Addiko Bank

OPĆI UVJETI I PRAVILA KORIŠTENJA PAKETA TEKUĆIH RAČUNA GRAĐANA BASIC, SMART, GOLD, PLUS I PLATINUM

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 stranica: 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 superviziju poslovanja Banke je Hrvatska narodna banka.

Ovim Općim uvjetima i pravilima korištenja paketa tekućih računa građana Basic, Smart, Gold, Plus i Platinum (u daljnjem tekstu Opći uvjeti) regulirana su međusobna prava i obveze Banke i vlasnika paketa tekućeg računa (u daljnjem tekstu: Korisnik).

1. POJMOVNIK

Dodatni korisnik - dodatni korisnik Debit Mastercard kartice kojem Banka izdaje karticu temeljem punomoći za raspolaganje sredstvima na računu;

Korisnik paketa - potrošač, vlasnik tekućeg računa, osnovni korisnik proizvoda i usluga unutar paketa;

Opunomoćenik - punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba koju Korisnik tekućeg računa pisanim putem ovlasti za raspolaganje sredstvima na računu, moguće dodatni korisnik pojedinih proizvoda u paketu;

Osiguranik - je punoljetna fizička osoba, vlasnik paketa tekućeg računa te supružnik vlasnika paketa ukoliko je označen kao opunomoćenik / dodatni korisnik u paketu, kao i djeca vlasnika paketa ne starija od 18 godina koja su prijavljena u mjestu prebivališta i u istom su domaćinstvu sa osiguranikom;

Paket - paket tekućeg računa predstavlja ponudu Banke koja sadrži bankarske osnovne i dodatne proizvode i usluge, te nebankarske proizvode i usluge, a koje Korisnik odabire i prihvaća prilikom potpisivanja Pristupnice;

Pristupnica paketa - zahtjev korisnika za ugovaranje određene vrste/modela paketa tekućeg računa;

Platna kartica - sredstvo koje omogućuje njezinom korisniku izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju; Sukladno ovim Općim uvjetima platna kartica je debitna kartica: beskontaktna Debit Mastercard kartica (u daljnjem tekstu: kartica);

Tekući račun - transakcijski račun (u daljnjem tekstu: Račun) koji za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga, odnosno račun uz koji se veže paket;

Zahtjev za promjenu ili odjavu paketa - dokument kojim Korisnik paketa može zahtijevati promjenu paketa ili otkaz pojedine vrste paketa, odnosno promjenu ili otkaz pojedinog proizvoda unutar paketa.

Addiko Bank

2. OPĆE ODREDBE I ODGOVORNOSTI

Opći uvjeti sastavni su dio Pristupnice pojedinog paketa tekućeg računa i imaju karakter Ugovora.
Potpisivanjem Pristupnice Korisnik paketa prihvaća ove Opće uvjete i daje nesporan iskaz volje da postane Korisnik paketa.

Korisnik paketa ima obvezu obavijestiti Banku u roku od 8 (osam) dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka, podataka o opunomoćenicima, o svakoj promjeni adrese, zaposlenja ili drugih podataka koji mogu utjecati na korištenje paketa.

U slučaju neobavještavanja Banke o promjeni adrese pravovaljanom će se smatrati pisana dostava na zadnju adresu Korisnika paketa koja je Banci poznata. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja obveza Korisnika paketa glede dostave promjena podataka.

3. OSOBNI PODACI KORISNIKA I OSIGURANJE OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

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

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

4. OTVARANJE I KORIŠTENJE PAKETA

Paket može otvoriti potrošač koji u Banci ima otvoren tekući račun na kojem ostvaruje redovite priljeve, osobne i ostale vrste uplata u korist tekućeg računa.

Potrošač predaje zahtjev u poslovnici Banke - popunjenu Pristupnicu za paket tekućeg računa. Podnositelj zahtjeva dopušta Banci da provjeri sve podatke navedene u Pristupnici kao i da o njemu prikupi eventualno potrebne dodatne informacije.

U svrhu osiguranja podmirenja obveza nastalih korištenjem paketa, za koje se tereti tekući račun, Banka može zatražiti od Podnositelja zahtjeva Zadužnicu kao instrument osiguranja i/ili neki drugi instrument osiguranja, odnosno može zatražiti da položi novčani polog na rok dospijeća.
Odluku o otvaranju paketa donosi Banka te zadržava pravo odbiti zahtjev podnositelja, odnosno odbiti prihvatiti Pristupnicu bez obveze obrazlaganja svoje odluke.

Ugovorna prava i obveze za bankarske proizvode za Banku i Korisnika paketa vrijede od dana sklapanja Ugovora, dok za dodatne proizvode i usluge vrijede sukladno odredbama navedenim u Pristupnici, odnosno rokovima navedenim u Općim uvjetima pojedinog proizvoda.

5. SADRŽAJ PAKETA

Sadržaj paketa određen je modelima paketa. U pojedinom modelu paketa ponuđeni su osnovni bankarski i nebankarski proizvodi odnosno usluge, opcionalni - dodatni bankarski i nebankarski proizvodi i usluge te dodatne pogodnosti za Korisnika paketa.
Osnovne bankarske proizvode i usluge svih modela paketa čine:

- Otvaranje i vođenje multivalutnog tekućeg računa
- Korištenje multivalutnog tekućeg računa od strane jednog opunomoćenika
- Mjesečni izvadak po multivalutnom tekućem računu
- Debitna kartica za osnovnog korisnika
- Debitna kartica za dodatnog korisnika

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

Paket **BASIC:**

- Dodatne bankarske i nebankarske proizvode i usluge paketa Basic čine:
  - Mastercard Revolving kartica bez upisnine i članarine za osnovnog korisnika
  - On-line bankarstvo - Internetsko bankarstvo, s uključenom naknadom za izdavanje tokena osnovnom korisniku i uključenom mjesečnom naknadom za korištenje usluge ili
    On-line bankarstvo - Mobilno bankarstvo, s uključenom mjesečnom naknadom za korištenje usluge
  - Neograničeno podizanje gotovog novca debitnom platom karticom osnovnog i dodatnog korisnika na bankomatima Addiko Banke u zemlji
  - 1 (jedno) besplatno podizanje gotovog novca debitnom platnom karticom osnovnog korisnika na bankomatima drugih banaka u RH i u inozemstvu te na POS uređajima u jednom kalendarskom mjesecu
  - 4 (četiri) besplatna bezgotovinska kreditna transfera (uključuje nacionalne platne transakcije u EUR, nacionalne instant platne transakcije u EUR te prekogranične platne transakcije u EUR) zadana putem kanala on-line bankarstva u jednom kalendarskom mjesecu (Korisnik paketa i opunomoćenik)
  - E-knjižica
  - Isplata mirovine 1. radni dan u mjesecu
  - Niža kamatna stopa na prekoračenje

Paket **SMART:**

- Dodatne bankarske i nebankarske proizvode i usluge paketa Smart čine:
  - Mastercard Revolving kartica bez upisnine i članarine za osnovnog korisnika
  - On-line bankarstvo - Internetsko bankarstvo, s uključenom naknadom za izdavanje mTokena osnovnom korisniku i uključenom mjesečnom naknadom za korištenje usluge ili
    On-line bankarstvo - Mobilno bankarstvo, s uključenom mjesečnom naknadom za korištenje usluge
  - Neograničeno podizanje gotovog novca debitnom platnom karticom osnovnog i dodatnog korisnika na bankomatima Addiko Banke u zemlji
  - 5 (pet) besplatnih bezgotovinskih kreditnih transfera (uključuje nacionalne platne transakcije u EUR, nacionalne instant platne transakcije te prekogranične platne transakcije u EUR) zadanih putem kanala on-line bankarstva u jednom kalendarskom mjesecu (Korisnik paketa i opunomoćenik)
  - Basic model UNIQA osiguranja
  - E-knjižica
  - Isplata mirovine 1. radni dan u mjesecu
  - Niža kamatna stopa na prekoračenje

Paket **GOLD:**

- Dodatne bankarske i nebankarske proizvode i usluge paketa Gold čine:
  - Mastercard Revolving kartica bez upisnine i članarine za osnovnog korisnika
  - On-line bankarstvo - Internetsko bankarstvo, s uključenom naknadom za izdavanje mTokena osnovnom korisniku i uključenom mjesečnom naknadom za korištenje usluge
  - On-line bankarstvo - Mobilno bankarstvo, s uključenom mjesečnom naknadom za korištenje usluge
  - Neograničeno podizanje gotovog novca debitnom platnom karticom osnovnog i dodatnog korisnika na bankomatima Addiko Banke u zemlji
  - 2 (dva) besplatna podizanja gotovog novca debitnom platnom karticom osnovnog korisnika na bankomatima drugih banaka u RH u jednom kalendarskom mjesecu
  - 5 (pet) besplatnih bezgotovinskih kreditnih transfera (uključuje nacionalne platne transakcije u EUR, nacionalne instant platne transakcije te prekogranične platne transakcije u EUR) zadanih putem kanala on-line bankarstva ili u poslovnici Banke u jednom kalendarskom mjesecu (Korisnik paketa i opunomoćenik)
  - Standard model UNIQA osiguranja
  - E-knjižica
  - Isplata mirovine 1. radni dan u mjesecu
  - Niža kamatna stopa na prekoračenje

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

Paket **PLUS**:

- Dodatne bankarske i nebankarske proizvode i usluge paketa Plus čine:
  - Mastercard Revolving kartica bez upisnine i članarine za osnovnog korisnika
  - On-line bankarstvo - Internetsko bankarstvo, s uključenom naknadom za izdavanje mTokena osnovnom korisniku i uključenom mjesečnom naknadom za korištenje usluge
  - On-line bankarstvo - Mobilno bankarstvo, s uključenom mjesečnom naknadom za korištenje usluge
  - Neograničeno podizanje gotovog novca debitnom karticom osnovnog i dodatnog korisnika na bankomatima Addiko Banke u zemlji
  - 2 (dva) besplatna podizanja gotovog novca debitnom platnom karticom osnovnog korisnika na bankomatima drugih banaka u RH i u inozemstvu te na POS uređajima u jednom kalendarskom mjesecu
  - 6 (šest) besplatnih bezgotovinskih kreditnih transfera (uključuje nacionalne platne transakcije u EUR, nacionalne instant platne transakcije te prekogranične platne transakcije u EUR) zadanih putem kanala on-line bankarstva u jednom kalendarskom mjesecu (Korisnik paketa i opunomoćenik)
  - 1 (jedan) besplatni bezgotovinski međunarodni kreditni transfer (transakcija SWIFT-om, opcija SHA, redovno izvršenje) zadana putem kanala on-line bankarstva u jednom kalendarskom mjesecu (Korisnik paketa i opunomoćenik)
  - 5 (pet) besplatnih izvršenja naloga SEPA nacionalnog ili prekograničnog izravnog terećenja u jednom kalendarskom mjesecu
  - Standard model UNIQA osiguranja
  - E-knjižica
  - Isplata mirovine 1. radni dan u mjesecu
  - Niža kamatna stopa na prekoračenje

Paket **PLATINUM:**

- Dodatne bankarske i nebankarske proizvode i usluge paketa Platinum čine:
  - Mastercard Revolving kartica bez upisnine i članarine za osnovnog korisnika
  - Prepaid MasterCard platna kartica bez naknade za izdavanje kartice, za Korisnika paketa
  - Besplatna zamjena debitne kartice za osnovnog korisnika, prilikom oštećenja/promjene podataka/gubitka/krađe
  - On-line bankarstvo - Internetsko bankarstvo, s uključenom naknadom za izdavanje mTokena osnovnom korisniku i uključenom mjesečnom naknadom za korištenje usluge
  - On-line bankarstvo - Mobilno bankarstvo, s uključenom mjesečnom naknadom za korištenje usluge
  - Addiko SMS usluga
  - Neograničeno podizanje gotovog novca debitnom karticom osnovnog i dodatnog korisnika na bankomatima Addiko Banke u zemlji
  - Neograničeno podizanje gotovog novca debitnom platnom karticom osnovnog korisnika na bankomatima drugih banaka u RH i u inozemstvu te na POS uređajima u jednom kalendarskom mjesecu
  - Neograničen broj besplatnih bezgotovinskih kreditnih transfera (uključuje nacionalne platne transakcije u EUR, nacionalne instant platne transakcije te prekogranične platne transakcije u EUR) zadanih putem kanala on-line bankarstva ili u poslovnici Banke u jednom kalendarskom mjesecu (Korisnik paketa i opunomoćenik)
  - 1 (jedan) besplatni bezgotovinski međunarodni kreditni transfer (transakcija SWIFT-om, opcija SHA, redovno izvršenje) zadana putem kanala on-line bankarstva u jednom kalendarskom mjesecu (Korisnik paketa i opunomoćenik)
  - Neograničeni broj besplatnih izvršenja naloga SEPA nacionalnog ili prekograničnog izravnog terećenja u jednom kalendarskom mjesecu
  - Prestige model UNIQA osiguranja
  - E-knjižica
  - Isplata mirovine 1. radni dan u mjesecu
  - Niža kamatna stopa na prekoračenje

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

Hitne platne transakcije čije izvršenje ide putem TARGET2 sustava nisu uključene u besplatni kreditni transferi (platne transakcije) sadržane u paketima te ih Banka naplaćuje sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Za odobravanje i izdavanje proizvoda i usluga sadržanih u pojedinom paketu Korisnik paketa mora ispunjavati uvjete za svaki pojedini proizvod ili uslugu sukladno općim uvjetima i pravilima za taj proizvod ili uslugu kao i odluci Banke.

Banka će Korisniku paketa omogućiti korištenje svih proizvoda i usluga iz pojedinog paketa za koje ispunjavanja propisane opće uvjete i pravila za odobrenje i izdavanje. Neispunjenje općih uvjeta i pravila za odobrenje i izdavanje pojedinog proizvoda ili usluge sadržanog u paketu ne predstavlja prepreku za korištenje ostalih proizvoda ili usluga sadržanih u paketu.

6. GRUPNA POLICA OSIGURANJA KORISNIKA PAKETA TEKUĆIH RAČUNA

Korisnici paketa osigurani su grupnom policom osiguranja kod osiguravajućeg društva UNIQA osiguranje d.d. u skladu s Općim uvjetima UNIQA osiguranja korisnika paketa tekućih računa Addiko banke (u daljnjem tekstu Opći uvjeti UNIQA osiguranja).
Modeli osiguranja sadrže različita pokrića u zemlji i inozemstvu, te osigurane iznose koji ovise o odabranoj vrsti paketa tekućeg računa.

Pregled svih modela osiguranja, opis pojedinog pokrića te maksimalni iznosi pokrića dostupni su u tablici sa pregledom i vrstama pokrića koja je Prilog Općim uvjetima UNIQA osiguranja.

Za svakog novog korisnika paketa tekućeg računa osiguranje počinje u 24,00 sati onoga dana kada postane korisnik paketa tekućeg računa, a prestaje važiti u 24,00 sati onoga dana u kojem osiguranik prestaje biti korisnik paketa tekućeg računa.

Osiguranje prestaje za svakog pojedinog korisnika paketa tekućeg računa kada navrši 75 godina života, odnosno u skladu s Općim uvjetima UNIQA osiguranja, koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Prijava nesretnog slučaja kao i isplata osiguranog iznosa odvija se direktno između osiguranika- korisnika paketa tekućeg računa i osiguratelja UNIQA osiguranje d.d., sukladno Općim uvjetima UNIQA osiguranja.

Polica osiguranja vinkulirana je u korist Banke, koja pridržava pravo iz iznosa odštete najprije namiriti sve dospjele tražbine koje ima prema osiguraniku.

7. IZJAVA OSIGURANIKA - KORISNIKA PAKETA

Potpisom Pristupnice paketa tekućeg računa Osiguranik daje nesporan iskaz volje da postane Osiguranikom po Ugovoru o grupnom osiguranju te da prihvaća sva prava i obveze koja proizlaze iz Ugovora o grupnom osiguranju.
Potpisom Pristupnice paketa Osiguranik ujedno potvrđuje da je upoznat sa svim uvjetima osiguranja, uključujući posebno Opće uvjete UNIQA osiguranja te da ih je u potpunosti razumio i da prihvaća biti Osiguranikom pod tim uvjetima.

8. PRESTANAK VAŽENJA PAKETA I PROMJENE PO PAKETU

Zatvaranjem transakcijskog računa Banka će Korisniku paketa onemogućiti daljnje korištenje proizvoda i usluga koji su direktno vezani uz račun. Otkazivanjem Ugovora o paketu, Banka će Korisniku paketa onemogućiti daljnje korištenje pogodnosti Paketa. Korisnik će i dalje moći koristiti proizvode i usluge, ali uz naplatu korištenja svakog pojedinog proizvoda i usluge sukladno važećoj Odluci o naknadama za usluge Banke. Korisnik paketa

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

može bez navođenja razloga u svakom trenutku otkazati Ugovor o paketu predajom vlastoručno potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj poslovnici Banke. Paket se smatra zatvorenim s danom kada je Korisnik predao Zahtjev za zatvaranje u poslovnici Banke, čime prestaje ugovorni odnos o korištenju paketa između Korisnika i Banke.

Banka može jednostrano otkazati cijeli Ugovor o paketu, kao i pojedini proizvod, uslugu ili pogodnost unutar Paketa s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.

Banka može jednostrano otkazati Ugovor o paketu bez otkaznog roka ukoliko Korisnik paketa po diskrecijskoj ocjeni Banke krši odredbe pozitivnih propisa, odredbe ovih Općih uvjeta ili Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i pružanju usluga platnog prometa, odnosno Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju žiroračuna i pružanju usluga platnog prometa, s čime je Korisnik paketa u potpunosti suglasan. U odnosu na mogućnost jednostranog otkaza pojedinog proizvoda, odnosno usluge unutar Paketa od strane Banke, primjenjuju se opći uvjeti kojima su regulirana prava i obveze za predmetni proizvod, odnosno uslugu. Korisnik paketa može u bilo kojem trenutku prestati koristiti pojedine proizvode, usluge ili pogodnosti unutar Paketa osim zatvaranja transakcijskog računa.
Zahtjev za promjenu vrste paketa i otkaz paketa podnosi Korisnik paketa osobno u bilo kojoj poslovnici Banke.

9. NAKNADE

Naknada za korištenje paketa obračunava se i plaća mjesečno sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke. Za iznos mjesečne naknade tereti se tekući račun zadnjeg dana u tekućem mjesecu. Iznos naknade ovisi o odabranom modelu paketa.

U slučaju odjave korištenja paketa u tijeku mjeseca, Korisniku će se paket naplatiti razmjerno broju dana korištenja. Korisnik paketa može uz proizvode i usluge iz ugovorenog paketa koristiti i druge proizvode i usluge Banke koji nisu uključeni u paket te može na izričit zahtjev ne koristiti neki od proizvoda i/ili usluga iz ugovorenog paketa, ali uz obračun naknade za paket sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Na temelju procjene određenih pokazatelja, a na temelju kojih Banka prati svoje troškove te čimbenike koji utječu na povećanje troškova, Banka može u tijeku trajanja ugovornog odnosa promijeniti iznos naknade u odnosu na naknadu koja je važila na dan ugovaranja. Čimbenici koji utječu na promjenu visine naknade su: promjena regulatornih troškova te okolnosti koje utječu na proces pružanja usluga, promjena stvarnih izravnih i neizravnih zavisnih troškova potrebnih za provođenje usluge, promjena cijene usluga trećih strana sudionika u poslu u zemlji i/ili inozemstvu koje su uključene u realizaciju usluge.

10. PRIGOVORI I MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem 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 aplikacije Addiko EBank internetskog bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva 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“.

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 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 slati isključivo na onu adresu za kontakt koju je klijent prijavio Banci.

Za odljevne platne transakcije koje nisu kartične transakcije, Korisnik treba priložiti ispunjen i potpisan obrazac Zahtjev/ Prigovor po odljevnoj transakciji.

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. 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 prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o platnom prometu, Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa ili Uredbe (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti prigovor pismenim putem na neki od prethodno definiranih načina, na koji će Banka odgovoriti u roku od deset dana od dana njegova zaprimanja. Korisnik može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke ako smatra da je Banka postupala protivno navedenim propisima.
U svim sporovima između Korisnika i Banke koji se odnose na prava i obveze iz navedenih uredbi i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, 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.
Za prigovore iz područja platnog prometa Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja 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 za očuvanje njihovih prava.
Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje ima svojstvo ovršne isprave.
Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

11. INFORMACIJA O OSIGURANJU DEPOZITA

Banka osigurava depozite sukladno posebnom zakonu i propisima donesenim na temelju zakona kod Hrvatske agencije za osiguranje depozita (HAOD). Informacije o sustavu osiguranja dostupne su u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke www.addiko.hr.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

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.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta. U slučaju da Banka promijeni ove Opće uvjete, Korisnika paketa će o tome obavijestiti dva mjeseca prije primjene izmijenjenih Općih uvjeta. Banka će Korisniku paketa na ugovoreni način poslati prijedlog izmjena Općih uvjeta.

Korisnik paketa koji nije suglasan s prijedlogom izmjena Općih uvjeta može bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati Ugovor sklopljen na temelju ovih Općih uvjeta te svaki pojedini proizvod Banke iz paketa vratiti sukladno općim uvjetima i pravilima za taj proizvod.

Otkaz Ugovora Korisnik mora predati najkasnije jedan dan prije predloženog datuma njegovog stupanja na snagu, odnosno početka važenja izmjena. Ako Korisnik paketa ne postupi na gore opisani način, smatra se da je suglasan s izmjenama.
Opći uvjeti, kao i njihove izmjene, dostupni su svim Korisnicima paketa pod jednakim uvjetima u svim poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke. Banka ih može učiniti dostupnima i na drugi prikladan način.

Sastavni dijelovi ovih Općih uvjeta su:

- Opći uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d.;
- Opći uvjeti vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošača;
- Opći uvjeti UNIQA osiguranja korisnika paketa tekućih računa Addiko banke;
- Terminski plan Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača;
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. Područje poslovanja s građanstvom (potrošačima);
- Izvadak iz Odluke o visini pasivnih kamatnih stopa za fizičke osobe;
- Izvadak iz Odluke o visini aktivnih kamatnih stopa za fizičke osobe;
- Izvadak iz Odluke o limitima potrošnje po karticama poslovanja s građanstvom.

Ako je Korisnik ugovorio uslugu Addiko EBank Internet bankarstvo unutar paketa, sastavni dio ovih Općih uvjeta su i Opći uvjeti korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače.
Ako je Korisnik ugovorio uslugu Addiko Mobile mobilnog bankarstva unutar paketa, sastavni dio ovih Općih uvjeta su i Opći uvjeti korištenja usluge Addiko Mobile mobilnog bankarstva za potrošače.
Ako je Korisnik ugovorio korištenje kartice Mastercard Revolving unutar paketa, sastavni dio ovih Općih uvjeta su i Opći uvjeti i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Revolving kreditne kartice za potrošače.

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.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti u primjeni od 10.10.2023. godine.

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

Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na internet stranici Banke www.addiko.hr.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 1.1.2026. godine.

U Zagrebu, 23.12.2025. godine.

Addiko Bank d.d.