Addiko Bank

OPĆI UVJETI I PRAVILA KORIŠTENJA USLUGA DIREKTNOG BANKARSTVA ZA POTROŠAČE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:
Addiko Bank d.d.,
Ulica Milana Rešetara 1B, 10 000 Zagreb,
OIB 14036333877,
E-mail: info.hr@addiko.com, Internetska adresa: www.addiko.hr,
BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka). Sukladno Zakonu o kreditnim institucijama Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar /MBS 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Banke je Hrvatska narodna Banka.

Općim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenja usluga direktnog bankarstva od strane potrošača (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti korištenja usluga direktnog bankarstva od strane potrošače te prava i obveze Banke i korisnika usluge.

Usluge direktnog bankarstva čini skup usluga koje, ovisno o vrsti usluge, korisnicima omogućuju obavljanje elektroničkih platnih transakcija i/ili korištenje drugih usluga koje korisnicima omogući Banka te primitak od Banke ili razmjenu s Bankom pojedinih informacija, korištenjem elektroničkih sredstava daljinske komunikacije kao što su mobilni uređaj i Internet.

Uslugama direktnog bankarstva, u smislu ovih Općih uvjeta, smatraju se sljedeće usluge Banke:

- usluga online bankarstva putem mobilnog uređaja (dalje u tekstu: Addiko Mobile mobilno bankarstvo ili Addiko Mobile),
- usluga online bankarstva putem interneta (dalje u tekstu: Addiko EBank) te
- Addiko SMS

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d., Izvatkom iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d., uputama za korištenje pojedinih usluga direktnog bankarstva i uputama za korištenje pojedinih identifikacijskih sredstava, koje su zajedno s izmjenama i dopunama objavljene na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr.

U slučaju međusobnih razlika ovi Opći uvjeti imaju prednost u primjeni pred Općim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d.

1. POJMOVNIK

Pojedini pojmovi u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Addiko EBank - usluga online bankarstva putem interneta koja Korisniku koji je ugovorio predmetnu uslugu omogućuje da putem interneta te pomoću korištenja tokena ili mTokena obavlja elektroničke platne transakcije te koristi druge usluge koje omogući Banka. Uvjeti i način korištenja Addiko EBank te usluge koje su dostupne putem Addiko EBank i način njihovog korištenja detaljnije su opisani u uputi za korištenje Addiko EBank kao i u uputama za korištenje tokena i mTokena koje su objavljene na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr;

Addiko Mobile mobilno bankarstvo (dalje u tekstu: Addiko Mobile) - usluga online bankarstva putem mobilne aplikacije koja Korisniku koji je ugovorio predmetnu uslugu omogućuje da putem mobilnog uređaja na kojem je instalirao i aktivirao aplikaciju Addiko Mobile Hrvatska obavlja elektroničke platne transakcije te koristi druge usluge koje omogući Banka. Uvjeti i način korištenja Addiko Mobile te usluge koje su dostupne putem Addiko Mobile i način njihovog korištenja detaljnije su opisani u uputi za korištenje Addiko Mobile koja je objavljena na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr;

Addiko Bank

Addiko SMS - usluga 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;

Aktivacijski ključ - niz znakova, vremenski ograničenog trajanja, koji Banka generira i dostavlja Korisniku prilikom ugovaranja Addiko Mobile i/ili Addiko EBank u svrhu aktivacije aplikacije Addiko Mobile Hrvatska;

Aplikacija Addiko Mobile Hrvatska (dalje u tekstu: aplikacija Addiko Mobile) označava programsko rješenje za mobilne uređaje na Android i iOS platformi, namijenjeno korisnicima Addiko Mobile te korisnicima Addiko EBank koji kao identifikacijsko sredstvo koriste mToken. Način i uvjeti korištenja aplikacijom Addiko Mobile detaljnije su uređeni uputom za korištenje Addiko Mobile koja je objavljena na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr;

Biometrijska autentifikacija - postupak utvrđivanja identiteta Korisnika temeljen na prepoznavanju lica ili otiska prsta pohranjenog na mobilnom uređaju kojim Korisnik Addiko Mobile koji je odabrao takav način autentifikacije pristupa Addiko Mobile i autorizira platne transakcije odnosno kojim Korisnik EBank koji je odabrao takav način autentifikacije pristupa mTokenu;

Elektronička platna transakcija- označava kreditni transfer ili instant kreditni transfer, kako su isti određeni u Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače, koji su inicirani putem Addiko Mobile ili Addiko EBank;

Identifikacijsko sredstvo - sredstvo koje služi za identifikaciju Korisnika prilikom korištenja Addiko Mobile i Addiko EBank, a koje prema Zakonu o platnom prometu i Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače predstavlja platni instrument; Identifikacijska sredstva prema ovim Općim uvjetima čine mobilni uređaj s aktiviranom aplikacijom Addiko Mobile, token i mToken;

Korisnik – fizička osoba-potrošač koji je ugovorio i koristi jednu ili više usluga direktnog bankarstva;

Korisničko ime - ime koje Banka dodjeljuje korisniku Addiko Mobile i korisniku Addiko EBank u svrhu njihove identifikacije prilikom aktivacije aplikacije Addiko Mobile odnosno ime koje Banka dodjeljuje korisniku Addiko EBank u svrhu njegove identifikacije prilikom korištenja Addiko EBank;

Korisnička uputa ili **uputa za korištenje** - označava svaki dokument, neovisno o njegovom nazivu, kojim su detaljnije opisani uvjeti i način korištenja pojedinih usluga direktnog bankarstva i/ili uvjeti i način korištenja pojedinih identifikacijskih sredstava;

mToken – identifikacijsko sredstvo kojim se Korisnik identificira prilikom korištenja Addiko EBank i Addiko Mobile te kojim autorizira elektroničke platne transakcije i druge financijske i nefinancijske transakcije koje obavlja putem Addiko EBank. Korisnik instalira mToken na svoj mobilni uređaj u sklopu aplikacije Addiko Mobile te ga aktivira i koristi na način opisan u uputi za korištenje mTokena koja je objavljena na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr;

OTP (one time password)- niz brojeva, vremenski ograničenog trajanja, koje generira token odnosno mToken nakon što je Korisnik unio u token odnosno mToken odabrani PIN odnosno, ako je Korisnik prethodno odabrao da će se prilikom korištenja aplikacijom Addiko Mobile identificirati pomoću biometrijske autentifikacije, niz brojeva, vremenski ograničenog trajanja, koje generira mToken nakon uspješno provedene biometrijske autentifikacije Korisnika;

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice - personalizirana obilježja kojima se Korisnik Addiko Mobile i Korisnik Addiko EBank koriste u svrhu svoje identifikacije prilikom korištenja Addiko Mobile odnosno Addiko EBank, kao i kojima se koriste prilikom aktivacije aplikacije Addiko Mobile; U skladu s ovim Općim uvjetima personaliziranim

sigurnosnim vjerodajnicama smatraju se aktivacijski ključevi, korisnička imena, zaporka za otključavanje i PIN-ovi;

PIN (Personal Identification Number) - osobni tajni identifikacijski broj, sastavljen od četiri znamenke, koji Korisnik Addiko Mobile samostalno odabire u svrhu svoje identifikacije prilikom korištenja Addiko Mobile odnosno koji Korisnik Addiko EBank samostalno odabire u svrhu svoje identifikacije prilikom korištenja tokena ili mTokena;

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

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

Pristupnica - zahtjev za ugovaranje pojedine usluge direktnog bankarstva koji se podnosi Banci u obliku i na način koji odredi Banka;

Token - uređaj u vlasništvu Banke koji je Banka dodijelila Korisniku EBank i kojim se on identificira prilikom korištenja Addiko EBank te kojim autorizira elektroničke platne transakcije te druge financijske i nefinancijske transakcije koje obavlja putem Addiko EBank. Način korištenja tokena detaljnije je uređen u uputi za korištenje tokena koja je objavljena na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr;

2. OPĆE ODREDBE

2.1. UGOVARANJE USLUGA DIREKTNOG BANKARSTVA

Korisnikom usluge direktnog bankarstva može postati poslovno sposobna fizička osoba kojoj Banka odobri zahtjev za korištenje odabrane usluge direktnog bankarstva koji se podnosi Banci na propisanom obrascu Banke (pristupnica). Podnositelj zahtjeva može potpisati i podnijeti pristupnicu u bilo kojoj poslovnici Banke uz provedenu fizičku identifikaciju uvodom u njegovu važeću identifikacijsku ispravu s fotografijom. Potpisom pristupnice podnositelj zahtjev potvrđuje točnost i potpunost svih podataka koji su navedeni na pristupnici te prihvaća primjenu ovih Općih uvjeta i svih akata koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima.

Pristupnicu u ime podnositelj zahtjeva može potpisati i podnijeti i poslovno sposobna fizička osoba koju je podnositelj zahtjeva na to ovlastio specijalnom punomoći na kojoj je njegov potpis ovjerilo nadležno domaće ili strano tijelo, u kojem slučaju punomoć treba sadržavati potvrdu Apostille, ako je ona potrebna prema mjerodavnim propisima. Punomoć za ugovaranje Addiko EBank kao i punomoć za ugovaranje Addiko Mobile treba sadržavati naznaku broja mobilnog telefona Korisnika te adresu elektroničke pošte Korisnika na koje će Banka dostaviti Korisniku personalizirane sigurnosne vjerodajnice potrebne za aktivaciju aplikacije Addiko Mobile.

Banka može omogućiti ugovaranje pojedinih usluga direktnog bankarstva i putem sredstava elektroničke komunikacije, a sve na način i u obliku u kojem to zatraži ili omogući Banka.

Korisnik je za korištenje pojedinom uslugom direktnog bankarstva dužan osigurati o svojem trošku odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) ili mobilnu opremu te komunikacijsku vezu s Bankom. Minimalni ili preporučeni

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

tehnički zahtjevi koje je potrebno ispuniti za korištenje pojedinim uslugama direktnog bankarstva navedeni su u mjerodavnim korisničkim uputama. Mogućnost korištenja uslugama direktnog bankarstva, kao i mogućnost korištenja pojedinim uslugama koje su Korisniku dostupne putem ugovorene usluge direktnog bankarstva, može ovisiti o operativnom sustavu i/ili pojedinim funkcionalnostima operativnog sustava koji je instaliran na računalu odnosno mobilnom ili drugom uređaju kojim se Korisnik koristi za pristup ugovorenoj usluzi direktnog bankarstva.

Podnositelj zahtjeva je obvezan prilikom ugovaranje usluge direktnog bankarstva, kao i za cijelo vrijeme trajanja poslovnog odnosa s Bankom, dostaviti Banci, na način, u obliku i u roku u kojem ga to zatraži Banka, sve podatke i isprave koje su Banci potrebne da bi ispunila obveze koje proizlaze iz propisa koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma te drugih mjerodavnih propisa.

Banka je ovlaštena odbiti prihvatiti pristupnicu bez davanja obrazloženja podnositelju zahtjeva.

U skladu s posebnim mjerama koje propisuju nadležna međunarodna tijela, mjerodavno pravo i interne procedure i akti Banke, Banka zadržava pravo da ne uspostavi poslovni odnos s podnositeljem zahtjeva ili jednostrano otkaže ugovor bez otkaznog roka i/ili odbije izvršenje transakcije i/ili onemogući raspolaganje sredstvima u slučaju kada se podnositelj zahtjeva odnosno Korisnik ili njegov/njihov punomoćnik 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.

Banka prilikom ugovaranja te tijekom korištenja Addiko Mobile i Addiko EBank prikuplja i obrađuje osobne podatke Korisnika u skladu s pripadajućom obavijesti o obradi osobnih podataka za korištenje uslugama direktnog bankarstva koja je s eventualnim izmjenama i dopunama objavljena na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr. Potpisom pristupnice Korisnik potvrđuje da je upoznat s obradom osobnih podataka u skladu s predmetnom obavijesti o obradi osobnih podataka.

Odobrenjem pristupnice od strane Banke Korisnik ugovara s Bankom korištenje odabrane usluge direktnog bankarstva. Potpisana pristupnica, ovi Opći uvjeti, Opći uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d., izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d., upute za korištenje ugovorene usluge direktnog bankarstva i upute za korištenje odabranog identifikacijskog sredstva čine sastavni dio sklopljenog ugovora.

2.2. OPSEG USLUGA

Usluge koje su Korisniku dostupne u okviru ugovorene usluge direktnog bankarstva te uvjeti i način njihovog korištenja, kao i uvjeti i način korištenja pojedinim identifikacijskim sredstvima, navedeni su u mjerodavnim korisničkim uputama koje su objavljene na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr. Banka putem izmjena korisničkih uputa može mijenjati opseg i sadržaj usluga direktnog bankarstva te uvjete i način njihovog korištenja, kao i uvjete i način korištenja pojedinim identifikacijskim sredstvima.

U slučaju da Banka sužava opseg usluga ili funkcionalnosti koje su Korisniku dostupne u okviru ugovorene usluge direktnog bankarstva, Banka će o tome obavijestiti Korisnika na način i u roku koji je predviđen za obavještavanje Korisnika o izmjenama ovih Općih uvjeta. U ostalim slučajevima, a posebice u slučaju kada Banka povećava opseg usluga ili funkcionalnosti koje su Korisniku dostupne u okviru ugovorene usluge direktnog bankarstva, Banka će obavijestiti Korisnika o izmjenama u primjerenom roku prije početka njihove primjene putem svojih internetskih stranica ili putem ugovorene usluge direktnog bankarstva.

Smatrat će se da je Korisnik suglasan sa smanjenjem opsega usluga ili funkcionalnosti koje su mu dostupne u okviru ugovorene usluge direktnog bankarstva ako do početka primjene navedenih izmjena ne otkaže korištenje ugovorene usluge direktnog bankarstva ili ako se nastavi koristiti ugovorenom uslugom direktnog bankarstva nakon početka primjene predmetnih izmjena.

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

Addiko Bank

Na izvršenje elektroničkih platnih transakcija koje Korisnik obavlja putem Addiko Mobile i/ili Addiko EBank i obavještavanje Korisnika o izvršenim elektroničkim platnim transakcijama primjenjuju se važeći Opći uvjeti vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače. Na ugovaranje i korištenje ostalih usluga koje su Korisniku dostupne u okviru ugovorene usluge direktnog bankarstva primjenjuju se važeći mjerodavni opći uvjeti poslovanja Banke koji uređuju ugovaranje i korištenje predmetnih usluga.

Banka zbog sigurnosnih razloga može u svakom trenutku odrediti i promijeniti maksimalni iznos („dnevni limit“) elektroničkih platnih transakcija u eurima i stranim valutama koje Korisnik može obaviti u jednom danu korištenjem pojedine usluge direktnog bankarstva, o čemu će obavijestiti Korisnika u mjerodavnoj korisničkoj uputi i/ili putem ugovorene usluge direktnog bankarstva na koju se odnosi ograničenje i/ili putem internetskih stranica Banke. Korisnik može putem Addiko Mobile i Addiko EBank ukinuti dnevni limit i/ili promijeniti iznos dnevnog limita. Ukinuće i promjena dnevnog limita primjenjuju se na sve elektroničke platne transakcije koje se trebaju izvršiti nakon što je dnevni limit ukinut ili promijenjen, uključujući i elektroničke platne transakcije koje je Korisnik ranije zadao.

Banka i bez zahtjeva Korisnika može smanjiti iznos dnevnog limita s trenutačnim učinkom ako za to postoje objektivno opravdani razlozi, osobito oni koji se odnose na sigurnost korištenja ugovorene usluge direktnog bankarstva.

Postavljeni dnevni limit primjenjuje se na izvršenje svih elektroničkih platnih transakcija koje Korisnik inicira putem Addiko Mobile ili Addiko EBank, neovisno o iznosu dnevnog limita za SEPA instant kreditne transfere kojeg je Korisnik eventualno odredio u skladu s važećim Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače.

Za elektroničke platne transakcije u stranoj valuti dnevni limit se utvrđuje u protuvrijednosti strane valute, korištenjem srednjeg tečaja za stranu valutu iz dnevne tečajne liste Banke.
Banka samostalno određuje koje vrste transakcija ne utječu na smanjenje dnevnog limita, kao što su:

- prijenosi sredstava s računa Korisnika otvorenog u Banci ili s računa po kojem je Korisnik ovlašten za raspolaganje sredstvima,
- podmirenje obveza prema Banci,
- kupoprodaja valuta na račun Korisnika otvoren u Banci,
- oročavanje sredstva.

Korisnik Addiko Mobile i korisnik Addiko EBank koji su opunomoćeni za raspolaganje sredstvima na računu za plaćanje koji druga osoba-potrošač ima otvoren u Banci mogu putem Addiko Mobile odnosno Addiko EBank obavljati elektroničke platne transakcije po tom računu za plaćanje te imati uvid u stanje i promete po tom računu.

Osim u svrhu korištenja ugovorene usluge direktnog bankarstva, Korisnik se svojim identifikacijskim sredstvom i vjerodajnicama može koristiti i u sljedeće svrhe:

- za iniciranje platnih transakcija putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja,
- za korištenje usluge informiranja o računu putem pružatelja usluge informiranja o računu,
- za davanje suglasnosti pružatelju platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice za postavljanje upita o raspoloživosti sredstava na Korisnikovom računu za plaćanje otvorenom u Banci, te
- za pristup sustavu e-Građani, na način i pod uvjetima koji su navedeni u korisničkoj uputi za pristup sustavu e-Građani korištenjem Addiko tokena ili mTokena, koja je objavljena na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr.

Addiko Bank

2.3. SNIMANJE KOMUNIKACIJE

Korisnik je upoznat s time da ga Banka može telefonski kontaktirati te snimati i pohranjivati sadržaj komunikacije s Korisnikom i snimljenim tonskim zapisom odnosno pohranjenom komunikacijom se koristiti:

- kao dokazom o tome koje je podatke Korisnik zadao u svrhu izvršenja transakcije ili korištenja usluge odnosno da se Korisnik suglasio s izvršenjem transakcije odnosno ugovaranjem ili korištenjem usluge,
- u svrhu prijave okolnosti koje u skladu s ovim Općim uvjetima predstavljaju osnovu za ograničenje pristupa uslugama direktnog bankarstva,
- u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikovih prigovora u vezi s korištenjem usluga direktnog bankarstva odnosno rješavanja sporova između Korisnika i Banke.

3. KORIŠTENJE ADDIKO MOBILE I mTOKENA

U svrhu korištenja Addiko Mobile ili mTokena Korisnik treba instalirati aplikaciju Addiko Mobile na mobilni uređaj. Aplikacija Addiko Mobile te sve njezine eventualne izmjene i nadogradnje koje Banka učini dostupnima Korisniku mogu se instalirati s internetskih stranica trećih osoba kao što su to, primjerice, Google play store ili Apple store, a ovisno o vrsti operativnog sustava mobilnog uređaja. Banka ne odgovara za (ne)mogućnost instaliranja i uvjete pod kojima se aplikacija Addiko Mobile može instalirati na mobilni uređaj. Korisnik snosi sve eventualne naknade i troškove povezane s instaliranjem i korištenjem aplikacije Addiko Mobile i svih njezinih nadogradnji.

Banka će u svrhu aktivacije aplikacije Addiko Mobile dostaviti Korisniku na način određen u uputi za korištenje Addiko Mobile odnosno na način određen u korisničkoj uputi za korištenje mTokena, korisničko ime i prvi dio aktivacijskog ključa koje Korisnik treba unijeti u za to predviđena polja u aplikaciji. U slučaju 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 koju 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.

Korisnik može u svakom trenutku promijeniti odabrani PIN na način opisan u mjerodavnoj uputi za korištenje Addiko Mobile.

Prilikom aktivacije aplikacije Addiko Mobile Korisnik mora odrediti i potvrditi zaporku za otključavanje odgovarajuće složenosti koju zahtjeva Banka.

Korisniku koji nije primio ili je zaboravio ili je izgubio dodijeljeni aktivacijski ključ ili korisničko ime ili je zaboravio PIN kojim pristupa Addiko Mobile odnosno mTokenu Banka će ponovo dodijeliti aktivacijski ključ odnosno ponoviti isto korisničko ime te omogućiti određivanje novog PIN-a na temelju zahtjeva koji Korisnik podnosi Banci u poslovnici ili putem ugovorene usluge direktnog bankarstva koja to omogućuje.

Usluga Addiko Mobile te korištenje mTokena vezani su uz mobilni uređaj na kojem je Korisnik instalirao i aktivirao aplikaciju Addiko Mobile. Korisnik može promijeniti mobilni uređaj na kojem se koristi Addiko Mobile i/ili mTokenom. Korisnik se također može koristiti aplikacijom Addiko Mobile na više mobilnih uređaja koji udovoljavaju traženim tehničkim zahtjevima. U tom slučaju Korisnik treba u poslovnici Banke ili putem kontakt-centra Banke zatražiti aktivaciju aplikacije Addiko Mobile na novom ili dodatnom mobilnom uređaju nakon čega će mu Banka dodijeliti ponoviti korisničko ime i dostaviti novi aktivacijski ključ pomoću kojih Korisnik može aktivirati aplikaciju Addiko Mobile na novom ili dodatnom mobilnom uređaju. Korisnik može i sam aktivirati aplikaciju Addiko Mobile na novom ili dodatnom mobilnom uređaju tako da, nakon što instalira aplikaciju Addiko Mobile na tom uređaju, u odgovarajuća polja u instaliranoj aplikaciji unese zaporku za otključavanje koju je odabrao prilikom aktivacije aplikacije Addiko Mobile na inicijalnom mobilnom uređaju i korisničko ime koje mu

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

je Banka pritom dodijelila te potom unese aktivacijski ključ koju će mu Banka dostaviti SMS porukom na broj mobilnog uređaja. Prilikom aktivacije aplikacije Addiko Mobile na novom ili dodatnom mobilnom uređaju Korisnik treba odabrati i potvrditi PIN kojim će se koristiti za pristup Addiko Mobile ili mTokenu na tom mobilnom uređaju.

Prilikom aktivacije aplikacije Addiko Mobile na pojedinom mobilnom uređaju Korisnik može odabrati da će se prilikom daljnjeg korištenja Addiko Mobile odnosno mTokenom identificirati pomoću biometrijske autentifikacije. U tom slučaju Korisnik treba na način koji uvjetuje mobilni uređaj pohraniti u memoriji operativnog sustava mobilnog uređaja otisak svog prsta ili snimku svog lica pomoću koje će se nadalje identificirati prilikom korištenja Addiko Mobile odnosno prilikom pristupa mTokenu.

Preduvjet za biometrijsku autentifikaciju je posjedovanje mobilnog uređaja koji tehnički ispunjava zahtjeve za korištenje biometrije te pohranjeni biometrijski podatak Korisnika (otisak prsta ili snimak lica) u memoriji operativnog sustava mobilnog uređaja. Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje da je u svrhu svoje biometrijske autentifikacije u memoriji operativnog sustava mobilnog uređaja pohranio isključivo svoje biometrijske podatke (otisak svog prsta ili snimku svog lica) te prihvaća da se navedeni biometrijski podaci mogu koristiti u svrhu njegove autentifikacije prilikom korištenja aplikacije Addiko Mobile odnosno prilikom korištenja mTokena.

Pojedini uređaji ne omogućuju biometrijsku autentifikaciju. Korisnik može u svakom trenutku isključiti opciju biometrijske autentifikacije na način opisan u korisničkoj uputi za Addiko Mobile. U oba slučaja Korisnik se prilikom korištenja Addiko Mobile kao i prilikom korištenja mTokena može identificirati unosom odabranog PIN-a.

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

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

Banka nema pristup niti kontrolu nad biometrijskim podacima koji su pohranjeni u mobilnom uređaju Korisnika te je korištenje biometrije u svrhu autentifikacije Korisnika dobrovoljno. Banka zadržava pravo ograničiti ili onemogućiti korištenje određenih usluga ako se Korisnik njima želi koristiti nakon provedene biometrijske autentifikacije, o čemu će obavijestiti Korisnika odgovarajućom porukom prilikom ulaska u aplikaciju Addiko Mobile.

Korisnik autorizira elektroničke platne transakcije te koristi druge usluge koje su mu dostupne putem Addiko Mobile na način opisan u mjerodavnoj uputi za korištenje Addiko Mobile.

4. KORIŠTENJE ADDIKO EBank

Korisnik Addiko EBank može biti poslovno sposobna fizička osoba koja u Banci ima otvoren račun za plaćanje. Iznimno od navedenog pravila, poslovno sposobna fizička osoba koju je određeni potrošač opunomoćio za raspolaganje sredstvima na njegovom računu za plaćanje otvorenom u Banci može ugovoriti korištenje Addiko EBank i slučaju da u Banci nema otvoren svoj račun za plaćanje.

Korisnik istovremeno s ugovaranjem Addiko EBank ugovara i mTokena kao identifikacijsko sredstvo za pristup

Addiko EBank. Da bi se mogao koristiti mTokenom Korisnik treba instalirati i aktivirati aplikaciju Addiko Mobile. Prilikom aktivacije aplikacije Addiko Mobile Korisnik treba odabrati i potvrditi PIN kojim će se koristiti za otključavanje mTokena u svrhu pristupa Addiko EBank.

Na uvjete i način instaliranja aplikacije Addiko Mobile na mobilnom uređaju, aktivaciju aplikacije Addiko Mobile, odabir i korištenje PIN-a za otključavanje mTokena te odabir i uvjete korištenja opcije biometrijske autentifikacije Korisnika u svrhu otključavanja mTokena, u cijelosti se na odgovarajući način primjenjuju odgovarajuće odredbe iz poglavlja 3. ovih Općih uvjeta „Korištenje Addiko Mobile i mTokena".

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 već 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. Dostavljeni token Korisnik može koristiti sukladno odredbama ovih 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 sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

Korisnik može u svakom trenutku promijeniti PIN koji je odabrao za otključavanje tokena ili mTokena na način opisan u mjerodavnoj uputi za korištenje tokena odnosno, u slučaju mTokena, u mjerodavnoj uputi za korištenje Addiko Mobile.

Ovisno o vrsti identifikacijskog sredstva kojim se koristi za pristup Addiko EBank, Korisnik autorizira elektroničke platne transakcije te koristi druge usluge koje su mu dostupne putem Addiko EBank na način opisan u mjerodavnoj uputi za korištenje Addiko EBank te na način opisan u mjerodavnim uputama za korištenje mTokena odnosno tokena.

5. KORIŠTENJE ADDIKO SMS

Addiko SMS omogućuje Korisniku primanje sljedećih informacija na broj mobilnog uređaja koji je Korisnik naveo u pristupnici:

- obavijesti o stanju na računima za plaćanje koje Korisnik ima otvorene u Banci. Obavijesti se generiraju i šalju Korisniku samo za one Korisnikove račune za plaćanje po kojima je prethodni dan bilo promjena,
- mjesečno izvješće o iznosima i datumima terećenja kreditnih kartica,
- mjesečno izvješće o zaduženjima po kreditima,
- primitak drugih obavijesti koje Banka omogući Korisniku.

Korisnik usluge Addiko SMS obvezan je osobno obavijestiti Banku o promjeni broja mobilnog uređaja za dostavu informacija. Uslugu Addiko SMS moguće je ugovoriti samo za jedan broj mobilnog uređaja. Uslugu Addiko SMS nije moguće ugovoriti za opunomoćenika po računu.

Banka će obavijestiti Korisnika usluge o početku korištenja usluge Addiko SMS porukom na broj mobilnog uređaja koji je Korisnik naveo u pristupnici.

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

Addiko Bank

6. SIGURNOST I OBVEZE KORISNIKA

Korisnik je obvezan pridržavati se svih sljedećih obveza:

- pridržavati se svih obveza koje proizlaze iz ovih Općih uvjeta i korisničkih uputa,
- Banku odmah obavijestiti o promjenama svih podataka koji su nužni za ispravno i sigurno funkcioniranje ugovorene usluge direktnog bankarstva ili za primanje obavijesti od Banke, kao što su, primjerice, promjena broja mobilnog uređaja, promjena adrese ili promjena osobnih ili kontakt podataka Korisnika;
- brižno čuvati dodijeljeno identifikacijsko sredstvo tako da spriječi njegovo oštećenje, uništenje, gubitak, krađu ili zlouporabu;
- brižno čuvati vlastite uređaje kojima se koristi za pristup pojedinim uslugama direktnog bankarstva, poput računala ili mobilnog uređaja, tako da spriječi njihov gubitak, krađu ili zlouporabu;
- dodijeljeno identifikacijsko sredstvo koristiti isključivo za ugovorenu namjenu odnosno za svrhe koje su predviđene ovim Općim uvjetima;
- zapamtiti dodijeljene ili odabrane personalizirane sigurnosne vjerodajnice te ih ne zapisivati, pohranjivati na računalu, mobilnom uređaju ili drugom mediju, niti otkrivati ili učiniti dostupnim trećim osobama, uključujući osobe koje jesu ili se predstavljaju kao zaposlenici Banke, policije, pravosudnih ili drugih službenih tijela;
- poduzeti sve ostale razumne mjere zaštite tajnosti dodijeljenih ili odabranih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica tako da spriječi njihovu zlouporabu ili neovlašteno otkrivanje. Primjerice, neće se smatrati da je Korisnik poduzeo potrebne razumne mjere zaštite tajnosti odabranog PIN-a ako za PIN odabere neprekinuti niz istih ili uzastopnih brojeva;
- Addiko EBank pristupati isključivo izravno putem internetske stranice Banke https://ebank.addiko.hr, a ne putem linkova iz drugih internetskih stranica ili e-mail poruka;
- prilikom pristupa Addiko EBank i tijekom njenog korištenja klikom na ikonu lokota u/pokraj adresnog polja u internetskom pregledniku provjeriti nalazi li se na internetskim stranicama Banke, a u slučaju da se prilikom pristupa ili korištenja Addiko EBank ne nalazi na internetskim stranicama Banke, bez odgađanja prestati s korištenjem usluge i napustiti internetske stranice na kojima se nalazi;
- da neće otvarati, prosljeđivati i odgovarati na poruke elektroničke pošte koje stvaraju privid da potječu od Banke;
- u svrhu svoje identifikacije prilikom korištenja Addiko EBank ili Addiko Mobile dati samo one podatke koji su predviđeni ovim Općim uvjetima te bez odgađanja prekinuti pristup usluzi i internetskim stranicama na kojima se nalazi ako se u svrhu pristupa Addiko EBank ili Addiko Mobile od njega traže dodatni podaci koji nisu predviđeni ovim Općim uvjetima;
- prilikom prestanka korištenja Addiko EBank ili Addiko Mobile odjaviti se i izaći iz aplikacije na način koji je predviđen mjerodavnom korisničkom uputom;
- redovito provjeravati postojanje obavijesti koje mu Banka dostavi korištenjem ugovorene usluge direktnog bankarstva, pisanim putem, elektroničkom poštom ili na drugi ugovoreni ili propisani način ili učini dostupnim putem internetskih stranica Banke, te postupati u skladu s njima;
- odmah obavijestiti Banku o svakom uočenom netipičnom ili nepravilnom radu ugovorene usluge direktnog bankarstva, kao i o nastanku ili sumnji u nastanak okolnosti koje u skladu s ovim Općim uvjetima predstavljaju razlog za onemogućavanje pristupa ugovorenoj usluzi direktnog bankarstva;
- redovito nadograđivati aplikaciju Addiko Mobile svim nadogradnjama koje Banka učini dostupnima;
- za pristup uslugama direktnog bankarstva koristiti isključivo odgovarajuću računalnu i/ili mobilnu (strojnu i programsku) te komunikacijsku opremu koja je usklađena sa zahtijevanom ili preporučenom konfiguracijom koja je navedena u mjerodavnim korisničkim uputama te koja ima instalirane i ažurirane, u skladu sa svim posljednjim dostupnim nadogradnjama proizvođača, operativni sustav, internetski preglednik, antivirusnu zaštitu i vatrozid („firewall“);
- redovito, a osobito prije korištenja usluge direktnog bankarstva, provjeriti postojanje virusa i drugih malicioznih programa na računalu odnosno mobilnom uređaju kojim se koristi za pristup usluzi, te u

slučaju njihovog postojanja, koristiti se uslugom tek nakon što su isti uklonjeni korištenjem nekog od pouzdanih programa za uklanjanje virusa i malicioznih programa;
- voditi računa o internetskim stranicama koje posjećuje putem uređaja kojima pristupa usluzi direktnog bankarstva jer pristup nekim stranicama uključuje povećani rizik zaraze računala odnosno mobilnog uređaja malicioznim programima;
- ne otvarati poruke elektroničke pošte (e-mailove) te privitke i poveznice (linkova) iz sumnjivih poruka ili poruka koje ne očekuje;
- da neće mijenjati niti isključivati zadane sigurnosne postavke uređaja kojim se koristi za pristup ugovorenoj usluzi direktnog bankarstva;
- da neće koristiti aplikaciju Addiko Mobile na mobilnim uređajima s neovlašteno modificiranim operativnim sustavom (root/jailbrake i sl.);
- da neće mijenjati niti dekompilirati aplikaciju Addiko Mobile koju je instalirao na svom mobilnom uređaju.

Nepridržavanje prethodno navedenih obveza od strane Korisnika smatrat će se krajnjem nepažnjom Korisnika u korištenju ugovorene usluge direktnog bankarstva koja za posljedicu ima odgovornost Korisnika za svu štetu koju je uslijed toga pretrpio.

7. ONEMOGUĆAVANJE PRISTUPA USLUZI

Svaki gubitak, krađu, saznanje o zlouporabi ili sumnju na zlouporabu identifikacijskog sredstva, mobilnog uređaja kojim se koristi za pristup ugovorenoj usluzi direktnog bankarstva ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, te saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala njegove personalizirane sigurnosne vjerodajnice ili imala pristup ugovorenoj usluzi direktnog bankarstva, Korisnik je dužan bez odlaganja prijaviti Banci na besplatni broj telefona Addiko kontakt centra 0800 14 14 za pozive iz Republike Hrvatske, odnosno +385 1 6030 000 za pozive iz inozemstva. Korisnik odgovara za točnost i potpunost svih podataka koje je dao Banci u svrhu onemogućavanja pristupa ugovorenoj usluzi.

Banka je ovlaštena i bez prijave Korisnika onemogućiti pristup i/ili korištenje pojedinih ili svih usluga direktnog bankarstva u sljedećim slučajevima:
- u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili zlouporabu identifikacijskog sredstva, mobilnog uređaja ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica,
- u slučaju da prilikom aktivacije aplikacije Addiko Mobile pet puta uzastopno pogrešno unesen aktivacijski ključ,
- u slučaju da je prilikom korištenje tokena pet puta uzastopno unesen pogrešan PIN,
- u slučaju da je prilikom pristupa Addiko Mobile ili prilikom korištenja mTokena pet puta uzastopno unesen pogrešan PIN ili biometrijski podatak,
- ako se za pristup ugovorenoj usluzi direktnog bankarstva Korisnik ne koristi aktualnom verzijom aplikacije Addiko Mobile;
- u slučaju sumnje da se ugovorena usluga direktnog bankarstva koristi za prijevaru ili zlouporabu,
- ako je Korisnik prilikom ugovaranja usluge direktnog bankarstva dao Banci pogrešne ili neistinite podatke,
- ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio,
- ako Korisnik postupa protivno mjerodavnim propisima,
- ako Korisnik ne ispunjava svoje obaveze prema Banci.

Umjesto onemogućivanja pristupa ugovorenoj usluzi direktnog bankarstva, Banka može Korisniku privremeno onemogućiti korištenje jedne ili više usluga ili funkcionalnosti koje su dostupne u okviru ugovorene usluge direktnog bankarstva.

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

Addiko Bank

Banka će, ako je to moguće, pravodobno unaprijed obavijestiti Korisnika o namjeravanom onemogućivanju pristupa ugovorenoj usluzi direktnog bankarstva i/ili nemogućnosti korištenja pojedinom uslugom koja je Korisniku dostupna u okviru ugovorene usluge direktnog bankarstva te razlozima takvog postupanja, osim ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Obavijest o nemogućnosti korištenja ugovorenom uslugom direktnog bankarstva ili pojedinom uslugom koja je Korisniku dostupna u okviru ugovorene usluge direktnog bankarstva Banka upućuje Korisniku na jedan od sljedećih načina: putem ugovorene usluge direktnog bankarstva, telefonskim putem, elektroničkom poštom na prijavljenu adresu elektroničke pošte Korisnika koju Banka ima evidentiranu u svom sustavu ili na drugi odgovarajući način.

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

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

Ako je Korisniku uslijed uzastopnog unosa pogrešnog PIN-a onemogućeno korištenje Addiko Mobile ili mTokena, Korisnik može putem Kontakt centra Banke ili u poslovnici Banke zatražiti da mu se omogući njihovo daljnje korištenje. Korisnik može u tom slučaju i samostalno odblokirati pristup i korištenje aplikacije Addiko Mobile odnosno mTokena unosom u za to predviđeno polje u aplikaciji Addiko Mobile odabrane zaporke za otključavanje koji je odabrao prilikom aktivacije aplikacije.

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

Banka je u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, kao i u svrhu sprječavanja prijevara i zloupotreba povezanih s poslovanjem po računu za plaćanje, a sukladno pozitivnim propisima i poslovnoj praksi, ovlaštena privremeno ograničiti korištenje Addiko Mobile i/ili Addiko EBank i poduzeti sve druge mjere i radnje propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakonom o platnom prometu te drugim pozitivnim propisima.

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

U slučaju da Korisnik nakon pristupa Addiko Ebank ne obavi u rokovima se traže prema korisničkoj uputi za korištenje Addiko EBank niti jednu aktivnu radnju, Banka može Korisniku privremeno prekinuti pristup Addiko Ebank, nakon čega Korisnik može ponovno pristupiti EBank na način opisan u poglavlju 4. ovih Općih uvjeta „Korištenje Addiko EBank“.

Korisnik je dužan osigurati sigurnost korištenja ugovorene usluge direktnog bankarstva u smislu sigurnosti okruženja u kojem pristupa usluzi, ostalih programskih rješenja instaliranih na mobilnom uređaju kojim se koristi za pristup uslugama direktnog bankarstva te tehničkih zaštitnih mehanizama na mobilnom uređaju.

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

Banka radi zaštite Korisnika pri svakom ulasku u aplikaciju Addiko Mobile putem ugrađenih mehanizama provodi provjeru Korisnikovog uređaja radi detekcije preinačenog softvera ili uređaja (tzv. *root/jailbreak*) i detekcije zlonamjernog softvera na Korisnikovom uređaju. U svrhu provođenja ove provjere Banka prikuplja minimalno potreban set podataka s Korisnikovog uređaja o čemu je svaki novi Korisnik obaviješten prilikom instaliranja aplikacije Addiko Mobile na svoj mobilni uređaj, a svaki postojeći Korisnik prilikom ažuriranja instalirane aplikacije Addiko Mobile odnosno instaliranja na uređaj nove verzije aplikacije. U obavijesti o obradi osobnih podataka navedeni su podaci koje Banka prikuplja u svrhu povećanja sigurnosti Korisnika i sprječavanja zlouporabe, naročito u dijelu financijskih i platnih usluga. Ako se prilikom provjere utvrdi da je operativni sustav mobilnog uređaja Korisnika modificiran ili da se na uređaju nalazi zlonamjerni softver ili ako se na temelju prikupljenih podataka utvrdi osnovana sumnja da je uređaj Korisnika kompromitiran odnosno da je postao predmetom zlouporabe, Banka će Korisnika o tome obavijestiti porukom unutar aplikacije Addiko Mobile te ima pravo, u svrhu sprječavanja moguće zlouporabe, primijeniti mjere zaštite uključujući onemogućavanje pristupa aplikaciji Addiko Mobile, onemogućavanje provođenja platnih transakcija i sl.

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

8. ODGOVORNOST BANKE

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

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

Banka ne odgovara za usluge te dostupnost i uvjete pružanja usluga, kao niti za podatke i dokumentaciju koju Korisniku pružaju ili dostavljaju treće osobe čijim se uslugama Korisnik koristi putem ugovorene usluge direktnog bankarstva odnosno čijim se uslugama Korisnik koristi pomoću identifikacijskog sredstva i svojih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

Banka ne odgovara za eventualnu štetu nastalu slanjem informacija navedenih u ovim Općim uvjetima. Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon dostave istih na broj telefona naveden u pristupnici te se neće smatrati odgovornom za zlouporabe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo uređaja navedenog u pristupnici.

Korisnik je u cijelosti odgovoran za eventualno brisanje ili izmjenu programske podrške na mobilnom uređaju na kojem je instalirana aplikacija Addiko Mobile.

Na odgovornost Banke i Korisnika za izvršene, neizvršene ili neuredno izvršene elektroničke platne transakcije primjenjuju se odredbe važećih Općih uvjeta vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa

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

za potrošače.

9. NAKNADE I TROŠKOVI

Naknade za korištenje usluga direktnog bankarstva za Korisnike su određene Odlukom o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. područje Poslovanja s građanstvom.

Korisnik plaća Banci mjesečnu naknadu za korištenje ugovorene usluge direktnog bankarstva te je suglasan da Banka naknadu naplati terećenjem njegovog tekućeg računa otvorenog u Banci svakog prvog radnog dana u mjesecu, za prethodni mjesec.

Korisnici paketa tekućeg računa mogu u skladu s općim uvjetima poslovanja Banke koji uređuju korištenje ugovorenog paketa tekućeg računa koristiti pojedine usluge direktnog bankarstva bez plaćanja pojedinačne naknade za korištenje svake pojedine usluge direktnog bankarstva, ali uz obvezu plaćanja naknade koju Banka obračunava za korištenje ugovorenog paketa tekućeg računa.

Pored naknade za korištenje ugovorene usluge direktnog bankarstva Banka Korisniku naplaćuje i naknade za korištenje i obavljanje pojedinih usluga koje se Korisniku dostupne putem ugovorene usluge direktnog bankarstva i to u iznosu, na način i u rokovima koji su ugovoreni ili određeni za korištenje tih usluga.

10. IZMJENE UGOVORA

Banka zadržava pravo izmjene uvjeta korištenja ugovorene usluge direktnog bankarstva uz obvezu obavještavanja Korisnika o izmjenama dva mjeseca prije nego što izmjene stupe na snagu. O izmijenjenim uvjetima pružanja usluge direktnog bankarstva te o svim izmjenama ovih Općih uvjeta Banka će obavijestiti Korisnika putem ugovorene usluge direktnog bankarstva i/ili elektroničkom poštom na prijavljenu adresu elektroničke pošte Korisnika te putem svojih internetskih stranica www.addiko.hr.

Smatrat će se da Korisnik prihvaća predložene izmjene i dopune ako do njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku pisanim putem, na način koji je ovim Općim uvjetima predviđen za otkazivanje Ugovora od strane Korisnika, da ih ne prihvaća ili ako se nastavi koristiti ugovorenom uslugom direktnog bankarstva 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 direktnog bankarstva s datumom stupanja na snagu predloženih izmjena i dopuna, osim u slučaju da Korisnik predmetnu uslugu direktnog bankarstva otkaže s nekim ranijim datumom.

Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene i dopune ovlašten je otkazati ugovorenu uslugu direktnog bankarstva 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.

11. PRESTANAK UGOVORA

Ugovor o korištenju usluge direktnog bankarstva sklapa se na neodređeno vrijeme.
Ugovor prestaje važiti otkazom jedne od ugovornih strana, jednostranim raskidom od strane Banke te u slučaju smrti Korisnika.
Ugovor o korištenju Addiko EBank kao i ugovor o korištenju Addiko SMS prestaju važiti i zatvaranjem računa za plaćanje kojeg Korisnik ima otvoren u Banci. U slučaju da Korisnik Addiko EBank nema u Banci otvoren račun za

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

plaćanje već se uslugom Addiko EBank koristi kao opunomoćenik po opunomoćiteljevom računu za plaćanje, ugovor o korištenju Addiko EBank prestaje važiti i zatvaranjem računa za plaćanje po kojem je korisnik Addiko EBank opunomoćen za raspolaganje sredstvima.

U slučaju kad Banka zaprimi informaciju telefonskog operatera o ukidanju broja mobilnog telefona korisnika usluge Addiko SMS, Banka će tom Korisniku ukinuti uslugu Addiko SMS, bez davanja posebne obavijesti.

Korisnik može jednostrano otkazati Ugovor o korištenju usluge direktnog bankarstva pisanim putem u poslovnici Banke ili dostavom potpisanog zahtjeva za otkaz ugovora na adresu Banke, Ulica Milana Rešetara 1B, 10 000 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. U slučaju da Korisnik ne navede rok u kojem otkazuje Ugovor, smatrat će se da je Korisnik suglasan s time da mu Banka onemogući daljnje korištenje otkazane usluge direktnog bankarstva prije isteka mjesec dana od dana dostave otkaza Banci.

Banka može otkazati ugovor o korištenju usluge direktnog bankarstva 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 direktnog kanala 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.

Banka u sljedećim slučajevima, na način predviđen za otkaz ugovora, može jednostrano raskinuti ugovor o korištenju usluge direktnog bankarstva s trenutačnim učinkom:

- ako Korisnik krši odredbe Ugovora ili ovih Općih uvjeta,
- ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučujuće za pravilno i zakonito pružanje ugovorene usluge,
- ako Korisnik postupa suprotno mjerodavnim propisima,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa i/ili povredu međunarodnih mjera ograničavanja i/ili sankcija Američke agencije za kontrolu inozemnih sredstava (OFAC) ili ako Banka utvrdi da je Korisnik sankcionirana osoba,
- ako Korisnik, na zahtjev Banke, ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu i nastavak zasnovanog poslovnog odnosa u skladu s mjerodavnim propisima,
- ako Korisnik ne ispuni ili zakasni s ispunjenjem bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom i/ili ako nastanu druge okolnosti ili ako prijeti nastanak drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Korisnik neće uredno ispunjavati obveze prema Banci po osnovi Ugovora
- ako Banka opravdano posumnja ili utvrdi da se usluga direktnog bankarstva upotrebljava za prijevarne radnje.

Banka će Korisniku automatski, bez posebne obavijesti, ukinuti uslugu Addiko EBank i Addiko SMS ako Korisnik putem usluge prebacivanja računa zatraži zatvaranje transakcijskog računa uz koji su vezane predmetne usluge direktnog bankarstva.
U slučaju otkaza ili raskida Ugovora sve naknade koje Banka obračunava za korištenje otkazane ili raskinute usluge direktnog bankarstva naplatit će se razmjerno vremenu trajanja Ugovora.

Addiko Bank

12. PRIGOVORI I MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s korištenjem usluga Korisnik i Banka će rješavati sporazumno. Ako Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, može dostaviti prigovor 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 Addiko EBank ili Addiko Mobile kroz opciju Prigovori;
- u poslovnici ga može 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 potvrditi primitak prigovora.

Prigovore upućene putem kanala koji nisu prethodno navedeni Banka ne zaprima. Ako Klijent na adresu e-pošte prigovori.hr@addiko.com dostavi poruku iz čijeg je sadržaja razvidno da se radi o zahtjevu za informacijom, pojašnjenjem ili nekom drugom vrstom zahtjeva koji nije prigovor u smislu ovih Općih uvjeta, Banka će isti razmatrati i postupati prema njemu kao prema zahtjevu neovisno o kanalu dostave.

Prigovor treba sadržavati:

- 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;
- željeni način dostave odgovora (pošta, e-mail, osobno u poslovnici).

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

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

Banka na sve prigovore odgovara u zakonski propisanim rokovima jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora. Na prigovore koje se odnose na korištenje usluga direktnog bankarstva Banka će odgovoriti u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, dok će na prigovore koji se odnose na pružanje i korištenje usluga koje su Korisniku dostupne u okviru ugovorene usluge direktnog bankarstva Banka odgovoriti u roku odnosno rokovima koji su predviđeni ili propisani za davanje odgovora na pojedini takav prigovor. Kod kompleksnih prigovora (ili kada rješavanje uključuje treću stranu) čije rješavanje može trajati duže od očekivanog, Banka će Korisnika unutar zakonskog roka obavijestiti o razlozima odgode i o okvirnom roku odgovora.

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

Prigovore koji se odnose na usluge koje pružaju treće osobe, a koje su Korisniku dostupne putem ugovorene usluge direktnog bankarstva ili su mu dostupne pomoću identifikacijskih sredstava kojima se koristi u skladu s ovim Općim uvjetima, Korisnik podnosi isključivo osobama koje pružaju predmetne usluge, a na način, u rokovima i pod uvjetima odrede ili omoguće ti pružatelji usluga.

U svim sporovima između Korisnika i Banke koji se odnose na korištenje usluga direktnog bankarstva Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: https://www.hgk.hr ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na https://consumer redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en.

Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo potrošač pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke. Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno

Addiko Bank

za očuvanje njihovih prava. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje ima svojstvo ovršne isprave.

Za rješavanje svih eventualnih sporova, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

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

Uz ove Opće uvjete primjenjuju se i:

- Opći uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d.;
- Uputa za korištenje tokena;
- Uputa za korištenje mTokena;
- Uputa za korištenje Addiko Mobile mobilnog bankarstva za potrošače;
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. Područje poslovanja s građanstvom (potrošačima);

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i korisnika koristi se hrvatski jezik.
Na sve poslove i usluge regulirane ovim Općim uvjetima primjenjuje se isključivo pravo Republike Hrvatske

Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama Banke te su objavljeni na internetskoj stranici Banke www.addiko.hr.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače u primjeni od 16.8.2022. godine i Opći uvjeti korištenja usluge Addiko Mobile mobilnog bankarstva za potrošače, u primjeni od 10.04.2021. godine.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve postojeće korisnike usluga direktnog bankarstva koji do dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta ne otkažu korištenje ugovorene usluge direktnog bankarstva na način koji je, ovisno o ugovorenoj usluzi direktnog bankarstva, određen Općim uvjetima i pravilima korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače u primjeni od 16.8.2022. godine odnosno na način određen Općim uvjetima korištenja usluge Addiko Mobile mobilnog bankarstva za potrošače, u primjeni od 10.04.2021. godine.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 10.8.2026. godine.

U Zagrebu, 27.5.2026. godine.

Addiko Bank d.d.

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