Addiko Bank

OPĆE INFORMACIJE O USLUGAMA DIREKTNOG BANKARSTVA ZA POTROŠAČE

1. Opće informacije o Addiko Ebank internet bankarstvu
2. Opće informacije o Addiko Mobile mobilnom bankarstvu
3. Opće informacije o Addiko SMS usluzi
4. Opće informacije o Addiko Redomatu

Podaci o kreditnoj instituciji:	
Naziv kreditne institucije	Addiko Bank d.d. (dalje u tekstu: Banka)
Adresa	Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B
OIB	14036333877
Tel.	0800 14 14
Internetska stranica	www.addiko.hr
e-mail adresa	info.hr@addiko.com

1. Opće informacije o Addiko Ebank internet bankarstvu (dalje u tekstu: Addiko EBank)

Addiko Ebank internetsko bankarstvo	
GLAVNE ZNAČAJKE USLUGE	Addiko EBank je usluga online bankarstva putem interneta, koju mogu koristiti domaće i strane fizičke osobe. Korisnikom Addiko EBank usluge može postati poslovno sposobna osoba koja u Banci ima otvoren račun za plaćanje te kojoj Banka odobri zahtjev za korištenje usluge. Zahtjev se podnosi Banci na propisanom obrascu Banke (pristupnica). Opći uvjeti i pravila korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače su sastavni dio Pristupnice i imaju karakter ugovora. Vlasnik računa može drugu osobu opunomoćenu za raspolaganje sredstvima na njegovom računu za plaćanje otvorenom u Banci, ugovoriti korištenje Addiko EBank usluge.
TROŠKOVI KORIŠTENJA USLUGE I OBVEZE PLAĆANJA	Prilikom sklapanja ugovornog odnosa Korisnik ne plaća upisninu. Korisnik se sklapanjem ugovornog odnosa obvezuje Banci plaćati mjesečnu naknadu za korištenje ugovorene usluge te je suglasan da Banka naknadu naplati terećenjem njegovog tekućeg računa otvorenog u Banci, svakog prvog radnog dana u mjesecu, za prethodni mjesec. Naknada za transakcije koje obavi opunomoćenik teretit će se s transakcijskog računa vlasnika. Korisnici paketa tekućeg računa mogu u skladu s općim uvjetima poslovanja Banke koji uređuju korištenje ugovorenog paketa tekućeg računa, koristiti Addiko Ebank usluge bez plaćanja naknade za korištenje usluge, ali uz obvezu plaćanja naknade koju Banka obračunava za korištenje ugovorenog paketa tekućeg računa. Pored naknade za korištenje Addiko Ebank usluge, Banka Korisniku naplaćuje i naknade za korištenje i obavljanje pojedinih usluga koje se Korisniku dostupne putem Addiko EBank usluge i to u iznosu, na način i u rokovima koji su ugovoreni ili određeni za korištenje. Naknade za korištenje Addiko EBank usluge određene su Odlukom o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. područje Poslovanja s građanstvom. Naknade su objavljene na internetskoj stranici Banke te u svim poslovnicama Banke.
AKTIVACIJA I KORIŠTENJE USLUGE	Korisnik istovremeno s ugovaranjem Addiko EBank ugovara i korištenje mTokenom kao identifikacijskim sredstvom za pristup Addiko EBank. U svrhu korištenja mTokenom Korisnik treba instalirati i aktivirati aplikaciju Addiko Mobile na mobilnom uređaju. Prilikom aktivacije aplikacije Addiko Mobile Korisnik treba odabrati i potvrditi PIN kojim će se koristiti za otključavanje mTokena u svrhu pristupa Addiko EBank. Korisnik koji kao identifikacijsko sredstvo za pristup Addiko EBank koristi mToken pristupa u EBank nakon što u za to predviđena polja korisničkog sučelja Addiko EBank unese: • korisničko ime koje mu je prilikom ugovaranja Addiko EBank dodijelila Banka, te • jednokratnu zaporku (OTP1), vremenski ograničenog trajanja, koju generira mToken nakon što Korisnik unese u mToken ispravan PIN ili nakon što otključa mToken pomoću biometrijske autentifikacije.

	Korisnik koji kao identifikacijsko sredstvo za pristup Addiko EBank koristi token, pristupa u EBank nakon što u za to predviđena polja korisničkog sučelja Addiko EBank unese korisničko ime i jednokratnu zaporku (OTP1), vremenski ograničenog trajanja, koju generira token nakon što Korisnik u njega unese PIN koji je prethodno odredio za otključavanje tokena. Banka više ne izdaje Korisnicima token kao identifikacijsko sredstvo. Korisnici koji već koriste token, mogu ga i dalje koristiti sukladno odredbama relevantnih Općih uvjeta sve dok ne nastane razlog za njegovu zamjenu. U slučaju da Korisnik zatraži zamjenu tokena iz bilo kojeg razloga, Banka mu umjesto tokena može izdati mToken ili drugo identifikacijsko sredstvo koje će u tom trenutku imati u ponudi.
FUNKCIONALNOST USLUGE	- pregled prometa i stanja po svim prijavljenim računima u Banci - pregled i ispis izvoda po svim prijavljenim računima u Banci - pregled odobrenih kredita u Banci s automatskim kreiranjem platnog naloga - plaćanje svih vrsta računa u nacionalnoj valuti - plaćanje u inozemstvo - plaćanje unutar Banke - eknjižica - mjenjačnica - kreiranje naloga s datumom unaprijed - kreiranje platnih naloga prema predlošku - skupno plaćanje više naloga odjednom - ugovaranje oročenih depozita - pregled, arhiva i ispis oročenih depozita - prijevremeni raskid oročenih depozita ugovorenih putem Addiko eBank usluge - plaćanje eRačuna - najava podizanja gotovine - pregled, kontrola i arhiva platnih naloga/narudžbi - promjena kontakt podataka i načina dostave izvoda - kreiranje Zahtjeva za otvaranje i opoziv trajnog naloga
OTKAZ USLUGE	Ugovor prestaje važiti otkazom jedne od ugovornih strana, jednostranim raskidom od strane Banke, zatvaranjem računa za plaćanje kojeg Korisnik ima otvoren u Banci te u slučaju smrti Korisnika. Korisnik može jednostrano otkazati Ugovor o korištenju usluge pisanim putem u poslovnici Banke ili dostavom potpisanog zahtjeva za otkaz ugovora na adresu Banke, Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb ili na adresu bilo koje poslovnice Banke, a koje su adrese navedene na internetskim stranicama Banke www.adddiko.hr. Potpisani zahtjev za otkaz ugovora dostavljen Banci poštom treba biti ovjeren od strane javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela u zemlji ili inozemstvu, u kojem slučaju treba sadržavati i potvrdu Apostille, ako je ona potrebna prema mjerodavnim propisima. Korisnik može otkazati Ugovor uz otkazni rok koji ne može biti duži od mjesec dana, računajući od dana dostave otkaza Banci. Banka može otkazati ugovor o korištenju usluge bez navođenja razloga i s otkaznim rokom od 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, putem ugovorene usluge Addiko EBank ili preporučenom poštom s povratnicom na zadnju poznatu adresu Korisnika. U slučaju dostave otkaza poštom, otkazni rok počinje teći nakon proteka roka od tjedan dana računajući od dana predaje preporučene pošiljke pošti odnosno, u slučaju da se otkaz dostavlja Korisniku na adresu u inozemstvu, u roku od dva tjedna od dana predaje preporučene pošiljke pošti. Tako otposlani otkaz proizvodi pravne učinke neovisno o tome je li pošiljka uručena Korisniku ili je ostala neuručena.
PRIHVAT UVJETA OBAVJEŠTAVANJA	Potpisom pristupnice za Addiko EBank uslugu Korisnik izjavljuje da je upoznat i da prihvaća Opće uvjete korištenja usluga direktnog bankarstva za građane, Opće uvjete poslovanja Banke, Odluku o naknadama za usluge Banke, Odluku o kamatnim stopama Banke te sve ostale opće akte Banke. Banka zadržava pravo izmjene uvjeta korištenja usluge uz obvezu obavještavanja Korisnika o izmjenama dva mjeseca prije nego što izmjene stupe na snagu. O izmijenjenim uvjetima pružanja usluge Banka će obavijestiti Korisnika putem ugovorene usluge Addiko EBank i/ili elektroničkom poštom na prijavljenu adresu elektroničke pošte Korisnika te putem svojih internetskih stranici www.addiko.hr.

	Smatrat će se da Korisnik prihvaća predložene izmjene i dopune ako do njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku pisanim putem, da ih ne prihvaća ili ako se nastavi koristiti ugovorenom uslugom nakon što su izmjene i dopune o kojima ga je Banka prethodno obavijestila stupile na snagu. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene i dopune, smatrat će se da je Korisnik otkazao ugovorenu uslugu s datumom stupanja na snagu predloženih izmjena i dopuna, osim u slučaju da Korisnik uslugu Addiko EBank otkaže s nekim ranijim datumom. Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene i dopune ovlašten je otkazati ugovorenu uslugu s bilo kojim datumom u razdoblju od kad je obaviješten o predloženim izmjenama i dopunama do njihovog stupanja na snagu, bez plaćanja naknade vezane uz otkazivanje ugovora, ali uz obvezu podmirenja svih dospjelih obveza i troškova.

2. Opće informacije o Addiko Mobile mobilnom bankarstvu (dalje u tekstu: Addiko Mobile)

Addiko Mobile mobilno bankarstvo	
GLAVNE ZNAČAJKE USLUGE	Addiko Mobile je usluga online bankarstva putem mobilne aplikacije koju mogu koristiti domaće i strane fizičke osobe. Korisnikom Addiko Mobile usluge može postati poslovno sposobna osoba kojoj Banka odobri zahtjev za korištenje usluge. Zahtjev se podnosi Banci na propisanom obrascu Banke (pristupnica). Opći uvjeti i pravila korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače su sastavni dio Pristupnice i imaju karakter ugovora. Vlasnik računa može za drugu osobu opunomoćenu za raspolaganje sredstvima na njegovom računu za plaćanje otvorenom u Banci, ugovoriti korištenje Addiko Mobile usluge.
TROŠKOVI KORIŠTENJA USLUGE I OBVEZE PLAĆANJA	Prilikom sklapanja ugovornog odnosa Korisnik ne plaća upisninu, niti Banka naplaćuje naknadu za korištenje usluge. Naknada za transakcije koje obavi vlasnik i opunomoćenik teretit će se s tekućeg računa vlasnika kojeg ima otvorenog u Banci. Naknade su određene Odlukom o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. područje Poslovanja s građanstvom. Naknade su objavljene na internetskoj stranici Banke te u svim poslovnicama Banke.
AKTIVACIJA I KORIŠTENJE USLUGE	Korisnik treba instalirati aplikaciju Addiko Mobile na mobilni uređaj. Banka će u svrhu aktivacije aplikacije dostaviti Korisniku, na adresu elektroničke pošte koju je Korisnik naveo u pristupnici, korisničko ime i prvi dio aktivacijskog ključa koje Korisnik treba unijeti u za to predviđena polja u aplikaciji. Nakon ispravnog unosa korisničkog imena i prvog dijela aktivacijskog ključa, Banka će dostaviti Korisniku na prijavljeni broj mobilnog uređaja SMS poruku s drugim dijelom aktivacijskog ključa u vidu jednokratne zaporke ograničenog trajanja kojeg Korisnik treba unijeti u za to predviđeno polje u aplikaciji Addiko Mobile. Nakon ispravnog unosa drugog dijela aktivacijskog ključa Korisnik treba odabrati i potvrditi odabrani PIN kojim će se nadalje koristiti za pristup Addiko Mobile odnosno za pristup mTokenu. Nakon aktivacije, Korisnik prilikom ulaska u aplikaciju i potpisivanja naloga može izvršiti autentifikaciju na dva načina: unosom PIN-a kojeg je sam definirao prilikom aktivacije aplikacije ili korištenjem biometrije pohranjene na uređaju s kojeg se pristupa aplikaciji.
FUNKCIONALNOST USLUGE	- pregled prometa i stanja po svim prijavljenim računima u Banci - pregled i ispis izvoda po svim prijavljenim računima u Banci - pregled odobrenih kredita u Banci s automatskim kreiranjem platnog naloga - plaćanje svih vrsta računa u nacionalnoj valuti - plaćanje u inozemstvo- plaćanje unutar Banke - mjenjačnica - ugovaranje oročenih depozita - plaćanje eRačuna - kreiranje platnih naloga prema predlošku - najava podizanja gotovine - pregled, kontrola i arhiva platnih naloga/narudžbi - promjena kontakt podataka i načina dostave izvoda - e-knjižica - plaćanje računa opcijom Slikaj i plati, skeniranjem barkoda ili iz datoteke

	- Instant plaćanje 0-24, u najkraćem mogućem roku po cijeni redovnog izvršenja - dijeljenje IBAN-a s prijateljima kao broj ili 2D bar kod direktno iz aplikacije bez potrebe za prepisivanjem - pregled troškova kreditne kartice i PIN-a kartice - privremena blokada ili deblokada karticu - podjela naknadno na rate troškova kreditne kartice - eKnjižica - opcija Redomat - opcija mToken - jednostavna prilagodba početnog ekrana, jezika i teme aplikacije.
OTKAZ USLUGE	Ugovor prestaje važiti otkazom jedne od ugovornih strana, jednostranim raskidom od strane Banke, zatvaranjem računa za plaćanje kojeg Korisnik ima otvoren u Banci te u slučaju smrti Korisnika. Korisnik može jednostrano otkazati Ugovor o korištenju usluge pisanim putem u poslovnici Banke ili dostavom potpisanog zahtjeva za otkaz ugovora na adresu Banke, Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb ili na adresu bilo koje poslovnice Banke, a koje su adrese navedene na internetskim stranicama Banke www.adddiko.hr. Potpisani zahtjev za otkaz ugovora dostavljen Banci poštom treba biti ovjeren od strane javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela u zemlji ili inozemstvu, u kojem slučaju treba sadržavati i potvrdu Apostille, ako je ona potrebna prema mjerodavnim propisima. Korisnik može otkazati Ugovor uz otkazni rok koji ne može biti duži od mjesec dana, računajući od dana dostave otkaza Banci. Banka može otkazati ugovor o korištenju usluge bez navođenja razloga i s otkaznim rokom od 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, putem ugovorene usluge Addiko EBank ili preporučenom poštom s povratnicom na zadnju poznatu adresu Korisnika. U slučaju dostave otkaza poštom, otkazni rok počinje teći nakon proteka roka od tjedan dana računajući od dana predaje preporučene pošiljke pošti odnosno, u slučaju da se otkaz dostavlja Korisniku na adresu u inozemstvu, u roku od dva tjedna od dana predaje preporučene pošiljke pošti. Tako otposlani otkaz proizvodi pravne učinke neovisno o tome je li pošiljka uručena Korisniku ili je ostala neuručena.
PRIHVAT UVJETA OBAVJEŠTAVANJA	Potpisom pristupnice za Addiko Mobile uslugu Korisnik izjavljuje da je upoznat i da prihvaća Opće uvjete korištenja usluga direktnog bankarstva za građane, Opće uvjete poslovanja Banke, Odluku o naknadama za usluge Banke, Odluku o kamatnim stopama Banke te sve ostale opće akte Banke. Banka zadržava pravo izmjene uvjeta korištenja usluge uz obvezu obavještavanja Korisnika o izmjenama dva mjeseca prije nego što izmjene stupe na snagu. O izmijenjenim uvjetima pružanja usluge Banka će obavijestiti Korisnika putem ugovorene usluge Addiko EBank i/ili elektroničkom poštom na prijavljenu adresu elektroničke pošte Korisnika te putem svojih internetskih stranici www.addiko.hr. Smatrat će se da Korisnik prihvaća predložene izmjene i dopune ako do njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku pisanim putem, da ih ne prihvaća ili ako se nastavi koristiti ugovorenom uslugom nakon što su izmjene i dopune o kojima ga je Banka prethodno obavijestila stupile na snagu. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene i dopune, smatrat će se da je Korisnik otkazao ugovorenu uslugu s datumom stupanja na snagu predloženih izmjena i dopuna, osim u slučaju da Korisnik uslugu Addiko EBank otkaže s nekim ranijim datumom. Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene i dopune ovlašten je otkazati ugovorenu uslugu s bilo kojim datumom u razdoblju od kad je obaviješten o predloženim izmjenama i dopunama do njihovog stupanja na snagu, bez plaćanja naknade vezane uz otkazivanje ugovora, ali uz obvezu podmirenja svih dospjelih obveza i troškova.

3. Opće informacije o Addiko SMS usluzi

Addiko SMS	
GLAVNE ZNAČAJKE USLUGE	Addiko SMS je usluga direktnog bankarstva koju mogu koristiti domaće i strane fizičke osobe te koja Korisniku omogućuje da na svoj mobilni uređaj prima od Banke SMS poruke s informacijama o stanju i promjenama stanja na računu otvorenom u Banci. Korisnikom Addiko SMS usluge može postati klijent koji u Banci ima otvoren transakcijski račun građana, ako ispuni i potpiše Pristupnicu za korištenje Addiko SMS usluge. Opći uvjeti su sastavni dio Pristupnice i imaju karakter ugovora.
TROŠKOVI KORIŠTENJA USLUGE i OBVEZE PLAĆANJA	Prilikom sklapanja ugovornog odnosa Korisnik ne plaća upisninu. Korisnik se sklapanjem ugovornog odnosa obvezuje Banci plaćati mjesečnu naknadu za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa te je suglasan da Banka naknadu naplati terećenjem njegovog transakcijskog računa otvorenog u Banci, svakog zadnjeg dana u mjesecu, za tekući mjesec. Naknade za korištenje Addiko SMS usluge za potrošače propisane su Odlukom o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. područje Poslovanja s građanstvom. Naknade su objavljene na internetskoj stranici Banke te u svim poslovnicama Banke. Korisnici paketa tekućeg računa mogu u skladu s općim uvjetima poslovanja Banke koji uređuju korištenje ugovorenog paketa tekućeg računa, koristiti Addiko SMS uslugu bez plaćanja naknade za korištenje usluge, ali uz obvezu plaćanja naknade koju Banka obračunava za korištenje ugovorenog paketa tekućeg računa.
NAČIN KORIŠTENJA USLUGE	Korisniku se prilikom svake promjene po tekućem, žiro i osnovom računu, kartici ili kreditu, šalje SMS sa informacijama o nastaloj promjeni na broj mobitela koji je naveo prilikom aktivacije servisa.
FUNKCIONALNOST USLUGE	- informiranje o stanju računa za plaćanje koje Korisnik ima otvorene u Banci (tekući račun, žiro račun, osnovni račun) - informiranje o ukupnim troškovima, minimalnom iznosu plaćanja i datumu dospijeća po revolving karticama-informiranje o mjesečnom zaduženju po kreditu
OTKAZ USLUGE	Ugovor prestaje važiti otkazom jedne od ugovornih strana, jednostranim raskidom od strane Banke, zatvaranjem računa za plaćanje kojeg Korisnik ima otvoren u Banci te u slučaju smrti Korisnika. Korisnik može jednostrano otkazati Ugovor o korištenju usluge pisanim putem u poslovnici Banke ili dostavom potpisanog zahtjeva za otkaz ugovora na adresu Banke, Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb ili na adresu bilo koje poslovnice Banke, a koje su adrese navedene na internetskim stranicama Banke www.adddiko.hr. Potpisani zahtjev za otkaz ugovora dostavljen Banci poštom treba biti ovjeren od strane javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela u zemlji ili inozemstvu, u kojem slučaju treba sadržavati i potvrdu Apostille, ako je ona potrebna prema mjerodavnim propisima. Korisnik može otkazati Ugovor uz otkazni rok koji ne može biti duži od mjesec dana, računajući od dana dostave otkaza Banci. Banka može otkazati ugovor o korištenju usluge bez navođenja razloga i s otkaznim rokom od 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, putem ugovorene usluge Addiko EBank ili preporučenom poštom s povratnicom na zadnju poznatu adresu Korisnika. U slučaju dostave otkaza poštom, otkazni rok počinje teći nakon proteka roka od tjedan dana računajući od dana predaje preporučene pošiljke pošti odnosno, u slučaju da se otkaz dostavlja Korisniku na adresu u inozemstvu, u roku od dva tjedna od dana predaje preporučene pošiljke pošti. Tako otposlani otkaz proizvodi pravne učinke neovisno o tome je li pošiljka uručena Korisniku ili je ostala neuručena.
PRIHVAT UVJETA OBAVJEŠTAVANJA	Potpisom pristupnice za Addiko SMS uslugu Korisnik izjavljuje da je upoznat i da prihvaća Opće uvjete korištenja usluga direktnog bankarstva za građane, Opće uvjete poslovanja Banke, Odluku o naknadama za usluge Banke, Odluku o kamatnim stopama Banke te sve ostale opće akte Banke. Banka zadržava pravo izmjene uvjeta korištenja usluge uz obvezu obavještavanja Korisnika o izmjenama dva mjeseca prije nego što izmjene stupe na snagu. O izmijenjenim uvjetima pružanja usluge Banka će obavijestiti Korisnika putem ugovorene usluge Addiko EBank i/ili elektroničkom poštom na prijavljenu adresu elektroničke pošte Korisnika te putem svojih internetskih stranici www.addiko.hr. Smatrat će se da Korisnik prihvaća predložene izmjene i dopune ako do njihovog stupanja

	na snagu ne obavijesti Banku pisanim putem, da ih ne prihvaća ili ako se nastavi koristiti ugovorenom uslugom nakon što su izmjene i dopune o kojima ga je Banka prethodno obavijestila stupile na snagu. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene i dopune, smatrat će se da je Korisnik otkazao ugovorenu uslugu s datumom stupanja na snagu predloženih izmjena i dopuna, osim u slučaju da Korisnik uslugu Addiko EBank otkaže s nekim ranijim datumom. Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene i dopune ovlašten je otkazati ugovorenu uslugu s bilo kojim datumom u razdoblju od kad je obaviješten o predloženim izmjenama i dopunama do njihovog stupanja na snagu, bez plaćanja naknade vezane uz otkazivanje ugovora, ali uz obvezu podmirenja svih dospjelih obveza i troškova.

4. Opće informacije o Addiko Redomatu

Redomat	
GLAVNE ZNAČAJKE USLUGE	Redomat je usluga koju mogu koristiti sve fizičke i pravne osobe neovisno jesu li klijent Addiko banke, preuzimanjem aplikacije na Google Play-u/ Apple store-u. Svrha usluge je preuzeti broj na redomatu prije dolaska u samu poslovnicu i provjeriti kolika je trenutna gužva.
TROŠKOVI KORIŠTENJA USLUGE	Usluga Redomat je u potpunosti besplatna za sve korisnike.
NAČIN KORIŠTENJA USLUGE	Aplikaciju za Redomat potrebno je preuzeti s Google Play-a/ Apple store-a. Ulaskom u aplikaciju ponuđene su poslovnice Addiko banke te korisnik bira poslovnicu po želji.
OBVEZE PLAČANJA	Usluga Addiko Redomat je u potpunosti besplatna.
FUNKCIONALNOST USLUGE	Usluga omogućava preuzimanjem broja s redomata bez fizičke prisutnosti u poslovnici banke kako bi se izbjegao dugačak period čekanja u redu.
OTKAZ USLUGE	-
PRIHVAT UVJETA OBAVJEŠTAVANJA	-

Dodatne informacije
Dodatne informacije dostupne su na web stranici www.addiko.hr ili u bilo kojoj poslovnici Banke te putem besplatnog info telefona 0800 14 14.

Način podnošenja prigovora
Želite li podnijeti pisani prigovor, možete to učiniti besplatno na jedan od sljedećih načina: • 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; • U poslovnici ga možete predati djelatniku poslovnice Banke; • 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. Prigovore upućene putem kanala koji nisu prethodno navedeni Banka ne zaprima. Što treba sadržavati pisani prigovor?

• Osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB poželjno navesti); • Detaljan opis okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo uz popratnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom, a ako dostavljeni podaci ne budu dostatni za daljnje postupanje, zamolit ćemo vas da prigovor nadopunite; • Željeni način dostave odgovora (pošta, e-mail, osobno u poslovnici) Napomena: 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.

Tijelo mjerodavno za nadzor kreditne institucije	
Naziv i adresa Internet adresa	Hrvatska narodna banka d.d., Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb www.hnb.hr