

# Addiko Bank

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA ADDIKO BANK d.d.

### I. OPĆE ODREDBE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, OIB: 14036333877, elektronska adresa: addiko.bank.hr@addiko.com, info.hr@addiko.com, Web: <http://www.addiko.hr>, BIC: HAABHR22.

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.

#### Članak 1.

Addiko Bank d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) ovim Općim uvjetima poslovanja (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje osnove poslovnih odnosa između Banke i njenih klijenata, kojima Banka trajno ili povremeno pruža bankovne usluge i ostale financijske usluge, sukladno odobrenju za pružanje bankovnih i financijskih usluga izdanom od strane Hrvatske narodne banke i temeljem prethodne suglasnosti Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (u daljnjem tekstu: Usluge).

Poslovni odnos između Banke i Klijenta temelji se na načelima uzajamnog povjerenja, sigurnosti ulaganja i obostrane koristi koja nastaje kao rezultat poslovne suradnje u kojoj suradnji se Banka obvezuje pridržavati relevantnih zakonskih propisa, pravila struke i profesionalne etike.

#### Članak 2.

Uz ove Opće uvjete, na pojedine oblike poslovnih odnosa između Banke i Klijenata primjenjuju se posebni opći uvjeti kojima su uređeni posebni oblici poslovnih odnosa između Banke i Klijenata, a koji dopunjuju ove Opće uvjete (u daljnjem tekstu: Posebni uvjeti). Nadalje se, pored ovih Općih uvjeta, na poslovne odnose Banke i klijenata primjenjuju: Odluka o kamatnim stopama Banke, Odluka o naknadama za usluge i drugi akti Banke. Banka pridržava diskrecijsko pravo izmjene i dopune istih u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te poslovnom politikom Banke. Ovi Opći uvjeti, Posebni uvjeti, Odluka o kamatnim stopama Banke te Odluka o naknadama za usluge kao i sve njihove kasnije izmjene i dopune dostupni su svim Klijentima pod jednakim uvjetima u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima posluje sa Klijentima (u daljnjem tekstu:

poslovne prostorije) i na Internet stranici Banke. Banka može navedene akte učiniti dostupnim Klijentima i na drugi prikladan način.

Pružanje investicijskih usluga i aktivnosti i pomoćne usluge na koje se ne mogu primijeniti odredbe ovih Općih uvjeta, regulirani su pojedinačnim ugovorima, Posebnim uvjetima ili drugim aktima Banke.

#### Članak 3.

Opći uvjeti, Posebni uvjeti, Odluka o kamatnim stopama Banke, Odluka o naknadama za usluge i drugi akti Banke te njihove kasnije izmjene i dopune dopunjuju odredbe pojedinačnih ugovora koje Banka zaključuje s klijentima. U slučaju razlikovanja odredbi ovih Općih uvjeta, Posebnih uvjeta, odredbi drugih akata Banke i odredbi pojedinačnih ugovora sklopljenih između Klijenta i Banke primijenit će se odredbe pojedinačnog ugovora o kojima su se, prilikom zaključivanja pojedinačnog ugovora, usuglasili Banka i Klijent. Opći uvjeti i Posebni uvjeti primjenjuju se primarno u odnosu na dispozitivne zakonske odredbe koje uređuju obvezne odnose.

#### Članak 4.

Banka ima diskrecijsko pravo da bez obrazloženja odbije zahtjev Klijenta za zasnivanjem poslovnog odnosa s Bankom bilo koje vrste.

#### Članak 5. Klijent

Klijentom Banke se smatra:

1. fizička osoba, rezident odnosno nerezident, koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja. Sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama opisana fizička osoba smatra se potrošačem,
2. pravna osoba, rezident odnosno nerezident,
3. trgovac pojedinac, obrtnik, druga fizička osoba rezident odnosno nerezident, koja samostalnim radom obavlja registriranu gospodarsku djelatnost,
4. druge osobe sa posebnom pravnom osobnošću propisanom posebnim zakonima.

Za potrebe utvrđivanja statusa rezidenta/nerezidenta relevantnom se smatra definicija rezidenta/ nerezidenta utvrđena Zakonom o deviznom poslovanju.

#### Članak 6. Identifikacija Klijenta

Identifikacija poslovno sposobne fizičke osobe prilikom zasnivanja poslovnog odnosa s Bankom vrši se uvidom u osobnu iskaznicu ili putovnicu, a identifikacija ostalih fizičkih osoba vrši se uvidom

# Addiko Bank

u odgovarajuće javne isprave. Identifikacija poslovno sposobne fizičke osobe potrošača prilikom zasnivanja poslovnog odnosa s Bankom na daljinu može se vršiti na druge načine dopuštene odgovarajućim propisima i internim aktima Banke. Identifikacija ostalih Klijenata prilikom zasnivanja poslovnog odnosa s Bankom vrši putem rješenja o upisu u sudski ili drugi registar, izvodom iz sudskog ili drugog registra, akta o osnivanju pravne osobe, obavijesti o razvrstavanju pravne osobe, potpisnog kartona te drugih isprava od značaja za utvrđivanje statusa ili poslovne sposobnosti pravne osobe ili njenih dijelova. Ovisno o vrsti Usluge, zakonski zastupnici, prokuristi i opunomoćenici Klijenata-pravnih osoba identificiraju se uvidom u osobnu iskaznicu ili putovnicu, usporedbom potpisa i podataka iz osobnih isprava s podacima navedenim u potpisnom kartonu, odnosno drugom mediju na kojem Banka čuva te podatke. Klijent će na zahtjev Banke predložiti dodatne osobne podatke i isprave.

Nerezidenti isprave i dokumentaciju potrebnu za identifikaciju dostavljaju na hrvatskom jeziku, sukladno važećim zakonskim propisima. Starost dokumenata mora biti u skladu sa važećim zakonskim propisima i aktima Banke.

Klijent je upoznat i dopušta da se preslike isprava i dokumentacije pohrane u arhivi Banke. Svaka šteta koja bi mogla nastati uporabom krivotvorenih, ukradenih, odnosno zakonski neispravnih isprava, te zlouporabom potpisa/ pečata tereti Banku samo ukoliko se utvrdi da je pri provođenju određenog naloga Banka postupala s grubom nepažnjom.

## Članak 7.

### Promjena podataka Klijenta

Klijent je obavezan, bez odlaganja, a najkasnije u rokovima utvrđenim Posebnim uvjetima, Banku obavijestiti o svakoj promjeni osobnih podataka, adrese, prebivališta odnosno boravišta, o promjeni poslodavca, promjeni naziva ili sjedišta, o promjeni osoba ovlaštenih za zastupanje i raspolaganje sredstvima na poslovnom računu, o svim statusnim promjenama, o uspostavi ili prestanku odnosa povezanosti, o otvaranju stečaja ili likvidacije i to osobno uz predložene odgovarajuće isprave ili pisanim putem uz predložene ovjerene preslike odgovarajuće isprave.

Informacije o svojim kontakt podacima (e-mail adresa, broj telefona, broj mobitela, broj telefaksa, adresa za slanje pošte) klijent može dati osobno i putem Addiko Business EBank-a - ugovorene usluge elektronskog bankarstva ili putem telefona- ugovorene usluge govornog

automata uz obveznu identifikaciju (token, PIN, podataka o broju računa). Banka može sukladno svojim mogućnostima omogućiti dodatne načine izmjene kontakt podataka Klijentima bez osobnog dolaska u poslovnicu.

Kontakt podatak broj telefona ili broj mobitela te e-mail adresa Klijenta, jednako kao i kontakt podaci Banke navedeni u ovim Općim uvjetima (e-mail adresa), su nužni za izvršenje ugovornog odnosa Klijenta i Banke (između ostaloga za nepredviđene i/ili izvanredne situacije, komunikacija u vezi dospjelih obveza, provjera zadovoljstva pruženom uslugom i dr.).

Klijent odgovara za sve propuste i štetu koja nastane Klijentu samom, Banci ili trećim osobama zbog neobavješćavanja Banke o nastalim promjenama osobnih i drugih podataka. U slučaju neobavješćavanja, Banka informacije o podacima klijenta može koristiti iz javno dostupnih izvora i/ili zatražiti podatke od državnih institucija sukladno zakonu.

## Članak 8.

### Punomoć

Punomoć je ovlaštenje za zastupanje što ga Klijent daje opunomoćeniku. Oblik punomoći i uvjete koje mora ispunjavati Klijentov opunomoćenik određuje Banka prema svojoj procjeni koja ovisi o konkretnom slučaju za koju se Punomoć daje, sukladno aktima ili drugim odlukama Banke.

## Članak 9.

### Bankovna tajna

Banka je obvezna sve podatke, činjenice i okolnosti koje je saznala na temelju pružanja usluga Klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim Klijentom čuvati kao povjerljive.

Banka će priopćiti podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu samo ukoliko to nalažu važeći prisilni propisi i to samo onim državnim i javnim tijelima ili ustanovama na koje se ne odnosi obveza čuvanja bankovne tajne te na način određen odredbama tih propisa. Banka može priopćiti ili dostaviti trećim osobama podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama ili uz prethodnu pisanu suglasnost Klijenta, i to samo osobama i za podatke, činjenice i okolnosti na koje se odnosi pisana suglasnost.

## Članak 10.

### Odredbe o obradi osobnih podataka

Banka prepoznaje važnost zaštite Vaših osobnih podataka te na odgovarajući način brine o Vašim osobnim podacima u skladu s važećim propisima. Sukladno zahtjevima Opće uredbe o zaštiti

# Addiko Bank

podataka (Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ), Banka, kao voditelj obrade osobnih podataka, mora pružiti osobama pojedincima, čiji se osobni podaci obrađuju, informacije o obradi njihovih osobnih podataka. U tom smislu, u ostvarenju načela transparentne i poštene obrade osobnih podataka Banka ovime pruža sve informacije koje se odnose na obradu osobnih podataka.

Banka može osobne podatke dobiti iz različitih izvora. U većini slučajeva Banka podatke dobiva izravno od osobe na koju se osobni podaci odnose kao klijenta (korisnika) koji se odluči za pojedini proizvod ili uslugu Banke. Osim toga, Banka osobne podatke dobiva neizravno uslijed samog korištenja proizvoda ili usluga Banke, a određene podatke Banka sama stvara obradom za svrhe izvještavanja, analiza i sl. Pored toga, Banka može upotrijebiti druge informacije o klijentu koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, internetske aplikacije, društvene mreže, i putem svih drugih javnih izvora informacija). Sve prikupljene osobne podatke radnici Banke obrađuju isključivo u svrhu izvršenja svojih radnih zadataka.

Banka će osobne podatke čuvati i štititi na primjeren način, tako da ne dođe do neovlaštenog otkrivanja podataka niti otkrivanja podataka neovlaštenim osobama.

## Pojmovi relevantni za obradu osobnih podataka

**Osobni podatak** je svaki podatak koji se odnosi na pojedinca kojega je, pomoću tih podataka, moguće izravno ili neizravno identificirati.

**Obrada** osobnih podataka je svaka radnja ili niz radnji, koji se izvodi u vezi s osobnim podacima ili nizom osobnih podataka automatiziranim sredstvima ili bez njih, kao što su: prikupljanje, snimanje, uređivanje, strukturiranje, pohranjivanje, prilagodba ili izmjena, preuzimanje, uvid, korištenje, otkrivanje prenošenjem, širenjem ili pružanjem pristupa na drugi način, prilagodba ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

**Izrada profila** znači bilo koji oblik automatizirane obrade osobnih podataka koji uključuje korištenje

osobnih podataka za procjenu određenih osobnih aspekata povezanih s pojedincem, a posebno za analizu ili predviđanje u vezi s radnim učinkom, ekonomskim stanjem, osobnim sklonostima, interesima, pouzdanošću, ponašanjem, lokacijom ili kretanjem tog pojedinca.

**Voditelj obrade** je fizička ili pravna osoba, javno tijelo, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade, npr. Banka.

**Izvršitelj obrade** označava fizičku ili pravnu osobu, tijelo javne vlasti, agenciju ili drugo tijelo koje obrađuje osobne podatke u ime voditelja obrade.

**Ispitanik** je pojedinac čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi te na kojega se osobni podaci odnose. Pod pojmom Ispitanika podrazumijevamo primjerice klijente, korisnike internetskih stranica, pojedince koji se nalaze na popisima za kontakte/popisima osoba za slanje e-pošte ili u marketinškim bazama podataka, zaposlenike, ugovaratelje, dobavljače i sl.

**Treća zemlja** je država koja nije članica Europske Unije te u pogledu koje Europska komisija nije donijela odluku da je riječ o zemlji, području ili posebnom sektoru unutar takve zemlje s adekvatnom razinom zaštite podataka.

**Nadzorno tijelo** je Agencija za zaštitu osobnih podataka.

## Podaci o voditelju obrade

**Addiko Bank d.d.** (Banka), sa sjedištem u Zagrebu, Slavenska avenija 6, OIB: 14036333877, matični broj subjekta: 080072083, upisan kod Trgovačkog suda u Zagrebu, internetska stranica: [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr), e-mail: [info.hr@addiko.com](mailto:info.hr@addiko.com), besplatni kontakt telefon<sup>1</sup>: 0800 1414, naplatni<sup>2</sup> kontakt telefon<sup>3</sup>: +385 1 6030 000.

## Podaci o Službeniku za zaštitu osobnih podataka

Službenik Banke za zaštitu osobnih podataka dostupan je putem e-mail adrese:

[sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com](mailto:sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com)

<sup>1</sup> za pozive iz Republike Hrvatske

<sup>2</sup> poziv se obračunava po redovitoj tarifi pružatelja telekomunikacijskih usluga

<sup>3</sup> za pozive iz Republike Hrvatske i inozemstva

# Addiko Bank

## Kategorije osobnih podataka koje Banka prikuplja i obrađuje

U okviru obavljanja svoje djelatnosti financijske i kreditne institucije Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke koji su nužni za sklapanje ugovora s Bankom i za izvršavanje prava i obveza iz sklopljenog ugovora s Bankom odnosno za udovoljenje pravnim zahtjevima prema propisima koji uređuju poslovanje Banke i koji obuhvaćaju određene kategorije osobnih podataka, primjerice: identifikacijski podaci, podaci o osnovnoj adresi, podaci o adresi za slanje pošte, kontakt podaci, podaci o zaposlenju, sociodemografski podaci, podaci o (izvan)bračnom partneru, podaci o osobnim dokumentima.

Radi jasnoće, u nastavku se navode primjeri osobnih podataka po pojedinoj kategoriji:

- identifikacijski podaci: ime, prezime, spol, OIB, mirovinski broj, rezidentnost, datum, mjesto i država rođenja, državljanstvo, vrsta, broj i izdavaatelj osobnog dokumenta, politički izložena osoba, dozvola boravka;
- podaci o osnovnoj adresi: ulica i kućni broj, poštanski broj i mjesto, općina, županija, država;
- podaci o adresi za slanje pošte: ulica i kućni broj, poštanski broj i mjesto, općina, županija, država;
- kontakt podaci: broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa;
- podaci o zaposlenju: status i vrsta zaposlenja, grupa zanimanja, poslodavac, datum zaposlenja kod trenutnog poslodavca, industrija poslodavca, naziv radnog mjesta, zvanje, ukupni radni staž;
- podaci o (izvan)bračnom partneru: OIB;
- sociodemografski podaci: obiteljsko stanje, broj djece, broj uzdržanih osoba, stanovanje i stupanj obrazovanja

Banka vodi evidenciju obrade pojedinih osobnih podataka sukladno zakonskim zahtjevima.

## Posebne kategorije osobnih podataka

Obrada posebnih kategorija osobnih podataka iz čl. 9. Opće uredbe o zaštiti podataka provodi se isključivo na temelju izričite posebne pisane privole ispitanika u mjeri u kojoj je to primjenjivo sukladno važećim propisima.

## Kategorije primatelja i namjera iznošenja u treće zemlje

U okviru poslovanja Banke i izvođenja poslovnih procesa i aktivnosti koji se odnose na pružanje usluga financijske i kreditne institucije, kao i procesa koji služi podupiranju procesa i aktivnosti pružanja usluga, Banka osobne podatke može dostaviti određenim kategorijama primatelja, primjerice državnim tijelima i pravnim osobama s javnim ovlastima, bankama članicama Addiko Grupe, drugim bankama u okviru pružanja usluga financijske i kreditne institucije, pravnim i fizičkim osobama koje s Bankom imaju uspostavljen poslovni odnos temeljem kojega Banci pružaju određene usluge ili isporučuju određene robe.

Određeni osobni podaci se, prilikom obrade, mogu prenositi u treće zemlje. Prenosnje u treće zemlje odvija se jedino i u mjeri u kojoj je takav prijenos dozvoljen zakonom, uz osiguravanje da se osobni podaci prenose u treće zemlje ako i u mjeri u kojoj je na odredištu takvoga prijenosa (uključujući i sve daljnje prijenose) osigurana odgovarajuća razina zaštite, odnosno, ako su predviđene zaštitne mjere, a ispitanicima su na raspolaganju provediva prava i učinkovita sudska zaštita.

Aktivnosti iznošenja u treće zemlje uređene su odgovarajućim zaštitnim mjerama, poput standardnih klauzula o zaštiti podataka dostupnih putem poveznice <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087>

## Pravni temelji i svrhe obrade

Banka obrađuje osobne podatke ne temelju važećih pravnih osnova:

- (a) Nužnost obrade za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora

Temeljem ove nužnosti osobni podaci se obrađuju isključivo u svrhu zasnivanja ugovornog odnosa na zahtjev ispitanika, odnosno u svrhu ostvarenja, poštivanja, odnosno, ispunjenja prava i obveza koje proizlaze iz ugovornog odnosa zasnovanog sukladno važećim propisima Republike Hrvatske i Europske unije.

Obrada osnovana na nužnosti iz ove točke, traje dok god postoji potreba utemeljena na ugovornom odnosu. Sukladno strogim zahtjevima postavljenim propisima koji uređuju pružanje usluga kreditne i financijske institucije, osobni podaci prikupljeni i obrađivani u svrhu ostvarenja, poštivanja odnosno ispunjenja prava i obveza koje proizlaze iz ugovornog odnosa čuvaju se do isteka

# Addiko Bank

roka od jedanaest (11) godina od isteka godine u kojoj je prestao ugovorni odnos. Ako se, nakon isteka roka iz prethodne rečenice, o postojanju i/ili ostvarenju prava iz ugovornog odnosa vodi pravni postupak (parnica, ovrha, kazneni postupak i sl.), podaci se u tu svrhu obrađuju i čuvaju do isteka roka od jedanaest (11) godina od okončanja pravnog postupka.

Za ispitanika koji je Banci pristupio sa zahtjevom za zasnivanje ugovornog odnosa, ali nije došlo do zasnivanja ugovornog odnosa o proizvodu ili usluzi Banke kao kreditne i financijske institucije, osobni podaci se obrađuju dok god postoji potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa. Nakon što prestane potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa, osobni podaci se čuvaju šest (6) mjeseci nakon prestanka potrebe, isključivo u svrhu sprječavanja prijevара te se istekom navedenog roka brišu. Ako se prije isteka roka iz prethodne rečenice utvrdi potreba za pokretanjem pravnog postupka osobni podaci se mogu, u svrhe postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, čuvati i duže, a najviše do isteka roka od jedanaest (11) godina od okončanja pravnog postupka.

**(b) Nužnost obrade radi poštivanja pravnih obveza Banke**

Temeljem ove nužnosti osobni podaci se obrađuju isključivo u svrhu ostvarenja, poštivanja odnosno ispunjenja obveza koje za Banku, kao poslovnog subjekta koji pruža usluge kreditne i financijske institucije, propisuje pravo Republike Hrvatske i Europske unije ili drugo primjenjivo pravo.

Ovdje se u nastavku primjerice navode pravni propisnici temeljem kojih Banka može obavljati obradu iz ove točke: Zakon o obveznim odnosima, Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakon o platnom prometu, Zakon o tržištu kapitala, Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju, Zakon o parničnom postupku, Ovršni zakon, FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*), CRS (*Common Reporting Standard*) i dr.

Obrada osnovana na nužnosti iz ove točke, traje dok god postoji pravna obveza Banke, a podaci se čuvaju do isteka rokova propisanih pravom Republike Hrvatske i Europske unije ili drugim primjenjivim pravom.

**(c) Ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u određenu svrhu**

Temeljem privole za obradu osobnih podataka, Banka obrađuje podatke kad takva privola postoji te se podaci obrađuju isključivo u svrhu za koju je privola izdana.

Obrada osnovana na privoli traje do opoziva privole ili do isteka roka od jedanaest (11) godina od isteka godine u kojoj je prestao ugovorni odnos, ovisno o tome koji od dvaju navedenih događaja nastupi prije.

Ispitanik može povući privolu osobno ili po opunomoćeniku putem poslovnice pisano.

Opoziv privole ne utječe na zakonitost obrade utemeljene na privoli u razdoblju prije opoziva. Nakon što se privola opozove, obrada utemeljena na privoli prestaje odmah, a osobni podaci se čuvaju za vrijeme koje je potrebno da se osobni podaci izbrišu sukladno tehničkim mogućnostima informacijskog sustava.

Banka ničime ne uvjetuje davanje ili opoziv privole, te ispitanik koji se odluči opozvati privolu ne trpi štetne posljedice niti troškove zbog toga što je opozvao privolu.

**(d) Nužnost obrade za potrebe legitimnih interesa Banke ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete**

Temeljem ove nužnosti osobni podaci se obrađuju isključivo kada za to postoji potreba zasnovana na legitimnom interesu Banke ili treće strane, izuzev kada su od tog legitimnog interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika u pogledu zaštite osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete.

Obrada osnovana na nužnosti iz ove točke, traje dok ispitanik ne uloži prigovor na obradu, a pritom ne postoje jači legitimni razlozi za obradu.

## Brisanje ili anonimizacija

Nakon prestanka svrhe obrade osobnih podataka, ovisno o pojedinim pravnim temeljima obrade, Banka osobne podatke briše ili anonimizira. Osobni podatak je izbrisan ili anonimiziran kad se nakon primjene odgovarajućih radnji u informacijskom sustavu osobni podaci trajno više ne mogu pripisati određenom ispitaniku.

Za potrebe postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, revizorski zapis o uvidu i o izvršenom brisanju ili anonimizaciji osobnih podataka Banka čuva se do isteka pet (5) godina od dana brisanja ili anonimizacije. Takvi revizorski zapisi mogu se obrađivati, jedino i isključivo u svrhu zbog koje se čuvaju i u njih uvid

# Addiko Bank

ostvaruje jedino i isključivo za to posebno ovlaštena osoba Banke.

## Postojanje automatiziranog odlučivanja

Banka može koristiti određene automatizirane procese u kojima pojedinac može donijeti odluku koja rezultira ili utječe na pravni učinak u vezi s njim (kao što je kreditna sposobnost). U slučaju automatizirane odluke, pojedinac će biti obaviješten unaprijed, te ima pravo da se na njega ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi.

Prethodno navedeno se ne primjenjuje ako je odluka potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora, temeljena na privoli ili dopuštena pravom Unije ili Republike Hrvatske.

U određenim slučajevima, Banka ima pravo izraditi profile kupaca, npr. kada je potrebno procijeniti kreditnu sposobnost dužnika.

## Prava Ispitanika

Banka prilikom obrade osobnih podataka ispitanicima priznaje sva prava sukladno važećim propisima, i to:

**PRAVO NA BRISANJE ("PRAVO NA ZABORAV")** - Ispitanik ima pravo od Banke ishoditi brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose, a Banka ima obvezu obrisati osobne podatke bez nepotrebnog odgađanja ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

- osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni,
- ispitanik povuče privolu na kojoj se obrada temelji, a ne postoji druga pravna osnova za obradu,
- ispitanik uloži prigovor na obradu, a legitimni razlozi za realizaciju prava na brisanje imaju veću težinu od legitimnog interesa Banke za obradu i/ili čuvanje osobnih podataka,
- osobni podaci nisu zakonito obrađeni ili se osobni podaci moraju brisati radi poštivanja pravne obveze.

Pravo na brisanje sukladno važećim propisima se ne primjenjuje, iako je ispunjen jedan od gore navedenih uvjeta, ako je obrada nužna radi ostvarivanja prava na slobodu izražavanja i informiranja; radi poštovanja pravne obveze kojom se zahtijeva obrada u pravu Unije ili pravu države članice kojom podliježe Banka ili za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti Banke; u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe

znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe u skladu s propisima u mjeri u kojoj je vjerojatno da se primjenom prava na brisanje može onemogućiti ili ozbiljno ugroziti postizanje ciljeva te obrade; ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

Pravo na brisanje može se ostvariti osobno ili po opunomoćenika podnošenjem pisanog zahtjeva putem poslovnice Banke.

**PRAVO NA PRISTUP PODACIMA** - Ispitanik ima pravo dobiti od Banke potvrdu obrađuju li se njegovi osobni podaci, a ako se osobni podaci obrađuju, Ispitanik ima sljedeća prava: pravo pristupa osobnim podacima i pravo na informaciju o svrhama obrade, kategorijama podataka, potencijalnim primateljima kojima će osobni podaci biti otkrivani, predviđenom razdoblju u kojem će osobni podaci biti pohranjeni ili, ako to nije moguće, kriterijima korištenima za utvrđivanje tog razdoblja. Osim toga, ako se osobni podaci ne prikupljaju od Ispitanika, Ispitanik ima pravo od Banke dobiti informaciju o njihovu izvoru. Ispitanik nadalje ima pravo biti obaviješten o postojanju automatiziranog donošenja odluka, što uključuje izradu profila te, barem u tim slučajevima, smislenim informacijama o tome o kojoj je logici riječ, kao i o važnosti i predviđenim posljedicama takve obrade za ispitanika.

Zahtjev za potvrdom ostvaruje se osobno ili po opunomoćeniku putem poslovnice Banke. Potvrda se na prvi zahtjev izdaje besplatno. Banka ima pravo, na ime administrativnih troškova, naplatiti svaki sljedeći zahtjev, podnesen unutar roka od tri mjeseca od podnošenja inicijalnog zahtjeva, sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke (izdavanje raznih potvrda i izjava).

**PRAVO NA ISPRAVAK** - Ispitanik ima pravo bez nepotrebnog odgađanja ishoditi od Banke ispravak netočnih i dopunu nepotpunih osobnih podataka koji se na njega odnose. Ispitanici imaju obvezu ažuriranja osobnih podataka u poslovnom odnosu s Bankom.

Pravo na ispravak ostvaruje se osobno ili po opunomoćeniku putem poslovnice Banke. Korisnici usluga Addiko EBank Internet bankarstva Banke mogu pravo na ispravak kontakt podataka ostvariti i tim putem.

**PRAVO NA PRIJENOS OSOBNIH PODATAKA** - Ispitanik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na njega, a koje je pružio Banci, u xml formatu, uz vizualizaciju Ispitaniku u pdf formatu, te ima pravo prenijeti te podatke drugom Voditelju obrade. Za primanje prethodno

# Addiko Bank

navedenog formata, Ispitanik je dužan dostaviti podatak o e-mail adresi na koju želi da Banka dostavi format. Banka nije odgovorna za zaštitu i sigurnost osobnih podataka nakon slanja na e-mail adresu dostavljenu od Ispitanika. Potrebno je uzeti u obzir da se pravo prijenosa odnosi isključivo na osobne podatke Ispitanika.

Pravo na prijenos osobnih podataka ostvaruje se osobno ili po opunomoćeniku putem poslovnice Banke .

**PRAVO NA PRIGOVOR** - Ispitanik ima pravo na temelju svoje posebne situacije, u svakom trenutku, uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega.

Ispitanik Banci podnosi prigovor u pisanom obliku osobno u svakoj poslovnici Banke odnosno isti može poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavenska avenija 6, 10 000 Zagreb ili na elektronsku adresu [sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com](mailto:sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com).

Ispitanik podnosi prigovor Nadzornom tijelu u skladu s propisima.

**PRAVO NA OGRANIČENJE OBRADE** - Ispitanik ima pravo tražiti od Banke ograničenje obrade u slučaju da osporava točnost osobnih podataka, kada smatra da je obrada nezakonita te se protivni brisanju osobnih podataka i umjesto toga traži ograničenje njihove uporabe, kada Banka više ne treba osobne podatke za potrebe obrade, ali ih ispitanik traži radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, te u slučaju kada je Ispitanik uložio prigovor na obradu.

Pravo na ograničenje obrade ostvaruje se osobno ili po opunomoćeniku putem poslovnice Banke podnošenjem pisanog zahtjeva.

Po podnošenju zahtjeva za ostvarivanje prava na ograničenje obrade svi se podaci u bazi podataka Banke „zamrzavaju“ i nije ih moguće mijenjati, i to na vremenski period dok traje obrada osporavanog slučaja ispitanika. Uvid, jednako kao i sve druge radnje obrade izuzev pohrane (na koju pravo na ograničenje ne utječe), ograničen je isključivo na dopuštene svrhe (za koje postoji pravni temelj ostvaren u sljedećem: 1. privoli, 2. osnivanje, provođenje ili obranu pravnih zahtjeva, 3. zaštite prava druge fizičke ili pravne osobe, 4. razloga za važan javni interes EU ili države članice) i na osobe zaposlenike Banke kojima je nužno da radi ostvarenja dopuštenih svrha rade uvid ili drugu vrstu zakonite obrade. Po završetku rješavanja osporavanog slučaja Banka će ispitanika obavijestiti da prestaje ograničenje obrade.

Banka daje informacije o radnjama poduzetim u povodu zahtjeva za ostvarivanje prava bez nepotrebnog odgađanja, a u pravilu najkasnije u roku od mjesec dana od dana podnošenja zahtjeva, izuzev kada je zbog složenosti i/ili broja zahtjeva nužno rok od mjesec dana produžiti za dodatna dva mjeseca. O mogućem produženju i razlogu produženja Banka obavještava podnositelja u roku od mjesec dana od dana podnošenja zahtjeva. Ako je zahtjev za ostvarivanje prava očigledno neutemeljen ili pretjeran, osobito u slučaju učestalo ponovljenih zahtjeva, Banka može:

- a) Naplatiti naknadu prema Odluci o naknadama za usluge Banke (izdavanje raznih potvrda i izjava) za davanje informacija ili ako poduzimanje radnji na zahtjev ispitanika iziskuje nerazmjerne troškove, Banka ima pravo naplatiti posebnu razumnu naknadu u visini troškova koje radnje na zahtjev ispitanika iziskuju; ili
- b) Odbiti postupiti po zahtjevu, o čemu je Banka dužna obavijestiti podnositelja zahtjeva u roku od mjesec dana od dana podnošenja zahtjeva.

Podnositelj zahtjeva za ostvarivanjem prava u vezi obrade osobnih podataka dužan je na zahtjev Banke pružiti dodatne informacije neophodne za potvrđivanje identiteta podnositelja zahtjeva.

## Članak 11.

### Suglasnost za snimanje, izvještavanje, javnu objavu i arhiviranje podataka

A/Banka može snimati sve telefonske i druge audio i video razgovore koji se obavljaju prilikom sklapanja transakcije, te snimati i pohranjivati svu pisanu i elektronsku korespondenciju te kompjutorske zapise koji su rezultat Kljentove aktivnosti na Bančnim online kanalima, a s čime je Kljent upoznat i suglasan, te tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo u slučaju eventualnog nesporazuma ili spora između Banke i Kljenta.

B/Sukladno pozitivnim propisima Banka mora:

- (a) izvijestiti i/ili objaviti informacije (podatke) o transakcijama izvršenim sa ili za Kljenta uključujući relevantne informacije (podatke) o Kljentu, njegovom ovlaštenim osobama i zaposlenicima, prema relevantnim regulatornim tijelima, agencijama i/ili pružateljima usluga;
- (b) javno objaviti relevantne pojedinosti o ponudama Kljentima i transakcijama izvršenim s Kljentom ili za njega;

# Addiko Bank

(c) na odgovarajući način sačuvati odnosno arhivirati predmetne informacije (podatke) o transakcijama izvršenim sa ili za Klijenta uključujući relevantne informacije (podatke) o Klijentu, njegovom ovlaštenim osobama i zaposlenicima.

Klijent daje suglasnost Banci za takovo izvještavanje, objavljivanje i arhiviranje takvih informacija (podataka) ili pojedinosti u skladu s primjenjivim zakonom.

U određenim okolnostima Klijent može sam biti obvezan izvijestiti ili javno objaviti podatke o transakcijama. U tim slučajevima, Banka neće prijaviti u ime Klijenta osim ako nije drugačije dogovoreno.

Klijent se obvezuje dostaviti Banci sve informacije koje Banka može zahtijevati, u rokovima koji su potrebni, kako bi se omogućilo da Banka ispuni svoje gore opisane zakonske obveze, kao i obveze prema bilo kojem drugom pozitivnom propisu. Klijent se obvezuje i jamči da su sve informacije koje je dostavio Banci i koje će dostavljati, biti potpune, ažurirane i točne.

C/ Prilikom telefonskog pozivanja Klijenta radi dogovora o načinu otplate dospjelog dugovanja, Banka snima razgovor s Klijentom u cilju poboljšanja usluga Pozivnog centra naplate Banke.

## II. DEPOZITNO POSLOVANJE

### Članak 12.

Depozitno poslovanje u smislu ovih Općih uvjeta obuhvaća otvaranje i vođenje multivalutnih transakcijskih računa i štednih uloga (u daljnjem tekstu: račun/novčani polog).

### Članak 13.

#### Otvaranje računa/novčanog pologa

Banka će otvoriti Klijentu račun/novčani polog ukoliko isti s Bankom zaključi Ugovor u pisanom obliku. Primjerak potpisanog ugovora Banka uručuje Klijentu. Novčani polog može biti ugovoren po viđenju ili kao oročeni.

Račun/novčani polog fizičke osobe se može otvoriti na ime punoljetne osobe, maloljetne osobe i osobe pod starateljstvom uz predočenje odgovarajuće dokumentacije i u skladu s Posebnim uvjetima i aktima Banke.

Banka otvara račun/novčani polog ostalim klijentima na njihov zahtjev, na temelju ugovornog odnosa ili na temelju propisa.

Banka neće otvoriti račun poslovno sposobnom klijentu kojeg nije u mogućnosti osobno identificirati tj. nije prisutan prilikom otvaranja

računa, izuzev u posebno definiranim slučajevima propisanim ovim Općim uvjetima, Posebnim uvjetima i drugim aktima Banke.

Uvjeti otvaranja računa/novčanih pologa i obavljanje platnog prometa definirani su posebnim aktima Banke.

Klijent fizička osoba dužan je prilikom otvaranja računa/novčanog pologa informirati Banku o razlogu otvaranja, statusu zaposlenja te očekivanim budućim priljevima u skladu sa važećim zakonskim propisima, Posebnim uvjetima i drugim aktima Banke. Klijent je dužan dostaviti Banci na njezin zahtjev i druge podatke. Banka može otvoriti račun poslovno sposobnom klijentu kojeg nije u mogućnosti osobno identificirati, tj. nije fizički prisutan prilikom otvaranja računa, temeljem ovjerenih preslika dokumenata navedenih u članku 6.ovih Općih uvjeta ili putem *online* kanala Banke za zasnivanje poslovnog odnosa na daljinu, a u skladu s ovim Općim uvjetima, Posebnim uvjetima i drugim aktima Banke.

### Članak 14.

#### Sredstva novčanog pologa

Novčani polog može se ugovoriti u kunama, kunama uz valutnu klauzulu i stranim valutama koje Banka prima kao novčani polog, u skladu s aktima Banke.

Kod ugovaranja novčanog pologa s valutnom klauzulom, primjenjuje se ugovoreni tečaj na dan ugovaranja, a kod isplate primjenjuje se ugovoreni tečaj na dan isplate.

Za Klijenta potrošača minimalni saldo novčanog pologa s ugovorenim rokom dospijea određuje se drugim aktom Banke.

### Članak 15.

#### Raspodaganje sredstvima

Klijentu i njegovim opunomoćenicima za raspolaganje sredstvima na računu, odnosno zakonskim zastupnicima/skrbnicima dopušteno je raspolaganje sredstvima na računu/novčanom pologu, podizanje gotovog novca, obavljanje bezgotovinskog plaćanja i prijenos sredstava na druge račune u Banci u granicama raspoloživih sredstava u skladu s posebnim uvjetima proizvoda, ugovorom, drugim važećim aktima Banke te zakonskim i podzakonskim propisima. Prilikom obavljanja transakcija Klijent i ostali ovlaštenici po računu identificiraju se bankovnim karticama i/ili drugim ispravama koje su važeće i propisane relevantnim zakonima, aktima Banke, vlastoručnim potpisom naloga ili unosom identifikacijskog broja (PIN) ili na drugi odgovarajući način. Banka je ovlaštena svojim



# Addiko Bank

aktima odrediti da je zahtjeve za isplatu gotovine iznad određenog iznosa potrebno prethodno najaviti.

## Članak 16.

### Onemogućavanje raspolaganja, amortizacija i zatvaranje računa

Banka će privremeno onemogućiti raspolaganje sredstvima na računu u slučaju smrti/prestanka pravne osobnosti Klijenta, gubitka, nestanka ili krađe štedne knjižice, debitne kartice te na osnovi sudskog rješenja, odluka drugih nadležnih tijela i isprava temeljem kojih je Banka sukladno zakonu dužna izvršiti onemogućavanje raspolaganja sredstvima. Zatvaranje računa provodi se na zahtjev Klijenta pod uvjetom da su po računu podmirene sve dospjele obveze te vraćeni instrumenti raspolaganja sredstvima po računu. Klijentov opunomoćenik ne može zatvoriti račun bez specijalne punomoći Klijenta kojom ga Klijent ovlašćuje na zatvaranje računa. U slučaju naknadnih terećenja računa koja su zadana od strane Klijenta prije zatvaranja računa, takva naknadna terećenja teretit će Klijenta i predstavljati njegovu naknadno dospjelu obvezu. Banka može zatvoriti račun i vlastitom inicijativom ukoliko na računu nije bilo priljeva ili odljeva. Osim pripisa kamate, u određenom razdoblju sukladno aktima Banke. Klijent je suglasan da je Banka u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, a sukladno pozitivnim propisima i poslovnoj praksi ovlaštena privremeno uskratiti Klijentu raspolaganje sredstvima na računu, odbiti provođenje naloga Klijenta, pozvati Klijenta da dopuni i obrazloži svoj zahtjev kao i poduzeti sve druge mjere i radnje propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim pozitivnim propisima i aktima Banke.

U skladu s posebnim mjerama koje propisuju nadležna međunarodna tijela, mjerodavno pravo i interne procedure i akti Banke, Banka zadržava pravo da ne uspostavi ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije i/ili onemogućiti raspolaganje sredstvima i u slučaju kada se Klijent odnosno pravna ili fizička osoba koja se nalazi u vlasničkoj strukturi klijenta i/ili sudionik u transakciji nalazi na listi međunarodnih mjera ograničavanja i/ili međunarodnim sankcijskim listama Američke agencije za kontrolu inozemnih sredstava (OFAC) ili Europskoj sankcijskoj listi (EU) ili UN sankcijskoj listi ili internoj Crnoj listi Addiko Grupe.

## Članak 17.

### Raskid ugovora o oročenom depozitu

Banka može na zahtjev Klijenta odobriti raskid ugovora o oročenom depozitu prije isteka ugovorenog roka oročenja osim ukoliko nije drugačije ugovoreno.

Banka obračunava kamatu i naknadu sukladno ugovoru, sporazumu s Klijentom i/ili aktima Banke.

## Članak 18.

### Osiguranje novčanih pologa

Novčani polozi Klijenata u Banci osigurani su sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka.

## III. KREDITNO I DOKUMENTARNO POSLOVANJE

## Članak 19.

Kreditno i dokumentarno poslovanje u smislu ovih Općih uvjeta obuhvaća:

- odobravanje kredita
- izdavanje garancija
- otvaranje akreditiva
- otkupe potraživanja
- druge financijske usluge.

## Članak 20.

### Postupanje u kreditnom i dokumentarnom poslovanju

Informacije o uvjetima i potrebnoj dokumentaciji za odobrenje kredita i dokumentarnih poslova dostupne su tražiteljima navedenih usluga u poslovnoj mreži Banke, a iste Banka može učiniti dostupnim i na drugi prikladan način. Klijent je obvezan Banci uz pisani zahtjev dostaviti cjelokupnu dokumentaciju sukladno Posebnim uvjetima i drugim aktima Banke. Prikupljenom dokumentacijom se utvrđuje bonitet/primanja podnositelja zahtjeva i drugih sudionika, njihova kreditna sposobnost i namjena. Banka je ovlaštena zatražiti od Klijenta dodatnu dokumentaciju u tijeku odobravanja, realizacije i otplate pojedinog kreditno-dokumentarnog proizvoda.

Banka donosi odluku o zahtjevu na temelju dostavljene dokumentacije, Posebnih uvjeta i ostalih akata Banke koji se primjenjuju na pojedinu vrstu posla. Nakon odobrenja zahtjeva i dostave potrebne dokumentacije Banka s Klijentom zaključuje ugovor.

# Addiko Bank

## Članak 21.

### Isplata / otpлата

Pojedini kreditno-dokumentarni proizvod Banke može biti nominiran u kunama, kunama uz valutnu klauzulu i stranoj valuti.

Kreditni uz valutnu klauzulu isplaćuju se i otplaćuju se u kunskoj protuvrijednosti po ugovorenom tečaju u skladu s pojedinačnim Ugovorom i Posebnim uvjetima. Devizni krediti se isplaćuju u valuti ili u kunskoj protuvrijednosti po kupovnom tečaju Banke, a otplaćuju se u valuti ili u kunskoj protuvrijednosti po prodajnom tečaju Banke za devize.

Pod ugovorenim tečajem za poslovanje vezano uz garancije izdane uz valutnu klauzulu u zemlji primjenjuje se onaj tečaj koji je naveden u pojedinoj garanciji kao tečaj za plaćanje i naplatu obveza po istoj.

Prilikom isplate kredita Klijentu-potrošaču se u pisanom obliku uručuje otplatni plan, u kojem je iskazan iznos kredita, broj i iznos pojedine rate kredita, rok otplate kredita, nominalna i efektivna kamatna stopa.

Ako je Klijentu odobren namjenski kredit, Banka je ovlaštena kontrolirati namjensko korištenje sredstava iz kredita, uz mogućnost raskida ugovora o kreditu ukoliko se utvrdi korištenje sredstava suprotno ugovorenoj namjeni.

## Članak 22.

### Instrumenti osiguranja

Klijent je dužan Banci dostaviti instrumente osiguranja sukladno Posebnim uvjetima i aktima Banke. Banka može u skladu sa svojom procjenom zatražiti od Klijenta dodatne instrumente osiguranja u svrhu odobrenja pojedinog zahtjeva Klijenta. Banka može tijekom trajanja ugovornog odnosa zatražiti dodatne instrumente osiguranja ukoliko procjeni da su isti potrebni za osiguranje povrata plasmana.

Banka je ovlaštena za naplatu dospjelih tražbina Klijenta upotrijebiti sve raspoložive instrumente osiguranja sukladno pozitivnim propisima. Banka je ovlaštena aktivirati raspoložive instrumente osiguranja onim redoslijedom kojeg sama ocijeni najučinkovitijim u smislu naplate potraživanja od Klijenta.

Ukoliko je instrument osiguranja namjenski oročeni novčani plog Banka obračunava kamatu utvrđenu Posebnim uvjetima odnosno pojedinačnim ugovorom, a klijent ne može raspolagati istim dok se ne podmiri osigurana tražbina, odnosno dok se na promijeni namjena istog sukladno odluci Banke.

## Članak 23.

### Prijevremeno dospjeće/otkaz ugovora

U slučaju nepoštivanja ugovornih odredbi ili nastupa neke druge okolnosti koja sukladno pojedinačnom ugovoru predstavlja razlog za jednostrani raskid, odnosno otkaz ugovora Banka je ovlaštena ugovor otkazati, a kredit/obvezu proglasiti dospjelim u cijelosti i prije ugovorenog roka dospjeća. U tom slučaju Banka je ovlaštena zahtijevati naplatu glavnice zajedno s dospjelim kamatama i drugim tražbinama sukladno aktima Banke i pojedinačnim ugovorima, te je ovlaštena aktivirati bilo koji od instrumenata osiguranja.

## Članak 24.

### Povrat instrumenata osiguranja

Po podmiranju svih obveza Klijenta po pojedinom kreditno-dokumentarnom proizvodu, Banka na pisani zahtjev Klijenta vrši povrat instrumenata osiguranja.

Instrumenti osiguranja koji se upotrebljavaju u platnom prometu vraćaju se u pravilu poništeni, osim ako na izričiti pisani zahtjev klijenta isti nije osobno (kod klijenata pravnih osoba po osobi ovlaštenoj za zastupanje) zatražio uručenje neponištenih bianco instrumenata osiguranja.

Ukoliko je plasman bio osiguran jamstvom, Banka je ovlaštena Klijentu vratiti instrumente osiguranja po plasmanu osim ako je jamac koji je podmirio dugovanje Klijenta o istome obavijestio Banku i zatražio prijenos tražbine i instrumenata osiguranja sukladno relevantnim zakonskim propisima.

Ukoliko Klijent ne zatraži povrat instrumenata osiguranja u pisanom obliku ili ukoliko na poziv Banke ne preuzme zatražene instrumente osiguranja, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena iste uništiti.

## IV. KAMATE, NAKNADE I TROŠKOVI

## Članak 25.

### Kamate

Važeće nominalne kamatne stope, način obračuna kamata u kreditnom i depozitnom poslovanju, uvjeti pod kojima se mogu mijenjati kamatne stope, efektivne kamatne stope, te ostala pitanja vezana uz kamate stope, regulirane su Odlukom o kamatnim stopama Banke, te ostalim aktima Banke koje Banka mora učiniti dostupnim Klijentima u svim poslovnim prostorijama Banke i na druge odgovarajuće načine.

# Addiko Bank

## Članak 26. Naknade

Banka utvrđuje, obračunava i naplaćuje naknade za obavljene usluge ovisno o vrsti usluge sukladno važećoj Odluci o naknadama za usluge Banke i/ili drugim aktima Banke.

## Članak 27. Troškovi

Banka može teretiti Klijenta za sve nastale troškove vezane za pruženu Uslugu. Klijenta-potrošača Banka o svakom terećenju obavještava unaprijed, pisanim putem.

Klijent plaća sve troškove u vezi s zaključenjem poslovnog odnosa s Bankom, izradom Ugovora, javnobilježničke i sudske pristojbe te sve druge pripadajuće troškove, sukladno relevantnim zakonskim propisima.

## V. ZASNIVANJE POSLOVNOG ODNOSA NA DALJINU ONLINE KANALIMA

### Članak 28.

#### Zasnivanje poslovnog odnosa na daljinu

Potpuno poslovno sposobna fizička osoba (potrošač) može zasnovati poslovni odnos s Bankom na daljinu, bez fizičke prisutnosti pred zaposlenikom Banke, putem odgovarajućih za to namijenjenih *online* kanala Banke (u daljnjem tekstu: *Online* ugovaranje).

*Online* ugovaranje Banka ne mora omogućiti za sve proizvode i usluge iz svoje ponude.

*Online* ugovaranje ne može se provoditi preko zastupnika ili punomoćnika.

*Online* ugovaranje ne može vršiti potrošač:

- koji nije hrvatski državljanin i koji nije rezident;
- koji nije punoljetan i/ili potpuno poslovno sposoban;
- kojega Banka kategorizira kao visokorizičnog iz bilo kojeg razloga sukladno primjenjivim propisima i internim aktima Banke;
- kojega Banka kategorizira kao neprihvatljivog za sklapanje ugovora na daljinu iz bilo kojeg drugog razloga.

*Online* ugovaranje se ne odnosi na proizvode ugovorene putem Addiko EBank internetskog i Addiko Mobile mobilnog bankarstva.

### Članak 29.

#### Identifikacija Klijenta na daljinu

Identifikacija Klijenta prije *Online* ugovaranja obavlja se na temelju kvalificiranoga certifikata za elektronički potpis koji je izrađen kvalificiranim sredstvom za izradu elektroničkoga potpisa koji je izdao kvalificirani pružatelj usluga povjerenja sa sjedištem u Europskoj uniji

primjenom Uredbe (EU) 910/2014 (u daljnjem tekstu: Certifikat).

U postupku utvrđivanja i provjere identiteta Klijenta, Banka prikuplja podatke uvidom u Certifikat. Podatke koje nije moguće pribaviti iz Certifikata Banka pribavlja uvidom u osobnu iskaznicu ili neposredno od Klijenta.

Izmjene podataka postojećih Klijenata Banke utvrđene prilikom identifikacije na daljinu Banka uzima u obzir kao važeće, ako ih klijent potvrdi.

### Članak 30.

#### Sklapanje ugovora

Banka i Klijent ugovor na daljinu *online* kanalima Banke sklapaju u elektroničkom obliku, te ga potpisuju kvalificiranim elektroničkim potpisom izdanim od strane kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja sa sjedištem na području Europske unije.

Banka može omogućiti sklapanje ugovora, odnosno potvrdu druge dokumentacije, i drugim sredstvima sukladno primjenjivim propisima (npr. potvrda tokenom).

Ugovor sklopljen odnosno dokument potvrđen *Online* ugovaranjem sklopljen je na trajnom mediju te se smatra zaključenim odnosno potvrđenim u pisanom obliku.

Kvalificirani elektronički potpis ima jednak pravni učinak kao vlastoručni potpis.

Primjerak ugovora i ostale dokumentacije potpisane elektroničkim potpisom ili potvrđene na drugi način Banka uručuje Klijentu isključivo u elektronskom obliku koji se smatra originalnim oblikom ugovora, na e-mail adresu koju je Klijent u tu svrhu naznačio. Ostale bankovne obavijesti Banka dostavlja Klijentu sukladno ovim Općim uvjetima.

### Članak 31.

#### Kvalificirani certifikat

Kako bi Klijent mogao koristiti mogućnost *Online* ugovaranja, Banka će Klijentu omogućiti stjecanje Certifikata od kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja s kojim Banka ima ostvarenu poslovnu suradnju.

Kako bi stekao Certifikat, Klijent ulazi u poslovni odnos s kvalificiranim pružateljem usluge povjerenja na koji ga Banka uputi ili čiji Certifikat Banka prihvaća.

Klijent je dužan poštivati propise i akte kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja koji reguliraju izdavanje i korištenje Certifikata. Klijent stječe i koristi Certifikat na vlastitu odgovornost.

Banka ima pravo u određenim slučajevima zatražiti obustavu ili prijevremeni opoziv Certifikata, uključujući u slučaju prestanka

# Addiko Bank

ugovornog odnosa između Banke i Klijenta, te ima druga prava i obveze u vezi s Certifikatom određene aktima kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja.

## Članak 32. Obveze Klijenta

Klijent koji je s Bankom zasnovao poslovni odnos na način opisan u ovom poglavlju dužan je u roku od 12 mjeseci po sklapanju ugovora osobno pristupiti u poslovnicu Banke radi dodatne identifikacije i uvida u dokumentaciju na osnovi koje je poslovna suradnja uspostavljena. U slučaju nedolaska u poslovnicu u navedenom roku, Banka zadržava pravo poduzeti odgovarajuće mjere određene Posebnim uvjetima ili pojedinačnim ugovorom, uključujući i raskid ili otkaz ugovora zbog nepoštivanja ugovornih odredbi.

Do dolaska u poslovnicu, Banka može Klijentu nametnuti određena ograničenja u korištenju proizvodom ili uslugom na način opisan u primjenjivim Posebnim uvjetima ili pojedinačnom ugovoru.

## Članak 33. Odustanak od ugovora

Klijent ima pravo odustati od ugovora, odnosno raskinuti ugovorni odnos sklopljen putem kanala za *Online* ugovaranje bez navođenja razloga u roku od 14 (četnaest) dana od sklapanja, pisanom obaviješću Banci poslanom prije isteka spomenutog roka.

Raskidom određenog ugovora mogu biti raskinuti i drugi ugovori koji su nužno s njim povezani i koji se ne mogu izvršavati samostalno.

U slučaju raskida, svaka je strana dužna vratiti drugoj ono što je na temelju ugovora primila prije raskida, osim ako se priroda usluge protivi vraćanju.

Banka može naplatiti naknadu za korištenje usluge ili proizvoda do trenutka raskida i troškove koje je imala sukladno primjenjivim propisima i/ili aktima Banke i/ili ugovoru.

## VI. OSTALE ODREDBE

### Članak 34. Pravo zadržanja i prijeboj

Banka ima pravo zadržati svaku stvar koja je u vlasništvu Klijenta, a nalazi se u rukama Banke, sve dok dospjela potraživanja Banke prema Klijentu ne budu podmirena. Banka ima pravo naplatiti se iz vrijednosti tako zadržane stvari na isti način kao i založni vjerovnik. Objavom Općih uvjeta Klijent je pravodobno obaviješten o namjeri Banke da se

naplati s osnova prava zadržanja navedenog u prethodnom stavku ovog članka Općih uvjeta.

Banka može izvršiti prijeboj dospjelih potraživanja koje ima prema Klijentu s protutražbinom koju Klijent ima prema Banci temeljem bilo kojeg računa/novčanog pologa koje ima otvorene u Banci. Objavom Općih uvjeta Banka unaprijed daje Klijentu izjavu o namjeri izvršenja prijeboja kako je naveden u prethodnom stavku ovog članka Općih uvjeta.

U slučaju naplate s osnova prava zadržanja ili prijebojem kako je navedeno u prethodnim stavcima ovog članka Općih uvjeta, Banka je ovlaštena razročiti oročeni depozit Klijenta u cijelosti ili djelomično i prije isteka roka oročenja. Do dana razročenja teče kamata utvrđena ugovorom o oročenom depozitu, a na eventualno preostala sredstva oročenog depozita Banka utvrđuje kamatu sukladno važećoj Odluci o kamatnim stopama Banke.

### Članak 35. Financijsko osiguranje

Klijent je suglasan i dopušta da se svi financijski instrumenti i novčana sredstva koja su po bilo kojem osnovu deponirana u Banci smatraju financijskim osiguranjem u korist Banke po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom u smislu Zakona o financijskom osiguranju.

### Članak 36. Sekuritizacija

U svrhu refinanciranja ili upravljanja rizicima Banka može izvršiti ekonomski prijenos jedne ili skupa izloženosti odnosno prijenos kreditnog rizika tih izloženosti koji se odnose na kredite, na treće osobe.

Prijenos se može obaviti prodajom ili cesijom, odnosno zalogom izloženosti, podsudjelovanjem, kreditnim derivatima ili sekuritizacijom.

U svrhu provođenja gore navedenih postupka Banka može trećim osobama otkriti podatke o osobama, uključujući i informacije u anonimnoj formi, koje moraju zbog tehničkih ili pravnih razloga biti uključene u postupak prijenosa, kao što su agencije za rangiranje, revizije, odvjetnici i drugi koje obvezuje dužnost čuvanja tajne.

Klijent oslobađa Banku obveze čuvanja bankovne tajne, te dozvoljava da Banka povjerljive informacije može u cijelosti ili djelomično prenijeti na stjecatelja, u svrhu provođenja gore navedenih postupka.

Treća osoba može biti Član Europskog sustava središnjih banaka, kreditna institucija, pružatelj financijskih usluga, mirovinski fond, investicijski fond, specijalni subjekt posebne namjene,

# Addiko Bank

institucionalni ulagatelj, sekuritizacijski subjekt posebne namjene (SSPN).

Prije otkrivanja informacija koja se prenose, Banka će s osobom kojoj obznanjuje povjerljive podatke sklopiti pisani sporazum dovoljan da osigura da osobe kojima je učinila dostupnim povjerljive podatke, odnosno podatke koji predstavljaju poslovnu i/ili bankovnu tajnu, neće na bilo koji način, podatke koji su im povjereni razotkriti trećim osobama ili omogućiti trećim osobama pristup istima, odnosno da iste neće upotrebljavati za korist trećih osoba ili u svoju korist, izvan korištenja za svrhu za koju su joj podaci dostavljeni.

## Članak 37.

### Bankovne obavijesti Klijentu

Bankovne obavijesti Klijentu, ovisno o vrsti usluge, dostavljaju se poštom, faksom, elektronskom poštom, u poslovnim prostorijama Banke ili na drugi ugovoreni ili u pisanom obliku utvrđeni način. Ukoliko Klijent ne obavijesti Banku o promjeni načina dostave bankovnih obavijesti u odnosu na eventualno ugovoren ili u pisanom obliku utvrđen način dostave obavijesti, odnosno ukoliko Klijent ne obavijesti Banku o promjeni adrese, smatrat će se pravaoaljanom dostava pismena na način koji je s Klijentom ugovoren ili u pisanom obliku utvrđen. U slučaju neuspjele dostave dva uzastopna izvataka Klijentu koji je s Bankom ugovorio dostavu izvadaka poštom na dogovorenu adresu, smatrat će se da je Klijent odustao od takvog načina dostave te će mu Banka izvadak po Računu učiniti dostupnim u poslovnicama Banke, najmanje jednom mjesečno. Banka će najmanje jednom godišnje, Klijenta-potrošača obavijestiti o stanju njegovog kredita, odnosno depozita. Klijent mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost izvoda, obračuna i ostalih obavijesti najkasnije u roku od 30 dana od dana isteka mjeseca na koji se izvod, obračun ili druga obavijest odnosi uložiti eventualne prigovore. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje izvoda, obračuna ili druge obavijesti. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom.

## Članak 38.

### Izvršenje naloga Klijenta

Sadržaj Klijentovih naloga Banci mora biti nedvojbena. Banka ne odgovara za štetu do koje dođe zakašnjenjem u poduzimanju poslova, ako je šteta uzrokovana potrebom za dopunskom provjerom nedovoljno određenih naloga. To se posebno odnosi na plaćanja u korist trećih osoba, kada Klijent mora točno odrediti primatelja

plaćanja, njegovu identifikacijsku oznaku /IBAN ili broj njegovog računa/ i potrebne podatke o banci preko koje se plaćanje obavlja.

Ako Klijent zahtijeva žurno izvršenje naloga, o tome mora istodobno s davanjem naloga obavijestiti Banku. Klijent je suglasan da Banka bez njegove daljnje suglasnosti, radi ispravka pogreške Banke pri izvršavanju naloga, koja je rezultirala neosnovanim odobrenjem Računa, izvrši terećenje tog neosnovano odobrenog Računa.

Banka obavještava Klijenta o terećenju Računa radi ispravka pogrešno izvršenog naloga u redovnom mjesečnom izvotku po Računu koji dostavlja na ugovoreni način. Klijent ima pravo provjeriti da je terećenje provedeno u skladu sa danom suglasnosti i uvidom u promet po Računu, koji može izvršiti u svako doba u poslovnicama Banke u radno vrijeme poslovnica ili putem usluge Addiko Business EBank.

## Članak 39.

### Prigovori Klijenta

Klijent koji se ne slaže s poslovanjem Banke ili njezinim zaposlenicima prilikom davanja usluga sukladno s ovim Općim uvjetima ili platnom uzlogom koja je obavljena i dokumentom koji je izdala Banka, može Banci uputiti prigovor u pisanom obliku. Rok za podnošenje prigovora je osam dana od dana primitka dokumenta ili obavljanja usluge, odnosno unutar rokova koji su, ovisno o usluzi, određeni ugovorom i posebnim uvjetima.

Prigovor se podnosi osobno, u svakoj poslovnici Banke, odnosno istu može poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb ili na elektronsku adresu: info.hr@addiko.com.

Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/ situacije kao i dokumentaciju iz koje je razvidno da je prigovor Klijenta osnovan. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi razloge prigovora ili njegovu osnovanost, Banka će pozvati Klijenta na dopunu prigovora u određenom roku. Ukoliko klijent u dodijeljenom roku ne dopuni svoj prigovor, smatrat će se da je odustao od prigovora. Banka će odgovoriti na uredno podnesen prigovor Klijenta u roku od petnaest dana, ako ovim Općim uvjetima, ili Posebnim uvjetima u odnosu na određeni proizvod ili uslugu, nije određeno drugačije, te dostaviti isti na način koji je tražio.

## Članak 40.

### Dokazivanje statusa ovlaštene osobe

# Addiko Bank

Banka na zahtjev klijenta predočava odnosno izdaje potvrdu kojom potvrđuje da je osoba, koja obavlja relevantnu funkciju (npr. poslove informiranja o uslugama, nudi usluga, informiranja o instrumentima, brokerske poslove, poslove riznice, investicijsko savjetovanje, upravljanje portfeljem, ako je primjenjivo) za koju je odgovorna i nadležna Banka, ovlaštena osoba u odnosu na relevantnu funkciju koju obavlja, sukladno Pravilniku o kvalifikacijama i kadrovskim uvjetima za pružanje investicijskih usluga i primjenjivim zakonskim propisima.

## Članak 41.

### Mirno rješavanje sporova

Ukoliko Klijent nije suglasan s odlukom Banke u vezi prigovora, može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci ili, ukoliko je riječ o prigovoru vezanom uz pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti te pružanje pomoćnih usluga, Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, kao nadležnom tijelu.

Hrvatska narodna banka i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga u svom očitovanju na prigovor Klijenta mogu uputiti Klijenta na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Prigovor mora biti u pisanom obliku te sadržavati kratki zahtjev i sve činjenice na kojima Klijent temelji svoj prigovor. Klijent je dužan priložiti dokaze uz prigovor. 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 gore navedenim Centrom ima svojstvo ovršne isprave.

Rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Klijent i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

## VI. ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 42.

Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenata i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

### Članak 43.

U slučaju da neke od odredbi Općih uvjeta nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i

drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.06.2019. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d. koji su u primjeni od 29.01.2019. godine.

**Addiko Bank d.d.**