikacije prikuplja i ažurira Vaše osobne podatke:

- putem službenika za registraciju koji provodi postupak videoelektroničke identifikacije ;
- uvidom u važeću osobnu iskaznicu (slikanje ili učitavanje skeniranog dokumenta), čitanjem Vaših podataka s osobne iskaznice i automatskim prenošenjem u aplikaciju Banke;
- broj mobitela;
- e-mail adresu

b) IDENTIFIKACIJA PUTEM HRVATSKE POŠTE

Uz osobne podatke koji su traženi kroz unosne forme prilikom online predaje zahtjeva za kredit, dodatno će se vršiti verifikacija broja mobitela putem SMS-a te će se elektroničkim putem tražiti dostava skeniranog osobnog dokumenta kao i fotografija uslikana pametnim telefonom (tzv. 'selfie').

Identifikacija Ugovaratelja vrši se putem Hrvatske pošte d.d., prethodno uručenju pošiljke koja sadrži ugovornu i popratnu kreditnu dokumentaciju na jedan od dva načina:

1. Prethodno uručenju pošiljke na adresi uručenja, djelatnik Hrvatske pošte d.d. pregledom osobnog identifikacijskog dokumenta utvrđuje identitet Ugovaratelja usporedbom osobe ispred sebe s fotografijom na dokumentu te usporedbom podataka s osobnog dokumenta onima na obrascu službene povratnice Addiko Bank d.d. koja se nalazi uz samu pošiljku. Točnost podataka na povratnici i ispravna identifikacija potvrđuju se potpisom obje strane na obrascu povratnice.

2. Ukoliko se Ugovaratelj ne nalazi na adresi uručenja, djelatnik Hrvatske pošte d.d. ostavlja dokument o pokušaju uručenja pošiljke, s kojim se Ugovaratelj u roku od 5 radnih dana ima uputiti u na njemu navedeni poštanski ured te se identifikacija obavlja na način opisan u prethodnoj točci, ali u poštanskom uredu.

Ugovornu dokumentaciju Ugovaratelj potpisuje na daljinu, bez fizičke prisutnosti pred zaposlenikom Banke. Prije potpisa dokumentacije provjerite svoje osobne podatke i podatke o zatraženom kreditu. Na označena mjesta u dokumentima se potpišite identično kao na osobnoj iskaznici (pazite na redoslijed ‘ime prezime’ ili ‘prezime ime’ i jeste li se potpisali tiskanim ili pisanim slovima). . U slučaju da potpis na Ugovoru i/ili Nalogu za izvršenje platnih transakcija i/ili povratnici odnosno drugoj ispravi kojom se dokazuje uručenje Ugovora o kreditu, prema isključivoj procjeni Banke, nije istovjetan potpisu kao na važećoj osobnoj iskaznici čija je fotografija dostavljena Banci uz zahtjev za kredit, Banka može onemogućiti korištenje kredita i raskinuti Ugovor, o čemu će obavijestiti ugovaratelja kredita pisanim putem na njegovu adresu navedenu u Ugovoru.

Ugovaratelj kredita najkasnije u roku od sedam dana od dana primitka ugovorne dokumentacije dostavlja Banci preko HP-Hrvatske pošte d.d. potpisanu dokumentaciju naručivanjem prikupa pošiljke s potpisanom dokumentacijom na broj 0800 999 222.

DETALJI IZDAVANJA KVALICIFIRANOG CERTIFIKATA ZA ELEKTRONIČKI POTPIS:

Potpisivanje ugovorne dokumentacije odvija se na daljinu u suradnji s Financijskom agencijom sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 90, OIB: 85821130368 upisanom u registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem (MBS) 080422905. (dalje: Fina), kvalificiranim pružateljem usluga povjerenja sa sjedištem na području Europske unije, radi izdavanja kvalificiranog certifikata za elektronički potpis (dalje: Certifikat) klijentima Banke.

Kako bi stekao Certifikat, klijent ulazi u ugovorni odnos s Finom, potpisivanjem i prihvatom potrebne dokumentacije te s Bankom, prihvatom Općih uvjeta izdavanja i korištenja Fina kvalificiranog

digitalnog certifikata za građanstvo Banke u dijelu prava i obveza u vezi s korištenjem Certifikata, temeljem čega klijent Banke stječe Certifikat u trajanju od 2 godine koji može koristiti za:

- potpisivanje dokumentacije elektroničkim potpisom radi ulaska u ugovorni odnos s Bankom;
- i za drugu svrhu sukladno aktima Fine koji reguliraju korištenje Certifikata.

Klijent stječe i koristi Certifikat na vlastitu odgovornost.

Klijent koji uđe u odnosni ugovorni odnos radi izdavanja Certifikata preuzima prava i obveze definirane dokumentacijom koju je u tu svrhu potpisao i potpisom dokumentacije prihvatio (dalje: Dokumentacija) te je dužan iste poštovati.

Klijent ima osobito sljedeće obveze:

- pažljivo koristiti i čuvati sredstvo za izradu elektroničkog potpisa, privatne ključeve i aktivacijske podatke sukladno ovom dokumentu,
- poduzeti odgovarajuće mjere zaštite sredstva za izradu elektroničkog potpisa, privatnog ključa i aktivacijskih podataka od neovlaštenog pristupa i uporabe,
- pregledati i provjeriti točnost sadržaja certifikata te prihvatiti taj certifikat prije njegova izdavanja,
- u najkraćem mogućem roku zatražiti opoziv, odnosno suspenziju certifikata u slučaju kompromitiranja privatnog ključa, gubitka ili oštećenja sredstva za izradu elektroničkog potpisa, privatnog ključa i aktivacijskih podataka,
- dostaviti sve potrebne podatke i informacije o promjenama koje utječu ili mogu utjecati na točnost elektroničkog potpisa u propisanim rokovima,
- koristiti certifikat i pripadajući privatni ključ u skladu sa zakonima i drugim propisima Republike Hrvatske te sukladno odredbama Dokumentacije,
- djelovati u skladu sa svim ostalim odredbama Dokumentacije koje se odnose na obveze Korisnika.

U odnosu izdavanja i korištenja Certifikata, Fina obrađuje osobne podatke klijenta, druge zapise i podatke koji se prikupljaju u cilju izdavanja kvalificiranih certifikata, a sukladno svojim pravilima privatnosti. Osobni podaci korisnika koji su sadržani u certifikatu javno se objavljuju u certifikatu.

UNOS I PROMJENA TE PRIKUPLJANJE OSOBNIH PODATAKA

Unosom i potvrdom osobnih podataka danih u procesu podnošenja online zahtjeva za ugovaranje gotovinskog kredita putem linka na web stranici banke potvrđujete točnost dostavljenih podataka te, ako se razlikuju od podataka kojima Banka raspolaže, ovlašćujete Banku da ih ažurira u svojim evidencijama u mjeri potrebnoj za obradu zahtjeva i uspostavu poslovnog odnosa, između ostalog i izmjenu osobnih i korištenje istih u svrhu/e za koju/e su dani.

Banka obrađuje osobne podatke u skladu s primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka, Politikom privatnosti te drugim obavijestima o obradi osobnih podataka dostupnima na internetskim stranicama Banke i dostavljenima klijentu tijekom procesa ugovaranja."

Addiko Bank

OPIS PROIZVODA/USLUGE

Informacije o osnovnim obilježjima proizvoda Banka Vam prezentira putem informacija i dokumenata prikazanih i sadržanih na ekranima prilikom podnošenja zahtjeva online, prije nego pristupite procesu ugovaranja.

U odnosu na kredit:

Detaljne informacije o kreditu, uključujući i cijenu koju ste dužni platiti (kamate, naknade i drugi troškovi) dobivate na ekranima prilikom podnošenja zahtjeva online te u sklopu personaliziranih informacija o kreditu.

Detaljne personalizirane informacije o kreditu Banka će Vam, prije sklapanja ugovora na daljinu, predočiti kroz Europski standardizirani informativni obrazac, nacrt ugovora o kreditu, informaciju o polici dobrovoljnog osiguranja (ukoliko je ista zadana), opće informacije o proizvodu kao i informacije prije sklapanja na daljinu te svu navedenu dokumentaciju prosljeđuje i na Vašu e-mail adresu.

Za provjeru točnosti podataka i što bržu realizacije kredita postoji mogućnost da Vas kontaktiraju naši bankari putem telefonskog poziva.

Podnošenje online zahtjeva za gotovinski kredit ne predstavlja ugovor o kreditu. Ugovor će biti zaključen tek kada korisnik dobije obavijest o odobrenom zahtjevu, dostavi popratnu relevantnu dokumentaciju te digitalnim certifikatom ili vlastoručnim potpisom potpiše Ugovor o kreditu.

Ugovornu dokumentaciju koja Vam je prethodno poslana na e-mail adresu; ugovor o kreditu, nalog za izvršenje platnih transakcija, Europski standardizirani informativni obrazac u slučaju niže ponude, policu osiguranja kredita (ukoliko je dogovorena) nakon potpisivanja digitalnim certifikatom dostavljamo na Vašu email adresu.

Prilikom realizacije kredita koja uključuje suradnju s Hrvatskom poštom, ugovornu dokumentaciju koja Vam je prethodno poslana na e-mail adresu; ugovor o kreditu, nalog za izvršenje platnih transakcija, Europski standardizirani informativni obrazac u slučaju niže ponude, policu osiguranja kredita (ukoliko je dogovorena) dostavljamo na potpis na Vašu adresu.

SPECIFIČNOSTI PROIZVODA

Predajom zahtjeva online na web stranici Banke možete ugovoriti nenamjenski kredit u EUR do maksimalnog iznosa od 10.000 EUR i maksimalnog roka otplate od 10 godina.

U kredit nije moguće uključiti dodatne sudionike npr. sudužnike, jamce i sl.

Prilikom ugovaranja kredita, imate mogućnost ugovaranja dobrovoljnog osiguranja otplate kredita.

Ugovaranje nalog za izvršenje niza platnih transakcija izravnim terećenjem (trajni nalog) obvezno je za klijente koji imaju redovna primanja u Banci, a kojima bude odobren kredit.

Za korisnike s primanjima na računima drugih banaka, ugovara se usluga SEPA izravno terećenje kojeg korisnik potpisuje prilikom zaključivanja ugovornog odnosa.

Ugovaranjem kredita kroz ovaj proces niste u mogućnosti ugovoriti povezane dodatne usluge, npr. ugovaranje prekoračenja, kreditne kartice, otvaranje tekućeg računa i sl.

DODATNE OBVEZE UGOVARATELJA

a) Ako ugovarate proizvod/uslugu putem online zahtjeva uz online identifikaciju i potpisivanje dokumentacije kvalificiranim certifikatom obvezni ste:

- ugovornu dokumentaciju potpisati kvalificiranim certifikatom
- preuzeti ugovornu dokumentaciju poslanu elektroničkom poštom.

b) Ako ugovarate proizvod/uslugu putem online zahtjeva uz dostavu dokumentacije putem Hrvatske pošte obvezni ste:

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com, Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

- potpisati povratnicu prilikom dostave ugovorne dokumentacije
- u roku od sedam dana od dana primitka ugovorne dokumentacije dostaviti Banci preko HP-Hrvatske pošte d.d. dva potpisana primjerka Ugovora;
- dostaviti potpisanu policu osiguranja dobrovoljnog osiguranja kredita ukoliko je ista ugovorena.

PRAVO NA ODUSTAJANJE

Tijekom razdoblja od 14 dana od dana sklapanja ugovora imate pravo, bez navođenja razloga i bez plaćanja naknade, odustati od ugovora uz pisanu obavijest Banci poslanu prije isteka spomenutog roka.

Pisanu obavijest Banci o odustajanju od ugovora možete dostaviti u bilo koju poslovnicu Banke, e-mailom ili poštom na adresu: Addiko Bank d.d., Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb.

U slučaju da je ugovoreni kredit već isplaćen, dužni ste, bez odgode i ne kasnije od 30 (trideset) dana nakon što je Banci poslana obavijest o odustanku, platiti Banci glavnicu i kamatu na glavnicu od dana isplate kredita do datuma otplate glavnice.

Nakon isteka roka za odustanak ugovor se može otkazati ili raskinuti na način i pod uvjetima propisanim ugovorom o kreditu, Općim uvjetima i primjenjivim propisima

Dodatne informacije o prijevremenoj otplati kredita i eventualnim povezanim naknadama i troškovima sadržane su i u Europskom standardiziranom informativnom obrascu.

PRIGOVORI I RJEŠAVANJE SPOROVA

Ako smatrate da Vam je u poslovanju s Bankom povrijeđeno neko pravo, predlažemo rješavanje sporne situacije u izravnom usmenom obraćanju našim djelatnicima. U većini slučajeva, sporna situacija će na taj način biti riješena brzo i jednostavno na obostrano zadovoljstvo.

Želite li podnijeti pisani prigovor, možete to učiniti na jedan od sljedećih načina:

- u poslovnici ga možete predati djelatniku poslovnice Banke;
- putem email adrese: prigovori.hr@addiko.com (koristi se isključivo za prigovore);
- putem email adrese: sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com (isključivo za prigovore iz područja zaštite osobnih podataka);
- putem aplikacije Addiko EBank internetskog bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva kroz opciju Prigovori;
- putem pošte na adresu: Addiko Bank d.d., Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb, Hrvatska, s naznakom „za Upravljanje prigovorima“.

Banka će Vam pisanim putem potvrditi primitak prigovora. Banka zaprima i obrađuje pisane prigovore podnesene putem prethodno navedenih kanala. Ako je prigovor dostavljen drugim komunikacijskim kanalom, podnositelj će biti upućen na jedan od službenih kanala za podnošenje prigovora.

Prigovor treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB);
- detaljan opis okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo uz popratnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom;
- željeni način dostave odgovora.

Napominjemo kako odgovor koji sadrži osobne podatke ili podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu Banka može slati isključivo na onu adresu za kontakt koju je klijent prijavio Banci. U naslovu dopisa,

molimo Vas naznačite da se radi o prigovoru.

Kada možete očekivati odgovor na Vaš prigovor?

Banka na sve prigovore odgovara najkasnije u zakonski propisanim rokovima, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača. Kod kompleksnih prigovora (ili kada rješavanje uključuje treću stranu) čije rješavanje može trajati duže od očekivanog, pravovremeno ćemo Vas obavijestiti o razlozima odgode i o okvirnom roku u kojem možete očekivati naš odgovor.

Što napraviti ako ste nezadovoljni rješenjem prigovora?

U slučaju da niste zadovoljni rješenjem Vašeg prigovora, a smatrate da ponovljeni kontakt s Bankom neće doprinijeti rješenju nastale situacije, Vaš prigovor možete uputiti Hrvatskoj narodnoj banci, kao nadležnom tijelu.

Ako je riječ o prigovoru koji je vezan uz zaštitu osobnih podataka, prigovor možete uputiti Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

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

Također, na raspolaganju su Vam i dodatne zakonske mogućnosti u skladu s posebnim propisom koji regulira alternativno rješavanja potrošačkih sporova.

Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2, email: 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.

OSTALE INFORMACIJE

Na odnose Banke i ugovaratelja prije i nakon sklapanja ugovora o kreditu primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Za sve eventualne sporove proizašle iz ugovora o kreditu ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Ovaj dokument i ugovorna dokumentacija sastavljeni su na hrvatskom jeziku. Banka će za vrijeme trajanja ugovora komunicirati s klijentom na hrvatskom jeziku.

Banka će dokumentaciju za ugovore sklopljene na daljinu, poslati klijentu elektroničkim putem na prethodno dostavljenu e-mail adresu odnosno poštom na adresu u procesu identifikacije putem Hrvatske pošte.

Dodatne informacije o sklapanju ugovora na daljinu i općenito informacije o poslovanju Banke nalaze se u Općim uvjetima.

Kodeks poslovnog ponašanja i etike Banke dostupan Vam je na stranici https://www.addiko.hr/o-nama/kvaliteta-usluge/nase-vrijednosti/

Za usluge savjetovanja o dugu, možete se obratiti FINA-i ili neprofitnim organizacijama utemeljenim na dragovoljnom udruživanju građana, radi zaštite interesa potrošača.

Kontakt FINA-e: e-mail: info@fina.hr ili Savjetovanje o dugu Fina https://www.fina.hr/javne-usluge-za-gradane/savjetovanje-o-dugu, na besplatni telefon: 0800 0080 ili osobno u poslovnicama FINA-e.