

## OPĆI UVJETI VOĐENJA TRANSAKCIJSKIH RAČUNA I PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

### I UVODNE ODREDBE I DEFINICIJE POJMOVA

#### Članak 1.

Ovim Općim uvjetima određuju se prava i obveze pružatelja platnih usluga Addiko Bank d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) i korisnika platnih usluga (u daljnjem tekstu: Korisnik) kod otvaranja i vođenja transakcijskih računa poslovnih subjekata i pružanja platnih usluga.

Ovi Opći uvjeti odnose se na cjelokupni nacionalni, prekogranični i međunarodni platni promet poslovnih subjekata koji obavlja Banka te se njima određuju uvjeti sklapanja i prestanka Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga, Ugovora o izvršenju SEPA izravnih terećenja, vođenje računa, rokovi povezani s izvršavanjem platnih transakcija, ukamaćivanje sredstava na transakcijskim računima, naknade i troškovi u vezi s provedbom usluga plaćanja, načini i rokovi za obavješćivanje Korisnika, odgovornost Banke i valjanost ovih Općih uvjeta.

Korisnici usluga u smislu ovih Općih uvjeta su poslovni subjekti koji se definiraju kao pravne osobe i fizičke osobe koje djeluju u području svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Uz ove Opće uvjete, na poslovni odnos Korisnika i Banke primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d., Odluka o kamatnim stopama Banke, Odluka o visini pasivne kamatne stope za poslovne subjekte, Odluka o naknadama za usluge, Terminski plan izvršenja naloga poslovnih subjekata (u daljnjem tekstu: Terminski plan) i Uputa za pain.001 za Addiko klijente koje Banka objavljuje na internetskim stranicama [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr) te u svim poslovnicama Banke.

Banka će ove Opće uvjete Korisniku uručiti u papirnatom obliku zajedno s kompletnom dokumentacijom za otvaranje transakcijskog računa ili na poseban zahtjev.

Službeni jezik Banke je hrvatski jezik koji se koristi u cjelokupnoj korespondenciji i komunikaciji između Banke i Korisnika.

#### Podaci o pružatelju platnih usluga:

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, BIC (SWIFT): HAABHR22, [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr), registrirana na Trgovačkom sudu u Zagrebu - MBS 080072083, MB 1198947, OIB 14036333877.

Hrvatska narodna banka je tijelo nadležno za nadzor odnosno superviziju poslovanja Banke u Republici Hrvatskoj.

#### Kontakt podaci:

- e-mail adresa: [operativni-poslovi.croatia@addiko.com](mailto:operativni-poslovi.croatia@addiko.com)
- pošta: Addiko Bank d.d. Transakcijsko bankarstvo Grupe i Operativni poslovi, Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb
- Kontakt centar: 0800 14 14 ili +385 1 6030 000 za pozive iz inozemstva

## DEFINICIJE POJMOVA

### Članak 2.

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

1. **Addiko Business EBank** je aplikacija za internetsko bankarstvo za poslovne subjekte.
2. **Addiko Business EBank korisnik** je osoba koju ovlaštenu zastupnik poslovnog subjekta ovlasti za korištenje Addiko Business EBank aplikacije.
3. **Addiko Business Mobile** je aplikacija mobilnog bankarstva za poslovne subjekte.
4. **Addiko Business Mobile korisnik** je osoba koju ovlaštenu zastupnik poslovnog subjekta ovlasti za korištenje Addiko Business Mobile aplikacije.
5. **Aktivacijski ključ** je niz znakova s vremenski ograničenom valjanosti koji Banka generira nakon ugovaranja Addiko Business Mobile ili Addiko Business EBank usluge. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom aktivacije i koristi se prilikom prve prijave u Addiko Business Mobile ili Addiko Business EBank aplikaciju.
6. **Aktivacijski podaci** su tajni podaci potrebni za pristup ili aktivaciju poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis. Može biti PIN, zaporka ili elektronički ključ kojeg osoba zna ili posjeduje.
7. **Autentifikacija** je postupak koji pružatelju platnih usluga omogućuje provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica korisnika platnih usluga.
8. **BBAN (Basic Bank Account Number)** je broj transakcijskog računa koji se sastoji od VBKI (vodeći broj kreditne institucije) i broja (partije) transakcijskog računa kod kreditne institucije.
9. **Beskontaktna platna transakcija (beskontaktna plaćanja, beskontaktno podizanje gotovine i druge beskontaktno transakcije)** je platna transakcija koja se provodi na prihvatnim mjestima na kojima se nalazi oznaka da prihvaćaju beskontaktno platne transakcije i kod koje se suglasnost za izvršenje transakcije daje prinošenjem kartice koja ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja EFT POS uređaju, bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju. U skladu s pravilima kartičnih kuća autorizacija se provodi prinošenjem kartice EFT POS uređaju, bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju, a ovisno o iznosu platne transakcije i/ili funkcionalnostima EFT POS uređaja i uz unos PIN-a ili potpis slipa (potvrde o izvršenoj platnoj transakciji).
10. **Biometrijska autentifikacija** je postupak utvrđivanja identiteta Korisnika temeljen na metodi prepoznavanja lica ili otiska prsta pohranjenog na mobilnom uređaju kojim Korisnik pristupa mobilnom bankarstvu i autorizira platne transakcije.
11. **Čitač kartice** je uređaj koji omogućava komunikaciju pametne kartice i računala u korištenju Addiko Business EBank aplikacije.
12. **Datum valute** je referentno vrijeme kojim se pružatelj platnih usluga koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja).
13. **Digitalni certifikat** je sredstvo identifikacije Korisnika kojim dokazuje svoj identitet prilikom elektroničkog poslovanja s Bankom, a pohranjen je na pametnoj kartici (Smart Card) ili USB Key-u.
14. **Domaća valuta** je valuta EUR (euro).
15. **Država članica** je država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.
16. **Europski gospodarski prostor** obuhvaća sve države članice Europske unije, Norvešku, Island i Lihtenštajn.
17. **FATCA (Foreign Account TAX Compliance Act)** je zakon Sjedinjenih Američkih Država usmjeren na sprječavanje poreznih obveznika Sjedinjenih Američkih Država da korištenjem inozemnih računa izbjegniju plaćanje poreza. Tekst zakona dostupan je na [www.irs.com](http://www.irs.com).

18. **Poslovni certifikat za udaljeni e-potpis (e-potpis u oblaku)** predstavlja Poslovni EU kvalificirani certifikat za udaljeni e-potpis (QCP-n) kojeg izdaje FINA, a koji služi za izradu naprednog elektroničkog potpisa koji se temelji na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise, u skladu s Uredbom (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ.
19. **IBAN** (International Bank Account Number) je jedinstveni međunarodni identifikator računa klijenta u banci, određen u skladu s međunarodnim standardima Europske komisije za bankovne standarde ISO 13616.
20. **Identifikator suglasnosti** je jedinstveni identifikator Suglasnosti kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti.
21. **Integritet** je svojstvo informacija (podataka) i procesa da nisu neovlašteno ili nepredviđeno mijenjani.
22. **Javni ključ** javno je dostupan te omogućuje provjeru autentičnosti udaljenog e-potpisa.
23. **Jedinstvena identifikacijska oznaka** je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi jednom korisniku platnih usluga, a koju drugi korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio prvi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvoga korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji (IBAN konstrukcija transakcijskog računa).
24. **Korisnički paket** je paket licence i sigurnosne opreme potrebne za korištenje Addiko Business EBank aplikacije.
25. **Korisničko ime** je ime koje Korisniku dodjeljuje Banka prilikom ugovaranja usluge Addiko Business Mobile i koje Korisnik dalje koristi u svrhu identifikacije prilikom svakog slijedećeg pristupa usluzi.
26. **Korisnik platnih usluga** je fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja, primatelja plaćanja ili istodobno u oba svojstva.
27. **Korisnik poduzetničkog paketa** je poslovni subjekt s ugovorenim paketom po transakcijskom računu.
28. **Krajnji korisnik kartice** je fizička osoba čije je ime otisnuto na platnoj kartici, a koju Korisnik imenuje u Pristupnici.
29. **Krajnji primatelj** je krajnji primatelj novčanih sredstava.
30. **Kreditni transfer** je platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenja platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.
31. **Kvalificirani certifikat za elektronički potpis** znači certifikat za elektroničke potpise koji izdaje kvalificirani pružatelj usluga povjerenja i koji ispunjava zahtjeve utvrđene u Prilogu I. eIDAS Uredbe. Koristi se za izradu naprednih elektroničkih potpisa.
32. **Međubankovni radni dan** je svaki dan osim subote, nedjelje, Velikog petka, Uskrsnog ponedjeljka, Božića, 1. siječnja (Nova godina), 1. svibnja (Međunarodni praznik rada) i 26. prosinca (Sveti Stjepan), odnosno dan na koji banka primatelja i banka platitelja posluju preko SEPA platnog sustava.
33. **Međunarodna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga, od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u trećoj državi.
34. **mToken** je aplikacija unutar Addiko Business Mobile aplikacije koja služi za potvrdu platnih transakcija u Addiko Business EBank aplikaciji.
35. **Nacionalna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj.

36. **Nalog za plaćanje** je instrukcija platitelja ili primatelja plaćanja svom pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije (pojedinačne ili niza platnih transakcija).
37. **Napredan elektronički potpis** znači elektronički potpis koji ispunjava zahtjeve navedene u članku 26. eIDAS Uredbe i koji je utemeljen na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise.
38. **Obnova poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis** provodi se prije isteka roka trajanja certifikata u slučaju zahtjeva za daljnjim korištenjem certifikata. Ako Korisnik zatraži obnovu, odnosno izdavanje novog certifikata u razdoblju do 30 dana nakon isteka certifikata, primjenjuje se isti Ugovor o obavljanju usluga certificiranja za poslovne subjekte i traje u razdoblju njegova važenja.
39. **Okvirni kredit (dopušteno prekoračenje)** je dopušteni negativni saldo na transakcijskom računu u iznosu koji su Korisnik i Banka ugovorili posebnim ugovorom.
40. **Opoziv poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis** je trajni prestanak valjanosti certifikata prije isteka roka važenja navedenog u certifikatu.
41. **Osnovna SDD Shema** je jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i smjernica za provedbu SEPA izravnih terećenja, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu te kod koje je platitelj potrošač, a primatelj plaćanja nepotrošač. Prema Pravilima Osnovne SDD Sheme, platitelji su potrošači koji imaju otvoren transakcijski račun vrste 31 ili 32.
42. **Ovlašteni zastupnik** je osoba ovlaštena za zastupanje poslovnog subjekta prema nadležnom registru.
43. **Pametna kartica (Smart Card)** je plastična kartica s ugrađenim čipom koji se koristi za sigurnu pohranu digitalnog certifikata i izvođenje kriptografskih operacija u korištenju Addiko Business Ebank aplikacije.
44. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** su personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje Korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije.
45. **PIN (Personal Identification Number)** je osobni tajni identifikacijski broj Krajnjeg korisnika kartice, a služi za identifikaciju u Addiko Business Mobile i Addiko Business EBank aplikaciji te platnih kartica na bankomatu ili POS-u.
46. **PIN za sigurnu internetsku kupnju** je osobni identifikacijski broj-zaporka koju je Krajnji korisnik kartice kreirao prilikom aktivacije, putem web stranica Banke, usluge sigurne internetske kupnje. Kreirani PIN za sigurnu internetsku kupnju vrijedi za sve kartice koje Banka izdaje Krajnjem korisniku kartice.
47. **Platitelj** je fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja zadaje nalog za plaćanje.
48. **Platna kartica** je sredstvo koje omogućuje svojem imatelju izvršenje plaćanja roba 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. U smislu ovih Općih uvjeta označava platnu beskontaktnu debitnu karticu koju Banka izdaje Krajnjim korisnicima kartice.
49. **Platna transakcija** je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.
50. **Platne usluge** uključuju polaganje gotovog novca na transakcijski račun, podizanje gotovog novca s transakcijskog računa, sve postupke koji su potrebni za vođenje transakcijskog računa, izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist transakcijskog računa kod Korisnikova pružatelja platnih usluga ili kod drugog pružatelja platnih usluga, izvršavanje platnih transakcija kod kojih su sredstva pokrivena kreditnom linijom (okvirni kredit), usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvaćanja platnih transakcija i novčane pošiljke, usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu.

51. **Platni instrument** je personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga kojima se koristi za zadavanje naloga za plaćanje (npr. token, pametna kartica za internetsko bankarstvo, platna kartica...).
52. **Poduzetnički paket** je paket transakcijskog računa poslovnog subjekta - predstavlja ponudu Banke koja sadrži bankarske proizvode i usluge, osnovne i dodatne te nebankarske proizvode i usluge, a koje Korisnik poduzetničkog paketa odabire i prihvaća prilikom potpisivanja Pristupnice.
53. **Pokriće na računu** odnosno **raspoloživo stanje računa** je stanje na računu od prethodnog dana uvećano za priljev sredstava tijekom dana i za sredstva na osnovi ugovora s Bankom o dopuštenom negativnom saldu na računu te umanjeno za plaćanja u tom danu do vremena utvrđivanja pokrića (npr. rezervacije za kartične transakcije, naloge u redosljedju).
54. **POS (Point of sale)** je prodajno mjesto na kojem Korisnik preko elektroničkog terminala inicira platnu transakciju preko primatelja plaćanja.
55. **Poslovna SDD Shema** je jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica za provedbu SEPA izravnih terećenja, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu te kod koje su platitelj i primatelj nepotrošači. Prema Pravilima Poslovne SDD Sheme, platitelji su nepotrošači koji imaju otvoren transakcijski račun vrste 11, 13, 14, 15 i 18.
56. **Pouzdana autentifikacija** klijenta je 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 je to primjerice platna kartica) i svojstvenosti (nešto što Korisnik jest, kao što je primjerice otisak prsta ili izgled lica) 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.
57. **Prekogranična platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) u drugoj državi članici.
58. **Prethodna obavijest** je skup podataka o iznosu i vremenskom rasporedu naplate SEPA izravnog terećenja definiran prema identifikatoru primatelja i identifikatoru Suglasnosti koju primatelj SEPA izravnih terećenja dostavlja platitelju prije datuma terećenja transakcijskog računa.
59. **Primatelj plaćanja** je fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
60. **Primatelj SEPA izravnih terećenja** je nepotrošač koji ima račun za plaćanje za koji su namijenjena novčana sredstva iz SDD naloga. Primatelj plaćanja mora biti registriran u Registru SEPA identifikatora primatelja koji vodi Financijska agencija (u daljnjem tekstu FINA).
61. **Pristupnica** je zahtjev Korisnika za izdavanje određenog platnog instrumenta te se smatra sastavnim dijelom Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga.
62. **Pristupnica poduzetničkog paketa** je zahtjev Korisnika za ugovaranje određenog modela paketa transakcijskog računa.
63. **Privatni ključ** povezan je s certifikatom Korisnika te se koristi za stvaranje udaljenog e-potpisa.
64. **Pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge izdavanja platnih instrumenata na temelju kartice i koji je ovlašten Banci poslati upit o raspoloživosti sredstava.
65. **Pružatelj platnih usluga koji vodi račun** je pružatelj platnih usluga koji platitelju otvara i vodi račun za plaćanje.
66. **Pružatelj usluge informiranja o računu** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o računu, a nije Banka.



67. **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja, a nije Banka.
68. **Reaktivacija poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis** je radnja koja suspendirani certifikat ponovno čini važećim od trenutka reaktivacije.
69. **R-transakcija** je platna transakcija koju Banka ne može izvršiti ili koja ima za posljedicu iznimnu obradu, između ostalog, zbog nedostatka novčanih sredstava, odbijanja, opoziva, povrata, pogrešnog iznosa ili pogrešnog datuma, nedostatka Suglasnosti ili pogrešnog, odnosno, zatvorenog računa.
70. **Radni dan** za izvršenje SEPA izravnog terećenja po računu Platitelja-Korisnika je svaki dan osim subote, nedjelje, Velikog petka, Uskrsnog ponedjeljka, Božića te 1. siječnja (Nova godina), 1. svibnja (Međunarodni praznik rada) i 26. prosinca (Sveti Stjepan).
71. **SDD nalog** je nalog SEPA izravnog terećenja (eng. SEPA Direct Debit). Radni dan za traženo izvršenje SDD naloga od strane Primatelja-Korisnika je svaki dan osim subote, nedjelje, blagdana u RH i Velikog petka.
72. **SEPA** (Single Euro Payments Area) je jedinstveno područje plaćanja u eurima koje obuhvaća Europski gospodarski prostor (EEA - European Economic Area) koji čine sve države članice Europske unije, Norveška, Island, Lihtenštajn, zemlje izvan EEA Švicarska, San Marino, Monako, država Vatikanskog grada, Andora i teritorije u okviru jurisdikcije SEPA sheme.
73. **SEPA instant kreditni transfer** (eng. SEPA Instant Payments - SCTInst) je kreditni transfer, odnosno plaćanje, koje inicira platitelj - potrošač (fizička osoba) ili poslovni subjekt i provodi se u skladu s Pravilima SCTInst sheme. Ono što razlikuje instant kreditni transfer od običnog kreditnog transfera su dostupnost usluge 24 sata dnevno/7 dana u tjednu/365 dana u godini, te izvršenje transakcija i raspoloživost sredstava primatelju u roku do 10 sekundi.
74. **SEPA izravno terećenje** (eng. SEPA Direct Debit - SDD) je platna usluga za terećenje platiteljeva računa za plaćanje (u daljnjem tekstu Platitelj-Korisnik kada je Korisnik u ulozi platitelja), pri čemu je platna transakcija inicirana od primatelja plaćanja (u daljnjem tekstu Primatelj-Korisnik za Korisnika koji je sklopio Ugovor o izvršenju SEPA izravnog terećenja s Bankom, odnosno primatelj plaćanja općenito za sve primatelje) na osnovi Suglasnosti platitelja dane platiteljevu pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.
75. **SEPA kreditni transfer** (eng. SEPA Credit Transfer - SCT) je platna usluga kojom banke i drugi pružatelji platnih usluga po standardiziranim pravilima i postupcima SCT sheme izvršavaju kreditne transfere u eurima između računa za plaćanje Korisnika unutar SEPA područja.
76. **Skimming** je proces kopiranja platne kartice i korištenja duplikata platne kartice bez znanja odnosno pristanka Korisnika;
77. **Suspenzija poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis** je postupak kojim certifikat privremeno, na vrijeme od najdulje 60 dana, postaje nevažeći. Suspendirani certifikat se reaktivacijom može ponovno učiniti važećim. Ako je certifikat suspendiran više od 60 dana, isti se automatski opoziva.
78. **Sredstva identifikacije/Sigurnosna oprema** predstavljaju svu informatičku opremu i aplikativna rješenja koja Banka dodjeljuje Korisniku u svrhu identifikacije kod pristupa uslugama internetskog (Addiko Business EBank) i mobilnog (Addiko Business Mobile) bankarstva, kao i za potrebe dodatne potvrde ili potpisivanje platnih transakcija. Takva sredstva podrazumijevaju pametnu karticu i čitač, USB Key, token, mToken. Pod takvim sredstvima smatraju se i aplikacije instalirane na mobilni uređaj, zaporke, PIN, digitalni certifikat, certifikat za udaljeni e-potpis, korisničko ime koje klijentu omogućavaju identificiranje kod pristupa i tijekom rada.
79. **Sredstvo za komuniciranje na daljinu** je sredstvo kojim se može koristiti za sklapanje ugovora o platnim uslugama bez istodobne fizičke nazočnosti pružatelja i korisnika platnih usluga.
80. **Stvarni dužnik** je dužnik koji duguje određeni iznos novčanih sredstava (krajnjem) primatelju, a različit je od platitelja.

81. **Suglasnost** je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga na teret transakcijskog računa platitelja. Banka platitelja je na temelju Suglasnosti ovlaštena za terećenje transakcijskog računa platitelja.
82. **Token** je uređaj kojim se radi potvrda platne transakcije u Addiko Business EBank aplikaciji, a koji je zaštićen PIN-om poznatom samo Korisniku/vlasniku uređaja.
83. **Transakcijski račun** je multivalutni račun za plaćanje koji u svojim evidencijama vodi Banka za poslovne subjekte, rezidente i nerezidente u domaćoj valuti i drugim valutama.
84. **Treća država** je svaka država koja nije članica.
85. **Trošak povrata SDD naloga** je kamata i naknada koju obračunava banka platitelja. **Troškovne opcije SHA, OUR ili BEN** predstavljaju način obračuna i naplate naknade za obavljanje usluga platnog prometa, a koje Banka zaračunava svom Korisniku ili pružatelju platnih usluga primatelja ili platitelja.
  - a. SHA („shared“)- podijeljeni troškovi
  - b. OUR - svi troškovi na teret platitelja
  - c. BEN (beneficiary) - svi troškovi na teret primatelja
87. **Ugovor o obavljanju usluga certificiranja za poslovne subjekte** je ugovor koji Korisnik sklapa s FINA-om u svrhu pružanja usluga certificiranja.
88. **USB Key** - je uređaj s ugrađenim čipom koji se koristi za sigurnu pohranu digitalnog certifikata i izvođenje kriptografskih operacija u korištenju Addiko Business Ebank aplikacije.
89. **Usluga iniciranja plaćanja** je usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev Korisnika platnih usluga s njegova računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga.
90. **Usluga informiranja o računu** je online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje Korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga.
91. **Vremenski žig** - vremenska oznaka kojom pružatelj platnih usluga platitelja na zaprimljenom nalogu za plaćanje kojim platitelj inicira SEPA instant kreditni transfer, označava početak tijeka ciljanog vremena za izvršenje platne transakcije od nekoliko sekundi.
92. **Zamjenska platna kartica** izdaje se Krajnjem korisniku kartice u zamjenu za izgubljenu, ukradenu, oštećenu platnu karticu ili zbog promjene osobnih podataka.
93. **ZPP** je kratica korištena u ovim Općim uvjetima, a označava Zakon o platnom prometu.

## SIGURNOST, ZAŠTITA I OBRADA PODATAKA I BANKOVNA TAJNA

### Članak 3.

Informacije i podaci vezani uz pružanje platnih usluga po ovim Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka može ove podatke poslati samo Korisniku, trećim osobama za koje je Korisnik dao suglasnost Banci i, u skladu sa zakonom i ostalim relevantnim propisima, nadležnim institucijama na njihov zahtjev.

Korisnik dopušta Banci da prikupi njegove podatke o pokretnoj i nepokretnoj imovini, obavezama, dionicama i ostalim vrijednosnim papirima, brojevima računa u bankama i financijskim institucijama i ostaloj imovini, sjedištu, OIB-u i ostale podatke pri operaterima baza podataka, ako Korisnik te podatke nije dostavio Banci, a neophodni su radi postizanja svrhe ovih Općih uvjeta te Ugovora koji se sklapa temeljem ovih Općih uvjeta.

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

## II OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA

### Članak 4.

# Addiko Bank

Pravni odnos između Banke i Korisnika nastaje danom potpisa Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa te obavljanju platnih usluga (u daljnjem tekstu: Ugovor). Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlaštene osobe Banke i osobe ovlaštene za zastupanje Korisnika koje Banka identificira pri otvaranju računa.

## Članak 5.

Banka otvara račun Korisniku temeljem Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa uz priloženu pripadajuću dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualnu dodatnu dokumentaciju koju zahtijeva Banka.

Banka će najkasnije u roku od 10 radnih dana od primitka Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa i potpune tražene dokumentacije odobriti ili odbiti Zahtjev. Banka nije obavezna objasniti razloge odbijanja Zahtjeva za otvaranje računa.

## Članak 6.

Prilikom otvaranja transakcijskog računa Korisnik je obavezan putem obrasca Prijava potpisa odrediti osobe ovlaštene za raspolaganje sredstvima i informacijama po računu deponiranjem njihovih potpisa te opcionalno pečata za potrebe ovjere.

Korisnik može naknadnom izjavom za već deponirani pečat opozvati korištenje pečata pri ovjeri.

## Članak 7.

Prema Zakonu o financijskom osiguranju, potpisom Ugovora Banka stječe založno pravo na sredstvima na računu Korisnika radi osiguranja naplate svih dospjelih, a nenamirenih financijskih obveza Korisnika prema Banci.

## Članak 8.

Banka će upravljati računom i izvršavati platne transakcije u domaćoj valuti i u onim stranim valutama koje su navedene u tečajnoj listi Banke. Korisnik može položiti na račun te podići s računa gotov novac u domaćoj valuti te gotov novac u stranoj valuti za koju je u trenutku primitka naloga za plaćanje na važećoj tečajnoj listi Banke objavljen tečaj za efektivu. Sredstvima na računu u stranoj valuti za koju na važećoj tečajnoj listi Banke nije objavljen tečaj za efektivu Korisnik može raspolagati obavljanjem bezgotovinskih platnih transakcija ili konverzijom tih sredstava u domaću valutu uz primjenu važećeg kupovnog tečaja Banke za tu stranu valutu odnosno uz primjenu tečaja kojeg Korisnik eventualno ugovori s Bankom.

## DOKUMENTACIJA POTREBNA ZA OTVARANJE RAČUNA

## Članak 9.

### Rezidenti

1. Rješenje o upisu u odgovarajući registar, odnosno akt nadležnog tijela o osnivanju, ako se poslovni subjekt ne upisuje u registar ili izvadak iz zakona ili drugog propisa ako je poslovni subjekt osnovan na temelju zakona ili propisa. Korisnik dostavlja original na uvid, a Banka zadržava kopiju.
2. Obavijest o razvrstavanju prema Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti Državnog zavoda za statistiku. Korisnik dostavlja original na uvid, a Banka zadržava kopiju.
3. Prijava potpisa
4. Izjava o stvarnom vlasništvu (ne odnosi se na fizičke osobe koje obavljaju registriranu djelatnost, vjerske zajednice, neprofitne organizacije te tvrtke u vlasništvu države, jedinice lokalne uprave i samouprave).



5. Kopija osobne iskaznice ili drugog identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
6. Pri otvaranju računa za posebne namjene čija su sredstva izuzeta od prisilnog izvršenja potrebno je priložiti izvadak iz zakona, odnosno drugog propisa na temelju kojeg se sredstva na računu izuzimaju od prisilnog izvršenja.
7. Za otvaranje računa dijela poslovnog subjekta potrebno je dostaviti Rješenje o upisu dijela poslovnog subjekta u odgovarajući registar, ako je upis u registar propisan, te akt poslovnog subjekta iz kojeg je vidljivo da dio poslovnog subjekta može imati račun pri otvaranju računa organizacijskog dijela. Potvrda o osobnom identifikacijskom broju (OIB) Korisnika.
8. Poslovna dokumentacija na temelju koje je moguće utvrditi i u razumnoj mjeri provjeriti vlasničku i kontrolnu strukturu Korisnika.
9. Izjava o poreznoj rezidentnosti - FATCA i CRS kao i mogućnost Banke da zatraži klijenta dodatnu dokumentaciju u slučaju FATCA indicija (W9, W-8BEN-E obrazac za poslovne subjekte).
10. Osnivački akt (Izjava o osnivanju, odnosno društveni ugovor) za poslovne subjekte koji se upisuju u sudski registar
11. Izvadak iz registra stvarnih vlasnika iz FINA upisnika (za pravne subjekte: trgovačka društva, podružnice stranih trgovačkih društava, udruge, zaklade, fundacije, ustanove kojima RH ili jedinica lokalne i područne samouprave nije jedini osnivač, te trustove)

**Nerezidenti - pravna osoba, trgovac pojedinac, obrtnik, druga fizička osoba koja samostalnim radom obavlja gospodarsku djelatnost u inozemstvu i podružnica rezidentnoga trgovačkog društva koja posluje u inozemstvu**

1. Izvadak iz odgovarajućeg registra, odnosno druga valjana isprava o osnivanju iz koje se vidi pravni oblik nerezidenta i vrijeme osnivanja, ako se Korisnik ne upisuje u registar. Original isprave ili ovjerena preslika ne smije biti starija od tri mjeseca, a uz ispravu treba dostaviti i ovjereni prijevod na hrvatskom jeziku ili, iznimno, na engleskom jeziku. Korisnik dostavlja ispravu u navedenom obliku u Banku redovito jednom godišnje, najkasnije do 31. ožujka za tekuću godinu.
2. Prijava potpisa koju je potpisao zakonski zastupnik nerezidenta treba ovjeriti javni bilježnik, strani trgovački sud, veleposlanstvo zemlje nerezidenta, veleposlanstvo Republike Hrvatske ili korespondentna banka. Ako je osoba registrirana za zastupanje nerezidenta ujedno ovlaštena za raspolaganje sredstvima na računu nerezidenta te ako je svoj potpis deponirala u Banci, taj potpis ne mora ovjeriti drugo tijelo.
3. Službeni dokument kojim je regulirana oznaka šifre djelatnosti poslovnog subjekta Korisnik dostavlja original na uvid, a Banka zadržava kopiju.
4. Izjava o stvarnom vlasništvu.
5. Kopija identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
6. Posljednje godišnje financijsko izvješće o poslovanju nerezidenta u matičnoj zemlji ili u zemlji u kojoj obavlja registriranu djelatnost, koje je ovjerala revizorska kuća ili porezna uprava. Nerezident koji posluje kraće od godinu dana podnosi financijsko izvješće o poslovanju za proteklo razdoblje poslovanja u tekućoj godini. Ako nerezident nema obvezu izrade financijskog izvješća u matičnoj zemlji, dostavlja dokument o plaćenom porezu.
7. Potvrda o osobnom identifikacijskom broju (OIB) Korisnika.
8. Prema potrebi i ostala dokumentacija na temelju koje je moguće utvrditi i u razumnoj mjeri provjeriti vlasničku i kontrolnu strukturu Korisnika.

9. Izjava o poreznoj rezidentnosti - FATCA i CRS kao i mogućnost Banke da zatraži klijenta dodatnu dokumentaciju u slučaju FATCA indicija (W9, W-8BEN-E obrazac za poslovne subjekte).
10. Osnivački akt temeljem koje je društvo osnovano te koje služi kao temelj opisa u odgovarajući registar

## **Nerezidenti - predstavništva stranih pravnih osoba koja obavljaju gospodarsku djelatnost u inozemstvu izvan gospodarskog prostora zemalja EU**

1. Izvadak iz registra predstavništava koji se vodi pri nadležnom tijelu u Republici Hrvatskoj.
2. Prijava potpisa koju je ovjerila odgovorna osoba u predstavništvu.
3. Službeni dokument kojim je regulirana oznaka šifre djelatnosti poslovnog subjekta. Korisnik dostavlja original na uvid, a Banka zadržava kopiju.
4. Izjava o stvarnom vlasništvu.
5. Kopija identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
6. Potvrda o osobnom identifikacijskom broju (OIB) Korisnika.
7. Prema potrebi i ostala dokumentacija na temelju koje je moguće utvrditi i u razumnoj mjeri provjeriti vlasničku i kontrolnu strukturu Korisnika.
8. Izjava o poreznoj rezidentnosti - FATCA i CRS kao i mogućnost Banke da zatraži klijenta dodatnu dokumentaciju u slučaju FATCA indicija (W9, W-8BEN-E obrazac za poslovne subjekte).

## **Nerezidenti - strana diplomatska i konzularna predstavništva, predstavništvo organizacije Ujedinjenih naroda i predstavništvo međunarodne organizacije izvan gospodarskog prostora zemalja EU**

1. Potvrda Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija Republike Hrvatske da je predstavništvo upisano u njihovu evidenciju s priloženim popisom notificiranih osoba.
2. Prijava potpisa koju izdaje i ovjerava notificirana odgovorna osoba predstavništva.
3. Kopija identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
4. Potvrda o osobnom identifikacijskom broju (OIB) Korisnika.
5. Prema potrebi i ostala dokumentacija na temelju koje je moguće utvrditi i u razumnoj mjeri provjeriti vlasničku i kontrolnu strukturu Korisnika.
6. Izjavu o poreznoj rezidentnosti - FATCA i CRS kao i mogućnost Banke da zatraži klijenta dodatnu dokumentaciju u slučaju FATCA indicija (W9, W-8BEN-E obrazac za poslovne subjekte).

## **Nerezidenti - strane udruge, zaklade, fondacije i druge strane neprofitne organizacije koje djeluju na teritoriju Republike Hrvatske**

1. Izvadak iz registra koji se vodi kod nadležnog ministarstva Republike Hrvatske.
2. Prijava potpisa
3. Kopija identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
4. Potvrda o osobnom identifikacijskom broju (OIB) Korisnika.

5. Izjava o poreznoj rezidentnosti - FATCA i CRS kao i mogućnost Banke da zatraži klijenta dodatnu dokumentaciju u slučaju FATCA indicija (W9, W-8BEN-E obrazac za poslovne subjekte).

## **Nerezidenti - međunarodne misije koje djeluju na temelju međunarodnog akta**

1. Zahtjev za otvaranje računa iz kojeg se vidi puni naziv misije te naziv međunarodnog akta na osnovi kojeg misija djeluje te potvrda o akreditaciji međunarodne misije pri nadležnom tijelu u Republici Hrvatskoj.
2. Prijava potpisa koju izdaje i ovjerava notificirana odgovorna osoba predstavništva.
3. Kopija identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
4. Prema potrebi i ostala dokumentacija na temelju koje je moguće utvrditi i u razumnoj mjeri provjeriti vlasničku i kontrolnu strukturu Korisnika.
5. Izjava o poreznoj rezidentnosti - FATCA i CRS kao i mogućnost Banke da zatraži klijenta dodatnu dokumentaciju u slučaju FATCA indicija (W9, W-8BEN-E obrazac za poslovne subjekte).

## **Račun na ime više Korisnika**

Prilikom otvaranja računa na ime više Korisnika, svaki Korisnik zasebno treba dostaviti dokumentaciju iz ovog članka, pri čemu dostavljaju zajedničku prijavu potpisa.

Banka ima pravo zatražiti i drugu dokumentaciju u skladu s vlastitim potrebama ili zakonskim propisima koji su na snazi u vrijeme sklapanja Ugovora.

### **Članak 10.**

Korisnik je suglasan da je Banka u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, a u skladu s pozitivnim propisima i poslovnoj praksi, ovlaštena privremeno uskratiti Korisniku raspolaganje sredstvima na računu, odbiti provođenje naloga Korisnika, pozvati Korisnika da dopuni i obrazloži svoj zahtjev kao i poduzeti sve druge mjere i radnje propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim pozitivnim propisima i aktima Banke.

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

### **Članak 11.**

Korisnik se obvezuje odmah izvijestiti Banku o svim promjenama nastalima u dokumentaciji iz Zahtjeva za otvaranje računa u Banci i ostale relevantne dokumentacije, a najkasnije u roku od 8 dana od dana nastalih promjena, i o tome priložiti odgovarajuću dokumentaciju. Korisnik snosi svu odgovornost za eventualne pogreške ili štete nastale zbog neispravnih podataka u Bančnim evidencijama nastalima zbog nepravovremenog obavještanja Banke o promjenama nastalima u dokumentaciji.

Smatrat će se da su podaci promijenjeni tek onda kada Banka za njih sazna temeljem obavijesti Korisnika i kada ih službeno evidentira.

Korisnik se obvezuje odmah izvijestiti Banku o svakoj promjeni ovlaštenja osoba ovlaštenih za zastupanje Korisnika, u protivnome odgovara Banci u potpunosti za povrat svakog isplaćenog iznosa te svaku nastalu štetu uzrokovanu potpisom poslovne dokumentacije od strane neovlaštene osobe u ime Korisnika, i to solidarno s osobom koja je odnosnu dokumentaciju potpisala.

Promjenu osobe ovlaštene za zastupanje Korisnik dokazuje rješenjem o upisu promjene u odgovarajući registar. Ako se Korisnik ne upisuje u registar, promjena osobe ovlaštene za zastupanje dokazuje se odlukom osnivača odnosno Korisnika.

Iznimno, kod dioničkog društva (d.d.) i društva s ograničenom odgovornošću (d.o.o.) kao dokaz promjene osobe ovlaštene za zastupanje prihvatit će se prije dostavljanja rješenja o upisu u sudski registar sljedeća dokumentacija:

a) za dioničko društvo

- Odluka Nadzornog odbora o opozivu i imenovanju novog člana Uprave, na kojoj je potpis predsjednika Nadzornog odbora ovjeren kod javnog bilježnika, i Izjava o prihvaćanju imenovanja od novog člana Uprave, sastavljena kod javnog bilježnika, u originalu ili preslici ovjerena kod javnog bilježnika
- Potvrda da je prijava za promjenu člana Uprave predana na sud

b) za društvo s ograničenom odgovornošću

- Odluka članova društva o opozivu i imenovanju novog direktora, na kojoj su potpisi članova društva ovjereni kod javnog bilježnika, i Izjava o prihvaćanju imenovanja od novog direktora, sastavljena kod javnog bilježnika, u izvorniku ili preslici ovjerena kod javnog bilježnika
- Potvrda da je prijava za promjenu osobe ovlaštene za zastupanje predana na sud

Ako Banka nema evidentirane važeće informacije koje je dužna imati u skladu s mjerodavnim propisima (primjerice, podatke o osobama ovlaštenim za raspolaganje računom, novčanim sredstvima i dr.), ovlaštena je onemogućiti Korisniku korištenje usluga na koje se primjenjuju ovi Opći uvjeti sve dok joj nedostajuće informacije ne budu dostavljene.

Korisnik je obavezan obavijestiti Banku o promjeni fizičkih osoba zaposlenih kod Korisnika (ili na drugi način povezanih s Korisnikom) i ovlaštenih od strane Korisnika za korištenje poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis, ili na drugi način uključenih u pružanje usluga Banke (npr. potpisnici na potpisnim kartonima, Addiko Business Mobile korisnici, Addiko Business EBank korisnici, Krajnji korisnici kartice, i sl.) kao i o promjeni njihovih osobnih podataka koji su relevantni za pružanje usluga Banke, i to bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana nastalih promjena, i o tome priložiti odgovarajuću dokumentaciju.

## Članak 11.a.

Korisnik je dužan račun za posebne namjene čija su sredstva izuzeta od ovrhe koristiti u skladu sa zakonom odnosno drugim propisom na temelju kojega se sredstva na računu izuzimaju od ovrhe, i to na način, za namjene i u okviru eventualnih ograničenja kako je propisano zakonom odnosno drugim propisom. Odgovornost za nezakonito ili nepravilno korištenje odnosno zloupotrebe računa za posebne namjene čija su sredstva izuzeta od ovrhe je isključivo na Korisniku.

Banka Korisniku računa za posebne namjene čija su sredstva izuzeta od ovrhe ne može dati više prava nego što Korisniku po zakonu ili drugom propisu pripada. Korisnik je suglasan da za izuzeće od ovrhe za račun posebne namjene otvoren i vođen u Banci vrijede sva ograničenja (bilo u pogledu vremena trajanja izuzeća, iznosa na koji se odnosi izuzeće i dr.), uvjeti i druge odrednice koje za izuzeće od ovrhe određuje zakon odnosno drugi propis.

## III NALOZI ZA PLAĆANJE

### PRIMITAK I PROVJERA NALOGA ZA PLAĆANJE

#### Članak 12.

Banka prima i obrađuje ispravno popunjene naloge za plaćanje Korisnika koji se odnose na njegove račune i u skladu s Terminskim planom. Naloge za plaćanje Korisnik može predati Banci na papirnom nalogu u poslovnicama Banke i putem uređaja za zaprimanje naloga u poslovnicama Banke.

Nalozi se mogu inicirati i elektroničkim putem, internet sustavom Banke - Addiko Business EBank, sustavom mobilnog bankarstva Banke - Addiko Business Mobile i platnim karticama.

Naloge nacionalnog platnog prometa u domaćoj valuti, Korisnik rezident može predati u poslovnicama FINA-e.

Instant nalog za plaćanje moguće je jedino zadati kao pojedinačni nalog u elektronskom obliku putem online bankarstva (Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile).

#### Članak 13.

Ovisno o kanalu dostave, Banka razlikuje trenutak zaprimanja platnog naloga te provodi proces autentifikacije platne transakcije za koju je Korisnik dao suglasnost. Nakon uspješno provedene autentifikacije transakcija se smatra autoriziranom. Banka provodi isključivo autorizirane platne transakcije, a za neautorizirane naloge za plaćanje se smatra da nisu ni zaprimljeni.

Autentifikaciju Banka provodi:

- provjerom ovjere na papirnim nalogima,
- provjerom digitalnog certifikata i ovlaštenja Addiko Business EBank korisnika za naloge inicirane putem Addiko Business Ebank aplikacije i naloge inicirane putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja ako je Korisnik koristio te vjerodajnice za iniciranje plaćanja te, ako je Korisnik preuzeo i aktivirao uslugu dodatne provjere, potvrdom platne transakcije unosom generiranih zaporki putem tokena ili mTokena,
- provjerom Korisnikova PIN-a za korištenje mTokena, mTokenom generiranih kodova koji uzimaju u obzir parametre naloga koji se autorizira te provjerom ovlaštenja Addiko Business Mobile korisnika. Navedena se provjera radi i za naloge inicirane putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja ako je Korisnik koristio te vjerodajnice kao sredstvo autentifikacije,

Pri provjeri ovjere na papirnim nalogima, Banka provodi formalnu kontrolu potpisa kojim su ovjereni nalozi za plaćanje usporedbom s deponiranim potpisima u Prijavi potpisa u svojoj evidenciji te istu formalnu kontrolu provodi za pečat ako je isti deponiran u Prijavi potpisa pri čemu Banka postupa s pažnjom dobrog gospodarstvenika.

Ako Korisnik nije deponirao pečat u Prijavi potpisa, ili ako je Korisnik naknadnom izjavom za već deponirani pečat opozvao korištenje pečata pri ovjeri, odlučivši ne koristiti pečat za ovjeru na papirnim nalogima, u slučaju da je pečat ipak korišten, isti ne predstavlja dio ovjere te ga Banka ne kontrolira niti je to dužna činiti.

Smatra se da je Banka primila nalog za plaćanje:

- kod elektroničkog plaćanja, putem Addiko Business Ebank aplikacije, nakon što je Korisnik potpisao nalog;
- kod elektroničkog plaćanja, putem Addiko Business Mobile aplikacije, nakon što je Korisnik potpisao nalog;



- kod elektroničkog plaćanja, kada je transakcija inicirana putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, nakon što je Korisnik potpisao nalog;
- nakon provedene autentifikacije naloga predanih u poslovnica Banke;
- kada je FINA autentificirala u ime Banke nalog za plaćanje koji je dostavljen nadležnom zaposleniku FINA-e, za Korisnika koji platni promet obavlja posredstvom treće strane, FINA-e;
- kada Banka fizički preuzme nalog za plaćanje ubačen u uređaj za zaprimanje naloga te provede proces autentifikacije;
- kada je Krajnji korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na neki od načina koji su opisani u čl. 38. ovih Općih uvjeta.

Banka će provesti naloge predane u uređaju za zaprimanje naloga do maksimalnog iznosa od 6.600,00 EUR po nalogu, u protivnom se nalog ne smatra zaprimljenim.

Nalog za plaćanje koji je Banka zaprimila nakon roka propisanog Terminskim planom smatra se zaprimljenim sljedećeg radnog dana.

Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, smatra se da je nalog za plaćanje zaprimljen sljedećeg radnog dana.

Platni nalozi mogu se predavati s datumom izvršenja naloga do 70 dana unaprijed, dok se u FINI mogu predati do 14 dana unaprijed.

Kod predaje naloga s datumom izvršenja unaprijed, autentifikacija naloga predanih na papiru obavlja se na dan primitka, a prema Terminskom planu.

Kod elektroničkog plaćanja putem Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile aplikacije, autorizacija naloga provodi se prilikom potpisa naloga.

Banka zadržava pravo dodatne provjere pojedinih naloga te kontaktiranja Korisnika za potvrdu putem telefona.

## Članak 13.a

### Primitak naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera

Banka će izvršiti nalog za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera ako su zadovoljeni sljedeći uvjeti:

- pojedinačni nalog je zadan u elektronskom obliku putem online bankarstva (Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile)
- maksimalni iznos platne transakcije je 100.000,00 EUR
- odnosi se na nacionalne i prekogranične platne transakcije u domaćoj valuti zadane u korist računa u drugoj banci
- pružatelj platnih usluga platitelja i pružatelj platnih usluga primatelja su sudionici SCTInst sheme
- platni je nalog zadan s tekućim datumom valute - nije moguće zadati nalog SEPA instant kreditnog transfera s datumom valute unaprijed

Provedba naloga SEPA instant kreditnog transfera dostupna je 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini. Izvršenje platne transakcije odvija se u ciljanom vremenu do 10 sekundi od evidentiranja vremenskog žiga na nalogu za plaćanje.

## Članak 14.

Pri plaćanju i naplati, Korisnik je obvezan poštivati zakonske propise, pri čemu Banka ne snosi odgovornost u slučaju kršenja tih propisa.

Korisnik ne dostavlja Banci dokumente temeljem kojih se izvršava plaćanje (ugovori, računi, odluke i slično) te je obvezan sam čuvati dokumente kojima se dokazuje obveza i određuje osnova plaćanja. Korisnik je po zahtjevu Banke ili nadležnog tijela obvezan Banci ili nadležnom tijelu navedene dokumente dostaviti na uvid.

## Članak 15.

Ispravno popunjeni nalog za gotovinsku uplatu sadrži minimalno sljedeće elemente:

1. Naziv (ime) platitelja
2. IBAN primatelja plaćanja
3. Oznaku valute plaćanja
4. Iznos u valuti plaćanja
5. Datum podnošenja
6. Kod gotovinskih uplata u iznosu jednakom ili većem od protuvrijednosti od 10.000,00 EUR potrebno je priložiti punomoć za osobu koja u ime Korisnika obavlja uplatu, pri čemu punomoć može biti iskazana na samom nalogu ili u zasebnom dokumentu koji je ovjeren od strane osobe ovlaštene za raspolaganje sredstvima po računu.

Ispravno popunjeni nalog za gotovinsku isplatu sadrži minimalno sljedeće elemente:

1. IBAN platitelja
2. Naziv (ime) primatelja plaćanja, naziv i broj osobnog identifikacijskog dokumenta te naziv izdavatelja, a kod transakcija u iznosu jednakom ili većem od protuvrijednosti od 10.000,00 EUR i sjedište/prebivalište primatelja plaćanja i njegov OIB
3. Oznaku valute plaćanja
4. Iznos u valuti plaćanja
5. Datum podnošenja
6. Ovjera

Ispravno popunjeni nalog za prijenos sadrži minimalno sljedeće elemente:

1. Naziv (ime) platitelja
2. IBAN platitelja
3. Naziv (ime) primatelja plaćanja. Kod transakcija u iznosu jednakom ili većem od protuvrijednosti 10.000,00 EUR i sjedište/prebivalište primatelja plaćanja (sjedište/prebivalište primatelja plaćanja nije obvezno kod nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u kojima je naveden naziv i IBAN primatelja, bez obzira na iznos)
4. IBAN ili broj računa primatelja plaćanja
5. SWIFT/BIC kod ili naziv i punu adresu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja kod prekograničnih plaćanja u valuti različitoj od domaće valute te kod međunarodnih plaćanja bez obzira na valutu plaćanja
6. Oznaku valute plaćanja
7. Iznos u valuti plaćanja
8. Datum izvršenja
9. Oznaku valute pokrića plaćanja (kada je različita od valute plaćanja)
10. Ovjeru kod papirnih naloga

Ako Korisnik ne navede poziv na broj platitelja i/ili poziv na broj primatelja na nalogu nacionalnog i prekograničnog platnog prometa u domaćoj valuti, Banka je ovlaštena ta polja popuniti na sljedeći način:

- HR99 na nalogu nacionalnog platnog prometa

- NOT PROVIDED na nalogima prekograničnog platnog prometa i prenijeti ih do primatelja ili pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja.

Ako Korisnik na nalogu ne navede račun platitelja ili primatelja u IBAN formatu, Banka će odbiti izvršavanje takvog naloga te će o razlozima odbijanja obavijestiti Korisnika, osim kada se radi o nalogu međunarodne ili prekogranične platne transakcije u valuti različitoj od domaće valute, na kojem je umjesto IBAN-a primatelja plaćanja naveden račun primatelja plaćanja.

Ako Korisnik kod prekograničnih plaćanja u valuti različitoj od domaće valute te kod međunarodnih plaćanja bez obzira na valutu plaćanja ne navede SWIFT/BIC kod pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će provesti nalog:

- a) U slučaju da je naveden IBAN primatelja, ako uvidom u raspoložive registre iz navedenog IBAN-a primatelja pronađe pripadajući SWIFT/BIC kod ili
- b) U slučaju da je naveden račun primatelja, ako uvidom u raspoložive registre iz naziva i pune adrese pružatelja platnih usluga primatelja pronađe pripadajući SWIFT/BIC kod ili predmetnog pružatelja platnih usluga primatelja

u protivnom, nalog će se smatrati neispravnim.

U slučaju da je na nalogu za prijenos Korisnik upisao SWIFT/BIC kod pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će nalog izvršiti u skladu s upisanim SWIFT/BIC kodom.

Korisnik može na nalogu navesti jednu od tri troškovne opcije: OUR, SHA ili BEN, s tim da, bez obzira na navedenu troškovnu opciju, Banka je ovlaštena izvršiti promjenu troškovne opcije u SHA na nalogima za izvršenje nacionalne ili prekogranične platne transakcije, bez obzira na valutu plaćanja.

Ako Korisnik ne navede podatak o troškovnoj opciji, Banka će smatrati da je navedena troškovna opcija SHA.

## Članak 16.

Krajnji korisnik kartice može koristiti platnu karticu uz preduvjet da u trenutku nastanka transakcije odnosno terećenja računa Korisnika postoji pokriće na transakcijskom računu Korisnika.

Korisnik ovlašćuje Banku da troškove nastale korištenjem platne kartice naplaćuje s njegova transakcijskog računa. Prilikom davanja suglasnosti, odnosno autorizacije platne transakcije na prodajnome mjestu, Banka će rezervirati sredstva na transakcijskom računu. Zaprimanjem naloga za plaćanje na teret transakcijskog računa pružatelja platne usluge primatelja, Banka će teretiti transakcijski račun Korisnika i otpustiti pripadajuću rezervaciju. Krajnji rok za otpuštanje rezervacije na transakcijskom računu, neovisno o zaprimanju naloga za plaćanje, je 10 kalendarskih dana od trenutka davanja suglasnosti Korisnika na prodajnome mjestu.

## OSTALE OSNOVE ZA TEREĆENJE RAČUNA

### Članak 17.

Banka provodi naloge na teret računa Korisnika temeljem naloga prisilne naplate zaprimljenih od FINA-e, ovlaštene za zadavanje takvih naloga temeljem Zakona o provedbi ovrha na novčanim sredstvima. Banka naloge prisilne naplate primljene od FINA-e izvršava iz raspoloživog stanja sa svih računa, štednih uloga i oročenih depozita Korisnika, osim onih izuzetih od ovrhe.

Banka će teretiti iz raspoloživog stanja račun Korisnika, mjeničnog dužnika, temeljem mjenice koja sadrži sve zakonom propisane sastojke te ako donositelj mjenice preda Banci sve podatke

potrebne za postupanje po mjenici i ako Korisnik osigura pokriće za izvršenje mjenice do 15 sati. Mjenice za čije izvršenje na datum dospjeća nema pokrića na računu Korisnika, Banka vraća podnosiocu.

Banka ima pravo teretiti iz raspoloživog stanja sve račune Korisnika u svim valutama u svrhu namirenja iznosa pokrića koje nedostaje, za iznos svakog priljeva iz inozemstva ili iz druge domaće banke, koji Banka obradi i proknjiži u korist računa klijenta, a za koji utvrdi da nije dobila pokriće na svom računu kod druge banke.

## Članak 18.

Za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja od Korisnika po drugim osnovama i računima u Banci, Banka ima pravo zadati platni nalog za naplatu tih potraživanja na teret računa Korisnika, a Korisnik je suglasan da nalozi Banke pri naplati ovih potraživanja imaju prioritet u odnosu na druge platne naloge Korisnika bez obzira na vrijeme njihova zadavanja, a u skladu sa zakonskim prioritetima. Banka za naplatu dospjelih potraživanja za usluge platnog prometa može iskoristiti i sve instrumente osiguranja plaćanja i vrijednosne papire Korisnika deponiranih u Banci, na način koji je u skladu s propisima i sklopljenim Ugovorom. Naplata potraživanja obavlja se iz raspoloživog stanja računa sa svih valuta, a za preračun se koristi kupovni tečaj za devize Banke na dan preračuna.

## ODBIJANJE NALOGA ZA PLAĆANJE

### Članak 19.

Banka neće provesti naloge za plaćanje koji su nečitko popunjeni, koji ne sadrže propisane podatke te koji nisu ispunjeni u skladu s Naredbom o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba, Pravilnikom o doprinosima, i koji su suprotni pravilima propisanim ovim Općim uvjetima. Banka ima pravo odbiti izvršenje naloga ako procijeni da bi provođenje takvog naloga bilo u suprotnosti s drugim propisima.

Banka ima pravo odbiti platni nalog nacionalnog platnog prometa u valuti različitoj od domaće valute te kod prekograničnog ili međunarodnog platnog prometa u domaćoj valuti ili drugim valutama, koji nije u mogućnosti izvršiti zbog nepostojanja korespondentne mreže banaka za izvršenje platnog naloga u toj valuti.

Kod popunjavanja grupe u pain.001 poruci valuta plaćanja mora biti jednaka valuti transakcijskog računa (valuta pokrića). Ako se popuni valuta koja nije identična valuti plaćanja, odbija se grupa naloga.

O nemogućnosti izvršenja odbijenih naloga, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja, Banka će izvijestiti Korisnika kroz jedan od kanala komunikacije kao što su telefon, e-mail, Addiko Business EBank, Addiko Business Mobile ili pošta, navodeći razloge odbijanja te postupke za ispravljanje eventualnih pogrešaka koje su dovele do odbijanja unutar vremenskog roka određenog za izvršenje naloga za plaćanje, u radno vrijeme Banke.

Za nalog čije je izvršenje odbijeno smatra se da nije niti zaprimljen.

### Odbijanje instant naloga za plaćanje

Banka će odbiti izvršiti instant platnu transakciju, odnosno odbit će potvrditi pojedinačni instant nalog za plaćanje ako prethodnom kontrolom utvrdi da:

- na datum izvršenja na računu platitelja nisu osigurana raspoloživa novčana sredstva u valuti naloga za iznos naloga i naknadu
- ako sadržaj naloga za plaćanje nije u skladu s Člankom 13.a i 15. ovih Općih uvjeta,

- ako je račun platitelja blokiran zbog zakonskih ili drugih razloga.

Osim navedenih, u slučaju SEPA instant kreditnog transfera, Banka će kao pružatelj platnih usluga platitelja odbiti izvršenje platnog naloga ako zaprimi informaciju o odbijanju transakcije od strane pružatelja platnih usluga primatelja. Banka će kao pružatelj platnih usluga platitelja odbiti izvršenje platnog naloga i u slučaju da nakon isteka maksimalnog roka za izvršenje SEPA instant kreditnog transfera ne zaprimi niti pozitivnu niti negativnu informaciju od pružatelja platnih usluga primatelja. Ako Banka odbije nalog za plaćanje preuzet na izvršenje, o odbijanju i razlozima odbijanja naloga za plaćanje informirat će Korisnika istim putem kojim je nalog i zadan.

## Članak 20.

Banka ne snosi odgovornost za nepravodobno izvršenje naloga zbog više sile, kao npr. prekida telekomunikacijskih veza, nestanka električne energije, prekida rada sustava za izvršenje međubankovnih transakcija, kao i drugih sličnih razloga na koje Banka ne može utjecati.

## OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

### Članak 21.

Naloge koje je sam zadao, Korisnik može pisanim putem opozvati u poslovnica Banke, u poslovnica FINA-e (samo za naloge predane u FINA-i), Addiko Business EBank aplikacijom, Addiko Business Mobile aplikacijom, ili e-mailom na e-mail adresu Banke [prigovori.hr@addiko.com](mailto:prigovori.hr@addiko.com). Kod opoziva naloga, Korisnik je obvezan navesti osnovne elemente naloga koji opoziva: iznos, valutu, datum iniciranja naloga, broj računa primatelja plaćanja te, u slučaju kada zahtjev za opoziv naloga podnosi pisanim putem ili e-mailom, isti ovjeriti na način predviđen za ovjeru naloga za plaćanje na papiru.

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje najkasnije na datum izvršenja naloga za plaćanje, i to do trenutka kada je Banka započela s izvršenjem naloga.

Prije izvršenja inicirane transakcije Korisnik mora osigurati na svom računu raspoloživa sredstva za izvršenje platne transakcije. Za izvršenje nacionalne i prekogranične platne transakcije u domaćoj valuti Korisnik mora osigurati sredstva za pokriće platnog naloga, dok za izvršenje nacionalne i prekogranične platne transakcije u stranoj valuti te međunarodne platne transakcije Korisnik mora osigurati sredstva za pokriće platnog naloga i pripadajuće naknade. Ako Korisnik inicira nalog za plaćanje, a da na svom računu nema raspoloživih sredstava za izvršenje platne transakcije, Banka će započeti s izvršavanjem naloga na dan kada Korisnik Banci stavi na raspolaganje dostatna sredstva, unutar vremenskog roka od 30 dana za nacionalne i prekogranične platne transakcije, te za hitne naloge međunarodnog platnog prometa u domaćoj valuti koji se izvršavaju putem platnog sustava TARGET2, odnosno 3 dana za naloge nacionalnog i prekograničnog platnog prometa u stranoj valuti i naloge međunarodnog platnog prometa koji se ne izvršavaju putem platnog sustava TARGET2, a najkasnije do 31.12.2023. Počevši od 1.1.2024., Banka će u slučaju da Korisnik inicira nalog za plaćanje, a da na svom računu nema raspoloživih sredstava za izvršenje platne transakcije na traženi datum izvršenja, odbiti nalog za plaćanje na traženi datum izvršenja, i to po isteku Krajnjeg vremena primitka naloga za plaćanje koji je trebao biti izvršen, a koje je definirano Terminskim planom. U slučaju da Korisnik Banci ne stavi na raspolaganje dostatna sredstva u navedenim rokovima, smatra se da je Korisnik opozvao nalog što će Banka i provesti u svojim evidencijama te nije dužna posebno izvještavati Korisnika o opozivu. Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije.



Iznimno, u slučaju SEPA izravnog terećenja u domaćoj valuti, platitelj može opozvati (odbiti) nalog za plaćanje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja računa.

Za izvršene SEPA kreditne transfere i SEPA instant kreditne transfere, Korisnik može inicirati opoziv:

c) unutar 10 međubankovnih radnih dana nakon datuma izvršenja navodeći jedan od razloga:

- duplo slanje
- tehnički problemi koji rezultiraju pogrešnim kreditnim transferom

d) unutar 13 mjeseci nakon datuma izvršenja navodeći jedan od razloga:

- pogrešan iznos
- pogrešan IBAN primatelja
- na zahtjev platitelja
- lažno iniciran kreditni transfer

Banka će pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja proslijediti zahtjev za opoziv naloga te o pozitivnom ili negativnom odgovoru obavijestiti Korisnika ako je zahtjev za opoziv zadan putem Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile aplikacije.

Ako Banka u roku od 15 radnih dana od dana slanja zahtjeva ne dobije odgovor od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja za razloge zahtjeva za opoziv: duplo slanje ili tehnički problemi koji rezultiraju pogrešnim kreditnim transferom, smatrat će se da je negativno odgovoreno na zahtjev za opoziv.

Ako Banka u roku od 15 radnih dana od dana slanja zahtjeva ne dobije odgovor od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja za razloge zahtjeva za opoziv: pogrešan iznos, pogrešan IBAN primatelja, na zahtjev platitelja ili lažno iniciran kreditni transfer, Korisnik može inicirati upit o statusu zahtjeva za opoziv.

Banka će pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja proslijediti upit o statusu zahtjeva za opoziv naloga te o pozitivnom ili negativnom odgovoru obavijestiti Korisnika ako je upit o statusu zahtjeva za opoziv zadan putem Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile aplikacije.

Prilikom iniciranja zahtjeva za opoziv s razlogom pogrešan IBAN primatelja ili lažno iniciran kreditni transfer, Korisnik može zatražiti dodatne informacije o primatelju plaćanja u slučaju negativnog odgovora.

U slučaju zaprimanja zahtjeva za opoziv od pružatelja platnih usluga platitelja kada je Korisnik primatelj plaćanja, Banka će o tome obavijestiti Korisnika. Korisnik može dati suglasnost za terećenje računa i povrat sredstava pisanim putem odnosno potpisom naloga za povrat putem Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile aplikacije.

## ODGOVORNOST BANKE I POVRAT PLATNIH TRANSAKCIJA

### Članak 22.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije i/ili izvršenje neautorizirane platne transakcije, Korisniku će vratiti iznos takve platne transakcije i sve obračunate naknade i kamate vezane uz tu transakciju.

Iznimno, Banka ne odgovara za povrat iznosa neautoriziranih platnih transakcija:

- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica izuzetnih i nepredviđenih okolnosti nad kojima Banka, usprkos svim naporima, nema kontrolu;
- ako obveza za izvršenje platne transakcije proizlazi iz propisa koji obvezuju Banku;
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica prijevornog postupanja Korisnika ili ako Korisnik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne izvrši svoje obveze vezano uz platne instrumente;
- ako je Korisnik Banci predao krivotvoren, preinačen ili duplicirani platni nalog;
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je zlorabljen (ako Korisnik nije zaštitio osobne sigurnosne elemente platnog instrumenta);

Korisnik je dužan odmah po saznanju, odnosno nakon dana saznanja, obavijestiti Banku o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku dostavila ili učinila dostupnom na ugovoreni način izvadak o stanju i prometu po računu u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana. Po isteku roka predviđenog za podnošenje prigovora (3 dana od stavljanja Korisniku na raspolaganje izvataka o stanju i prometu po računu ili druge obavijesti, odnosno 8 dana od njihove otpreme ako se isti šalju poštom), Korisnik gubi pravo na prigovor.

U slučaju da je Banka zabilježila korištenje platnog instrumenta, smatrat će se da je Korisnik izvršio platnu transakciju, odnosno da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze koje je preuzeo u pogledu upotrebe i/ili zaštite platnog instrumenta i personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, sve dok Korisnik ne dokaže ili Banka ne utvrdi suprotno.

Korisnik odgovara za troškove, kamate i naknade nastale neovlaštenom upotrebom izgubljenog, ukradenog ili zlouporabljenog platnog instrumenta kartice u iznosu od najviše 150,00 EUR.

Iznimno od pravila iz prethodnog stavka, za troškove nastale korištenjem izgubljenog, ukradenog ili zlouporabljenog platnog instrumenta kod kojeg je provedena pouzdana autentifikacija klijenta, Korisnik odgovara u cijelosti, neovisno o trenutku prijave gubitka, krađe ili zlouporabe platnog instrumenta, s obzirom na činjenicu da su takvi troškovi nastali zbog krajnje nepažnje Korisnika, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza. Iznimno od navedenog pravila, Korisnik ne odgovara za troškove nastale zloupotrebom platne kartice ako Banka nedvojbeno utvrdi da je do krađe PIN-a i/ili podatka s platne kartice došlo od strane treće osobe, npr. primjenom skimminga, osim ako Banka utvrdi da su Korisnik ili Krajnji korisnik kartice svojom nepažnjom ili postupanjem protivno ovim Općim uvjetima pridonijeli krađi PIN-a ili podataka s platne kartice.

Osim u prethodnom navedenim slučajevima, Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije u punom iznosu i ako je postupao prijevorno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta. Krajnjom nepažnjom smatrat će se osobito, ali ne isključivo, svako nepoštivanje naprijed navedenih obveza korištenja i/ili čuvanja platnog instrumenta, personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica i ostalih podataka poput: zapisan PIN, držanje platnog instrumenta i zapisanog PINa zajedno, nepotpisana platna kartica, platni instrument ostavljen na mjestu dostupnom trećim osobama, te slična postupanja Korisnika koja omogućuju zlouporabu platnog instrumenta odnosno njeno neovlašteno korištenje.

Izuzev u slučajevima koji su navedeni u prethodnim odredbama ovog članka Općih uvjeta, Korisnik ne odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije:

- ako gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika ili zastupnika

Banke ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane,

- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva (kanale) za svakodobno obavješćavanje Banke o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenom korištenju,
- ako pružatelj platnih usluga platitelja ne zahtijeva ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju,
- za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik izvršio prijavu, osim ako je Korisnik postupao s namjerom prijave.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije za koju Korisnik ne odgovara u skladu s ovim Općim uvjetima ili koja prelazi iznos od 150,00 EUR do kojeg Korisnik odgovara, Banka Korisniku vraća najkasnije sljedeći radni dan od podnošenja prijave iznos osporavane platne transakcije odnosno iznos koji prelazi iznos 150,00 EUR do kojeg Korisnik odgovara te sve pripadajuće troškove, kamate i naknade. Banka će naknadno u postupku obrade prigovora provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li na knjiženje utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak. Iznimno od navedenog pravila, Banka neće vratiti Korisniku iznos osporavane platne transakcije (u cijelosti ili djelomično) te pripadajuće kamate i naknade u slučaju da ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru Korisnika i o tome pisanim putem obavijesti Hrvatsku narodnu banku.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Korisnik daje suglasnost i ovlašćuje Banku da u slučaju neutemeljenog prigovora, bezuvjetno teretiti Korisnikov transakcijski račun za iznos osporavane transakcije uz sve pripadajuće kamate i naknade. U slučaju prijevarnog postupanja Korisnika, Banka zadržava pravo protiv Korisnika pokrenuti odgovarajuće kaznene, prekršajne i druge sudske postupke.

**Korisnik nema pravo na povrat cjelokupnog iznosa izvršene i autorizirane platne transakcije koja je inicirana upotrebom platnog instrumenta ako suglasnost za izvršenje platne transakcije primatelju plaćanja nije dao za točan ili unaprijed poznat iznos, ili ako iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik mogao razumno očekivati, uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Ugovora i relevantne okolnosti konkretnog slučaja, neovisno o tome jesu li mu informacije o budućoj platnoj transakciji bile dostavljene ili raspoložive prije njezina izvršenja.**

## Članak 23.

U slučaju da se ustanovi da Banka nije izvršila ili je pogrešno izvršila platnu transakciju, Korisnik može uputiti zahtjev za ispravljanje pogreške Banke. Banka će uložiti maksimalan napor kako bi pogrešku što prije ispravila.

## RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

### Članak 24.

Banka će odobriti račun Korisnika za pristigla novčana sredstva u skladu s rokovima izvršenja platnih transakcija koji su određeni Terminskim planom, odnosno kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Korisnikova računa.

Gotovinska sredstva koja Korisnik platnih usluga polaže na svoj račun bit će mu na raspolaganju najkasnije sljedećeg radnog dana.

Uplate pristigle po osnovi platne kartice bit će odobrene u korist transakcijskog računa Korisnika u eurima.

Platne transakcije u korist računa koji se vode u Banci, Banka izvršava u korist IBAN-a primatelja plaćanja koji je naveden na nalogu za plaćanje. Iznimno od navedenog pravila, Banka je u skladu s Uredbom (EU) 2015/847 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2015. o informacijama koje su priložene prijenosu novčanih sredstava i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 1781/2006, obvezna za sve međunarodne priljeve prije odobrenja računa primatelja plaćanja provjeriti naziv primatelja plaćanja iz platne transakcije s nazivom primatelja plaćanja koji Banka ima evidentiran u svom sustavu i, ako naziv ne odgovara, predmetni priljev reklamirati. U slučaju da platitelj pružatelj platnih usluga ne dostavi Banci ispravne podatke o primatelju plaćanja u roku u kojem to zatraži Banka, Banka će odbiti izvršiti platnu transakciju u korist primatelja plaćanja te će predmetna sredstva vratiti platiteljevom pružatelju platnih usluga u skladu s važećim propisima.

## Članak 25.

Banka je ovlaštena provoditi ispravke pogrešnih terećenja i odobrenja računa Korisnika bez posebne suglasnosti Korisnika.

## IV. SEPA IZRAVNO TEREĆENJE

### SUGLASNOST

## Članak 26.

Platitelj-Korisnik Suglasnost za terećenje transakcijskog računa daje isključivo primatelju plaćanja. Platitelj-Korisnik može promijeniti ili opozvati Suglasnost samo kod primatelja plaćanja te prema Poslovnoj SDD Shemi o tome mora obavijestiti Banku, kao i o otkazu Suglasnosti od strane primatelja plaćanja.

Platitelj-Korisnik je obavezan obavijestiti svakog primatelja plaćanja o promjeni podataka navedenih na Suglasnosti.

Kod Poslovne SDD Sheme Platitelj-Korisnik je obavezan Banci dostaviti podatke o potpisanoj Suglasnosti za Poslovno SEPA izravno terećenje prema Terminskom planu prije izvršenja SDD naloga.

Platitelj-Korisnik može od Banke zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti koju je dao primatelju plaćanja. Platitelj-Korisnik Zahtjev za pribavljanje kopije Suglasnosti može podnijeti samo u poslovnici Banke. Banka će po zaprimanju zahtjeva proslijediti isti banci primatelja da od primatelja plaćanja pribavi kopiju Suglasnosti i povezane izmjene.

Primatelj-Korisnik može ugovoriti SEPA izravno terećenje samo s onim platiteljima koji imaju otvoren transakcijski račun u banci koja je pristupila Osnovnoj ili Poslovnoj SDD Shemi. Registar banaka sudionika nacionalnih SDD shema javno je dostupan i objavljen na internetskoj stranici [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr). Ako platitelj ima transakcijski račun u banci koja nije u registru sudionika pojedine nacionalne SDD sheme, Banka će takav SDD nalog odbiti.

Primatelj-Korisnik mora dobiti pisanu Suglasnost platitelja prije nego inicira SDD nalog. Suglasnost može biti sklopljena u papirnatom ili u elektroničkom obliku pri čemu Primatelj-Korisnik mora osigurati da je Suglasnost odgovarajuće potpisana od strane platitelja. Suglasnost mora sadržavati sve obvezne podatke prema Pravilima Osnovne ili Poslovne SDD Sheme te se Primatelj-Korisnik obvezuje istu koristiti.

Primatelj-Korisnik za svaku Suglasnost određuje jedinstveni identifikator Suglasnosti te ga za platitelja koristi za sve SDD naloge po toj Suglasnosti. Ako identifikator Suglasnosti nije dostupan

u trenutku potpisivanja Suglasnosti, Primatelj-Korisnik mora platitelju dostaviti identifikator Suglasnosti prije slanja prvog SDD naloga.

Primatelj-Korisnik mora informirati platitelje o njihovoj obvezi obavještanja banke platitelja o podacima sa Suglasnosti za Poslovno SEPA izravno terećenje, kao i o svim naknadnim izmjenama opozivima i otkazima Suglasnosti.

Primatelj-Korisnik je obavezan obavijestiti platitelja koji je potpisao Suglasnost o svim promjenama svojih podataka na Suglasnosti.

Primatelj-Korisnik mora otkazati Suglasnost ako je prošlo 36 mjeseci od datuma zadavanja posljednjeg SDD naloga po toj Suglasnosti. Kod provedbe SDD naloga Banka neće provjeravati je li Primatelj-Korisnik otkazao Suglasnost u navedenom roku.

Primatelj-Korisnik mora dematerijalizirati podatke vezane uz Suglasnost, arhivirati dokument prema zakonskim propisima i poslati podatke o Suglasnosti Banci, kao dio svakog SDD naloga, kako je definirano Pravilima Osnovne i Poslovne SDD Sheme. Primatelj-Korisnik je odgovoran za prikupljanje, obradu i pohranu Suglasnosti.

Primatelj-Korisnik mora na poziv Banke dostaviti kopiju Suglasnosti najkasnije u roku 7 međubankovnih radnih dana.

## PROVEDBA SDD NALOGA

### Članak 27.

U Poslovnoj SDD Shemi Banka je obvezna prije terećenja transakcijskog računa Platitelja-Korisnika provjeriti usklađenost podataka o Suglasnosti koje je primatelj plaćanja poslao kao dio SDD naloga s Potvrdom o Suglasnosti koju je Platitelj-Korisnik dostavio Banci. Da bi se SDD nalog smatrao autoriziranim, isti se mora podudarati u sljedećim atributima:

- Identifikacijska oznaka Sheme
- Identifikator Suglasnosti
- Identifikator primatelja
- IBAN platitelja koji će se teretiti
- Vrsta plaćanja

Ako podaci o Suglasnosti koje je primatelj plaćanja poslao kao dio SDD naloga i Potvrda o Suglasnosti koju je Platitelj-Korisnik dostavio Banci nisu usklađeni, Banka neće provesti SDD nalog u Poslovnoj SDD Shemi.

Obvezni podaci sa Suglasnosti za Poslovno SEPA izravno terećenje koje Platitelj-Korisnik mora dostaviti Banci su:

- Naziv poslovnog subjekta (platitelja),
- IBAN platitelja,
- Identifikator Suglasnosti,
- Identifikator primatelja,
- Naziv primatelja,
- Vrsta plaćanja
- Ovjera kod papirnih naloga.

Banka izvršava SDD nalog na datum izvršenja iz raspoloživog stanja Platitelja-Korisnika. Banka ne izvršava SDD nalog u djelomičnom iznosu.



Rokovi zaprimanja i izvršenja SDD naloga propisani su Terminskim planom.

## **ODBIJANJE SDD NALOGA NA ZAHTJEV PLATITELJA-KORISNIKA (REFUSAL)**

### **Članak 28.**

Odbijanje SDD naloga na zahtjev Platitelja-Korisnika je postupak koji inicira Platitelj-Korisnik prema Terminskom planu prije trenutka terećenja računa. Platitelj-Korisnik može podnijeti zahtjev za odbijanjem SDD naloga u poslovnici Banke, putem Addiko Business EBank i Addiko Business Mobile aplikacije. Platitelj-Korisnik nema obvezu navođenja razloga odbijanja.

Zahtjev za odbijanje pojedinačnog naloga Poslovnog SEPA izravnog terećenja može se podnijeti za nalog koji je već stigao u Banku ili nalog koji još nije stigao u Banku.

Obvezni elementi Zahtjeva za odbijanje pojedinačnog naloga Poslovnog SEPA izravnog terećenja su:

- Naziv poslovnog subjekta (platitelja),
- IBAN platitelja,
- Naziv primatelja,
- Identifikator Suglasnosti,
- Identifikator primatelja,
- Iznos naloga u HRK,
- Točan datum izvršenja naloga,
- Ovjera kod papirnih naloga.

Banka će odbiti samo onaj SDD nalog koji sadrži elemente identične onima koje je Platitelj-Korisnik naveo u Zahtjevu za odbijanje pojedinačnog naloga Poslovnog SEPA izravnog terećenja.

Odbijanje SDD naloga ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod primatelja plaćanja.

## **POVRAT NOVČANIH SREDSTAVA PO IZVRŠENOM SDD NALOGU (REFUND/RETURN)**

### **Članak 29.**

Banka će temeljem zaprimljenog zahtjeva za povrat (Refund) platitelja za SDD nalog izvršen po Osnovnoj SDD Shemi teretiti transakcijski račun Primatelja-Korisnika za iznos traženog povrata, a koji platitelj može zatražiti najkasnije u roku 8 tjedana (56 kalendarskih dana) od datuma izvršenja naloga.

Banka će temeljem zaprimljenog zahtjeva za povrat (Return) banke platitelja teretiti transakcijski račun Primatelja-Korisnika za iznos traženog povrata, a koji banka platitelja može zatražiti najkasnije 5 međubankovnih dana nakon obračuna (D+5) za SDD nalog izvršen po Osnovnoj SDD Shemi, odnosno najkasnije 3 međubankovna radna dana nakon obračuna (D+3) za SDD nalog izvršen po Poslovnoj SDD Shemi.

U slučaju da Primatelj-Korisnik ne osigura pokriće za provedbu povrata po izvršenom SDD nalogu, Banka ima pravo na daljnje korake naplate potraživanja u skladu s ovim Općim uvjetima.

Ako banka platitelja utvrdi da se radi o neautoriziranoj platnoj transakciji, Banka će temeljem zaprimljenog zahtjeva za povrat (Refund) neautorizirane platne transakcije iz Osnovne SDD Sheme teretiti transakcijski račun Primatelja-Korisnika za iznos traženog povrata i troška povrata, a koji platitelj može zatražiti najkasnije u roku 13 mjeseci od datuma izvršenja naloga.

## OBAVJEŠTAVANJE

### Članak 30.

Primatelj-Korisnik obvezan je poslati platitelju prethodnu obavijest najkasnije 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja SDD naloga, osim ako je između Primatelja-Korisnika i platitelja ugovoren drugi vremenski rok.

Primatelj-Korisnik smije poslati SDD nalog Banci tek nakon što je prethodnu obavijest poslao platitelju. Datum izvršenja na prethodnoj obavijesti mora odgovarati datumu izvršenja SDD naloga kako bi platitelj pravovremeno osigurao pokriće za izvršenje.

Banka će Platitelja-Korisnika obavijestiti o svakom izvršenom SDD nalogu putem redovitog izvotka po transakcijskom računu.

## POSEBNI UVJETI IZVRŠENJA

### Članak 31.

Platitelj-Korisnik može u poslovnici Banke definirati posebne uvjete za izvršenje SDD naloga.

Posebni uvjeti izvršenja SDD naloga definiraju se za svaki transakcijski račun zasebno te mogu biti:

- Zabrana izvršenja svih Poslovnih SEPA izravnih terećenja
- Ograničenje iznosa i/ili dinamike izvršenja

### Zabrana izvršenja svih Poslovnih SEPA izravnih terećenja

Platitelj-Korisnik može aktivirati potpunu zabranu izvršenja svih Poslovnih SEPA izravnih terećenja za određeni transakcijski račun prema Terminskom planu, čime isti postaje u potpunosti nedostupan za uslugu Poslovnog SEPA izravnog terećenja.

Banka će odbijati, odnosno neće izvršavati Poslovna SEPA izravna terećenja, ako na računu Platitelja-Korisnika postoji potpuna zabrana.

U slučaju aktivacije potpune zabrane, sve trenutno aktivne Potvrde o podacima sa SEPA Suglasnosti za Poslovno SEPA izravno terećenje i trenutno aktivna ograničenja po njima, bit će trajno deaktivirani u Banci. Za aktivaciju Potvrda o podacima sa SEPA Suglasnosti za Poslovno izravno terećenje nakon ukidanja potpune zabrane, potrebno je ponovno dostaviti podatke o Suglasnostima za Poslovna SEPA izravna terećenja, kao i podatke za ograničenja.

### Ograničenje iznosa i/ili dinamike izvršenja

Platitelj-Korisnik može ograničiti izvršenje Poslovnih SEPA izravnih terećenja samo po aktivnim Potvrdama o SEPA Suglasnostima prema iznosu i/ili dinamici izvršenja u skladu s Terminskim planom.

Ograničenje iznosa znači da Platitelj-Korisnik dozvoljava terećenje po SDD nalogu samo do iznosa (uključujući i definirani iznos) definiranog u ograničenju.

Ograničenje dinamike izvršenja znači da Platitelj-Korisnik dozvoljava samo jedno terećenje po SDD nalogu u odabranom periodu. Dinamika izvršenja odnosno odabrani period može biti: tjedno, mjesečno, kvartalno, polugodišnje ili godišnje. Svaki period se definira kalendarski, počevši od datuma važenja. Banka neće izvršiti Poslovno SEPA izravno terećenje po određenoj Suglasnosti primatelja plaćanja ako je u odabranom periodu već izvršen jedan SDD nalog.

Ograničenje iznosa i/ili dinamike izvršenja je važeće sve dok ga klijent ne deaktivira ili aktivira potpunu zabranu.

Unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja koje Platitelj-Korisnik zada u poslovnici Banke vrijede od sljedećeg kalendarskog dana. Platitelj-Korisnik može u jednom danu zatražiti neograničeni broj unosa i/ili promjena posebnih uvjeta izvršenja. Banka naplaćuje naknadu za unos i/ili promjene posebnih uvjeta izvršenja prema Odluci o naknadama za usluge Banke.

## PRIMITAK I PROVJERA SDD NALOGA

### Članak 32.

Banka prima i obrađuje ispravno popunjene SDD naloge Primatelja-Korisnika u skladu s Terminskim planom. SDD naloge Primatelj-Korisnik može inicirati isključivo elektronički putem Addiko Business EBank aplikacije (ako nije drugačije ugovoreno) i to putem:

- datoteke u xml formatu (pain.008.001.02) ili
- unosa pojedinačnog SDD naloga.

Banka prilikom preuzimanja datoteke sa SDD nalozima kontrolira prisutnost obveznih podataka i usklađenost sa standardima pripadajućih SDD Shema. U slučaju da datoteka ne odgovara gornjim kriterijima, Banka Primatelju-Korisniku odbija cjelokupnu datoteku i o tome ga obavještava.

Banka može odbiti SDD nalog koji je poslao Primatelj-Korisnik ako SDD nalog nije pripremljen u skladu s ovim Općim uvjetima, Ugovorom o izvršenju SEPA izravnih terećenja ili drugom dokumentacijom vezanom uz SEPA izravna terećenja objavljenom na [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr).

## OPOZIV/PONIŠTENJE SDD NALOGA (REVOCATION/REVERSAL)

### Članak 33.

Primatelj-Korisnik može Banci inicirati opoziv SDD naloga prije obračuna, odnosno poništenje SDD naloga nakon obračuna, a sve prema Terminskom planu.

Opoziv/poništenje SDD naloga Primatelj-Korisnik može inicirati isključivo elektronički putem Addiko Business EBank aplikacije (ako nije drugačije ugovoreno) i to putem:

- datoteke u xml formatu (pain.007.001.02)
- zahtjeva za opoziv/poništenje pojedinačnog SDD naloga

te u poslovnici Banke za pojedinačni SDD nalog.

U slučaju iniciranja poništenja, Primatelj-Korisnik mora osigurati pokriće na svom transakcijskom računu prema Terminskom planu, u protivnom, zahtjev za poništenjem Banka će odbiti.

### Članak 34.

Za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja od Primatelja-Korisnika, Banka ima pravo zadati platni nalog za naplatu tih potraživanja na teret računa Primatelja-Korisnika. Primatelj-Korisnik je suglasan da nalozi Banke pri naplati potraživanja iz Ugovora o izvršenju SEPA izravnih terećenja imaju prioritet u odnosu na druge platne naloge Primatelja-Korisnika, bez obzira na vrijeme njihova zadavanja, a u skladu sa zakonskim prioritetima.

## V PRIORITETI U IZVRŠENJU NALOGA

## Članak 35.

Nalozi za plaćanje izvršavaju se prema Terminskom planu, prema redoslijedu plaćanja, a nalozi koje se nalaze unutar istog redoslijeda plaćanja izvršavaju se prema vremenu primitka.

### Prvi redoslijed plaćanja

Nalozi pljenidbe temeljem Zakona o financijskom osiguranju, pri čemu se vremenom primitka smatra vrijeme primitka obavijesti o postojanju zaloga.

Nalozi FINA-e za provedbu ovrha nad novčanim sredstvima.

### Drugi redoslijed plaćanja

Dospjela potraživanja Banke od Korisnika.

### Treći redoslijed plaćanja

Nalozi Korisnika predani putem Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile aplikacije (izvršavaju se redoslijedom u skladu s vremenom primitka autoriziranog naloga u platni sustav Banke i naznakom hitnosti izvršenja naloga prema Terminskom planu).

Ostali nalozi Korisnika predani na obrascima ili magnetskom mediju (izvršavaju se redoslijedom u skladu s vremenom potvrde ispravnosti unosa u platni sustav Banke i naznakom hitnosti izvršenja naloga prema Terminskom planu).

## VI. INICIRANJE PLAĆANJA, INFORMIRANJE O RAČUNU TE POTVRDA RASPOLOŽIVIH SREDSTAVA KORIŠTENJEM USLUGA OSTALIH PRUŽATELJA PLATNIH USLUGA

## Članak 36.

Korisnik usluge iniciranja plaćanja, informiranja o računu ili potvrde raspoloživih sredstava može ugovoriti predmetne usluge s pružateljem usluge iniciranja plaćanja, pružateljem usluge informiranja o računu ili pružateljem platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice uz uvjet da je Korisnikov transakcijski račun dostupan online tj. ako Korisnik ima aktiviranu uslugu Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile. Banka ima pravo uskratiti pristup transakcijskom računu za plaćanje Korisnika ako na temelju dokazanih i objektivnih razloga utvrdi pokušaj neovlaštenog pristupa ili pristupa s ciljem prijevare od strane pružatelja usluge iniciranja plaćanja, pružatelja usluge informiranja o računu ili pružatelja platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice. Banka će na ugovoreni način obavijestiti Korisnika o uskraćivanju pristupa transakcijskom računu prije uskraćivanja ili u najkraćem mogućem roku nakon uskraćivanja pristupa. Prava i obveze iz ugovornog odnosa između pružatelja usluge iniciranja plaćanja, pružatelja usluge informiranja o računu ili pružatelja platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice i Korisnika su obveze između tog pružatelja usluge i Korisnika i Banka ni na koji način ne odgovara za iste.

Putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja Korisnik može zadati platnu transakciju na teret svog računa. Tako iniciranom transakcijom Banka će postupati kao da je inicirana putem Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile aplikacije, osim u slučaju nastupa objektivnih razloga. Korisnik može pristupiti onim uslugama kojima može pristupiti i putem Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile aplikacije. Opoziv transakcije inicirane putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja moguć je samo putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

Putem pružatelja usluge informiranja o računu Korisnik može pristupiti podacima o stanju i prometu svojih transakcijskih računa ako prethodno da suglasnost pružatelju usluge informiranja o računu. Pristup traženim informacijama preko pružatelja usluga informiranja o računu bit će omogućen nakon što Banka provede pouzdanu autentifikaciju Korisnika. Nakon prve pouzdane

autentifikacije, pružatelj platnih usluga informiranja o računu može bez aktivnog zahtjeva korisnika transakcijskog računa pristupiti računu najviše 4 puta unutar 24 sata. Korisnik sve izmjene ili opozive po danim suglasnostima radi isključivo s pružateljem usluge informiranja o računu.

Kako bi Korisnik mogao koristiti uslugu potvrde raspoloživosti sredstava koju inicira pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice, mora dati prije prvog upita izričitu suglasnost Banci da za tog određenog pružatelja platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice dostavlja odgovore na upit predmetnog pružatelja. Neovisno o danom odgovoru, izvršenje same transakcije provodi se u skladu s ovim Općim uvjetima. Korisnik suglasnost Banci može dati i opozvati isključivo putem Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile aplikacije. Suglasnost dana Banci vrijedi do trenutka kada račun prestaje biti dostupan online ili kada se isti zatvori ili do opoziva od strane Korisnika. Korisnik može tražiti obavijest o svim pružateljima platnih usluga koji izdaju platni instrument na temelju kartice koji su postavili upit i koji je odgovor Banka dala. Korisnik sve izmjene ili opozive suglasnosti koje je dao pružatelju platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartica radi isključivo s istim te one nisu regulirane ovim Općim uvjetima. Korisnik se obvezuje da će s pružateljem platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartica ugovoriti postavljanje upita o raspoloživosti sredstava isključivo kada je inicirao platnu transakciju koristeći se platnim instrumentom na temelju kartice koju je izdao pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartica.

U odnosu na predmetne usluge Korisnik sve prigovore dostavlja isključivo pružateljima tih platnih usluga u skladu i na način kako je zaključeno zajedničkim ugovorom.

U slučaju prigovora vezanih uz samo izvršenje i autorizaciju platnih transakcija, Korisnik upućuje prigovor na isti način kao da se radi o transakcijama iniciranim na online kanalima Banke.

## VII IZDAVANJE I NAČIN KORIŠTENJA PLATNE KARTICE

### Članak 37.

Platna kartica (u daljnjem tekstu: platna kartica) može se temeljem pristupnice izdati Korisniku sa sjedištem u Republici Hrvatskoj nakon otvaranja transakcijskog računa u Banci. Odluku o izdavanju platne kartice donosi Banka prema svojoj slobodnoj procjeni, bez obveze da Korisniku daje obrazloženje svoje odluke.

Korisnik temeljem zahtjeva samostalno imenuje Krajnje korisnike kartice.

Ako Banka procijeni da Korisnik udovoljava kriterijima za izdavanje platne kartice, obavijestit će o tome kontakt osobu Korisnika. **Platne kartice dostavljaju se poštom na adresu prebivališta odnosno boravišta Krajnjeg korisnika kartice na koju isti zaprima poštu. Ako Banka nema podatak o adresi za dostavu, platne kartice dostavit će se osobno Krajnjem korisniku kartice u poslovnici Banke po izboru Krajnjeg korisnika kartice. U skladu s odlukom Banke, Banka Krajnjem korisniku kartice dostavlja PIN putem Addiko Mobile mobilne aplikacije/Addiko Ebank Internet bankarstva, ako je Krajnji korisnik kartice prethodno ugovorio njihovo korištenje, ili SMS porukom na broj mobilnog telefona koji je Korisnik ili Krajnji korisnik kartice posljednjeg prijaviu Banci odnosno, na izričit zahtjev, trošak i rizik Korisnik preporučenom ili običnom poštanskom pošiljkom na adresu koju je Korisnik ili Krajnji korisnik kartice posljednju prijaviu Banci.**

Krajnji korisnik kartice obavezan je potpisati karticu nakon primitka jer se nepotpisana platna kartica ne smije koristiti.

Platna kartica glasi na ime, neprenosiva je, izdaje se za razdoblje od tri godine, a potom se automatski produljuje na sljedeće tri godine. Ako Korisnik odustane od platne kartice u vremenu od kada mu je zahtjev odobren, obavezan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u postupku izdavanja platne kartice koji su jednaki iznosu godišnje članarine.

Korisnik preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi izdanih platnih kartica Krajnjim korisnicima kartica. Krajnji korisnik kartice solidarno odgovara za sve troškove učinjene platnom karticom koja glasi na njegovo ime.

Neuručene ili nepreuzete kartice Banka može blokirati bez prethodne obavijesti po isteku roka od minimalno 90 dana nakon slanja obavijesti o preuzimanju kartice u poslovnici Banke ili kontaktiranja Korisnika.

## Članak 38.

Korisnik Business Debit Mastercard platne kartice može:

- inicirati platne transakcije preko primatelja plaćanja na čijim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu stoji istaknuta oznaka Mastercard.
- podizati gotovinu na bankomatima i drugim isplativim mjestima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama Mastercard.

Suglasnost za platnu transakciju Krajnji korisnik kartice daje prije izvršenja platne transakcije. Smatra se da je platna transakcija autorizirana kada je Krajnji korisnik kartice:

- inicirao transakciju platnom karticom na prodajnom mjestu i istu autorizirao unosom PIN-a u POS uređaj ili potvrdio istu svojim potpisom,
- po umetanju platne kartice u bankomat i unio PIN u bankomat,
- umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju te postupanjem s karticom na način kojim samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju,
- pri plaćanju roba i usluga preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva kartice, dao ili unio podatke o kartici (broj kartice, valjanost kartice, sigurnosni kod), te dodatno kada internetsko prodajno mjesto uvjetuje i potvrdu autentifikacije za sigurnu internetsku kupnju:
  - uz dodatnu potvrdu platne transakcije putem Addiko Mobile mobilne aplikacije nakon što Banka dostavi Krajnjem korisniku kartice na prijavljeni broj mobilnog uređaja PUSH poruku s podacima o platnoj transakciji koju Krajnji korisnik kartice treba potvrditi. Krajnji korisnik kartice potvrđuje platnu transakciju putem Addiko Mobile aplikacije klikom na PUSH poruku s podacima o platnoj transakciji i potom odabirom opcije potvrdi, pod uvjetom da se pouzdano autentificirao unosom PIN-a kojeg je odabrao za pristup Addiko Mobile mobilnom bankarstvu ili nekom od metoda biometrijske autentifikacije (otiskom prsta ili prepoznavanjem lica) koju podržava predmetni mobilni uređaj. Da bi mogao potvrditi platnu transakciju putem Addiko Mobile aplikacije, Krajnji korisnik kartice mora na mobilnom uređaju pomoću kojeg se koristi Addiko Mobile mobilnim bankarstvom aktivirati opciju prihvata PUSH poruka.
  - Unosom PIN-a za sigurnu internetsku kupnju i jednokratne zaporke SMS OTP (One Time Password) koju Banka šalje Krajnjem korisniku kartice na prijavljeni broj njegovog mobilnog telefona, u slučaju da Krajnji korisnik kartice nema ugovoreno Addiko Mobile mobilno bankarstvo i uključen primitak PUSH poruka na svom mobilnom uređaju ili ako nije moguće izvršiti pouzdanu autentifikaciju Krajnjeg korisnika kartice putem Addiko Mobile aplikacije iz bilo kojeg drugog razloga.



- na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja, definirala provođenje transakcija bez potpisa ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično, daje se suglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom uručenja kartice prodajnom mjestu.

U slučaju beskontaktnog plaćanja, davanje suglasnosti bez unosa PIN-a ograničeno je na platne transakcije čiji iznos ne prelazi 40,00 EUR pri čemu ukupna vrijednost beskontaktnih transakcija od posljednjeg unosa PIN-a ne prelazi 150,00 EUR.

Postoji mogućnost da će na određenim prihvatnim mjestima biti potreban unos PIN-a i za manje iznose od prethodno navedenih temeljem poslovne politike prihvatitelja.

Prilikom beskontaktnog plaćanja ne postoji mogućnost slučajnog plaćanja, svaki put prilikom plaćanja, kartica mora biti prislonjena uz EFT POS uređaj.

Platne transakcije preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisutnosti kartice, Korisnik obavlja na vlastitu odgovornost i uz povećanu pažnju.

Nakon što je Korisnik dao suglasnost preko primatelja plaćanja, Krajnji korisnik kartice ne može opozvati suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Opoziv platne transakcije moguć je samo u slučaju izričitog dogovora između Korisnika i prodajnog mjesta. Krajnji korisnik kartice obavezan je na zahtjev prodavatelja roba ili usluga te prilikom podizanja gotovine na šalteru banke pokazati identifikacijski dokument.

Isplata gotovine na bankomatima obavlja se uz naknadu troškova prema važećoj Odluci o naknadama za usluge.

Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati mogućnost beskontaktnog plaćanja, može zatražiti ukidanje beskontaktnih funkcija, podnošenjem zahtjeva Banci. Ukidanje beskontaktnih funkcija može tražiti ovlaštena osoba za zastupanje za pojedinog Krajnjeg korisnika kartice ili za sve Krajnje korisnike kartica. Korisnik nastavlja upotrebljavati izdanu karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja, ali se ista više neće moći koristiti za beskontaktna plaćanja. Pri upotrebi kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja, Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili povlačenjem kartice na EFT POS uređaju, bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju koji prihvaća karticu.

Krajnji korisnik kartice se može koristiti karticom na pojedinim prihvatnim mjestima na internetu samo ako prethodno putem web stranica Banke aktivira uslugu sigurne internetske kupnje.

Za aktivaciju usluge sigurne internetske kupnje Krajnji korisnik kartice treba u odgovarajuća polja na korisničkom sučelju web stranice Banke unijeti broj kartice te OIB i broj mobitela koje je prijavio Banci. Nakon što Banka provjeri ispravnost unesenih podataka, Krajnji korisnik kartice treba kreirati PIN za sigurnu internetsku kupnju koji bi se trebao razlikovati od PIN-a Kartice. Za potvrdu aktivacije Banka će Krajnjem korisniku kartice na prijavljeni broj mobilnog uređaja poslati SMS poruku s OTP-om (jednokratnom zaporkom) koji je potrebno unijeti u za to predviđeno polje i završiti postupak aktivacije. Aktivirana usluga sigurne internetske kupnje i kreirani PIN za sigurnu internetsku kupnju vrijede za sve kartice koje Banka izda Krajnjem korisniku kartice.

Kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo Krajnji korisnik kartice čije je ime otisnuto na kartici.

Krajnji korisnik kartice karticu ne smije uručiti drugoj osobi ili je na bilo koji drugi način namjerno otuđiti, te time omogućiti neovlašteno korištenje kartice. Navedeni načini uporabe kartice smatraju se zlouporabom kartice te imaju za posljedicu mogućnost raskida Ugovora od strane Banke i odgovornost Korisnika za sve troškove i druge obveze nastale upotrebom kartice od strane neovlaštene osobe.

Kako bi spriječio moguću zloupotrebu kartice, Krajnji korisnik kartice je odmah po prijemu kartice dužan poduzeti sve sljedeće mjere:

- obavijest o PIN-u dužan je odmah po primitku izbrisati/uništiti i potrebno ga je zapamtiti;
- PIN ne smije nikome priopćiti, uključujući, ali ne ograničavajući se na osobe koje jesu ili se predstavljaju kao zaposlenici Banke, policije, pravosudnih ili drugih tijela; PIN ne smije čuvati zajedno s karticom niti ga zapisati na karticu ili pohraniti na neki drugi medij;
- prilikom obavljanja platnih transakcija bez fizičkog prisustva kartice, Krajnji korisnik kartice ne smije otkriti podatke o PIN-u;
- nakon nastanka štetnog događaja PIN ne smije biti dostupan trećim osobama;
- svaku sumnju na zlouporabu PIN-om Krajnji korisnik kartice je dužan odmah prijaviti Banci;
- Karticu je dužan odmah po primitku potpisati jer je nepotpisana kartica nevažeća, a za eventualnu štetu odgovara Korisnik;
- Krajnji korisnik kartice je dužan poduzeti sve razumne mjere zaštite personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice; Personaliziranim sigurnosnim obilježjima kartice, u smislu ovih Općih uvjeta, smatraju se broj kartice, rok važenja kartice i sigurnosni kod s poledine kartice; Personaliziranim sigurnosnim obilježjima kartice Korisnik se treba koristiti isključivo prilikom obavljanja platnih transakcija bez fizičkog prisustva kartice, kao što su kupnja robe i plaćanje usluga na prodajnim mjestima na internetu ili kataloška prodaja;
- Krajnji korisnik kartice se treba suzdržati od korištenja kartice na nepouzdanim ili neprovjerenim prodajnim mjestima na internetu, kao i od korištenja kartice na internetskim stranicama s kojima nije uspostavljena sigurna enkriptirana internetska konekcija s obzirom da je takvo korištenje Kartice povezano s povećanim rizikom od zloupotrebe kartice i krađe podataka s kartice; Prije korištenja kartice na internetu Krajnji korisnik kartice dužan je provjeriti autentičnost i sigurnost internetskih stranica koje posjećuje. U slučaju da predmetne internetske stranice nisu autentične ili da uspostavljena internetska konekcija nije sigurna i enkriptirana, Krajnji korisnik kartice ne smije se koristiti karticom na tom prodajom mjestu, niti prodajnom mjestu priopćiti podatke s kartice;
- Krajnji korisnik kartice treba se suzdržati od korištenja kartice na internetu putem javno dostupnih računala ili mobilnih uređaja, kao i putem računala ili mobilnih uređaja koji nemaju adekvatnu i ažurnu zaštitu od virusa ili drugih malicioznih programa s obzirom da je korištenje kartice putem takvih uređaja također povezano s povećanom mogućnošću zloupotrebe kartice i krađe podataka s kartice; Krajnji korisnik kartice dužan je poduzeti i sve ostale razumne mjere zaštite prilikom upotrebe kartice na internetu kao što je aktiviranje opcije vatrozida (eng. firewall) unutar operativnog sustava, korištenje licenciranog i ažurnog softvera (operativnog sustava i internetskog preglednika) te pravilno i redovno održavanje računala odnosno mobilnog uređaja putem kojeg se koristi karticom;
- u svrhu izvršenja platne transakcije, Krajnji korisnik kartice smije prodajnom mjestu na internetu koje prihvaća karticu priopćiti samo personalizirana sigurnosna obilježja kartice (broj kartice, rok važenja kartice i sigurnosni kod s poledine kartice), i to isključivo njihovim unosom u za to predviđena polja na ekranskom sučelju prodajnog mjesta na internetu koje prihvaća karticu;
- Krajnji korisnik kartice ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, mora osigurati da se svi postupci s karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim

nadzorom te, u slučaju da zaposleniku prodajnog mjesta mora predati karticu, osigurati da zaposlenik prodajnog mjesta manipulira karticom isključivo pred Krajnjim korisnikom kartice;

- suglasnost za izvršenje platne transakcije Krajnji korisnik kartice treba dati isključivo za unaprijed poznati ili odabrani iznos, a u protivnom to čini na vlastitu odgovornost.
- 

## LIMITI

### Članak 39.

Limiti za korištenje platne kartice za podizanje gotovine i za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima određeni su Odlukom o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s poslovnim subjektima čiji je izvadak dostupan Korisnicima i Krajnjim korisnicima kartice na internetskim stranicama Banke: Opći uvjeti poslovanja - poslovni subjekti - Addiko Bank Hrvatska

## VIII. INTERNETSKO BANKARSTVO - Addiko Business EBank

### Članak 40.

U svrhu odobrenja korištenja Addiko Business EBank usluge, obvezno je popuniti Addiko Business EBank pristupnicu koju potpisuju osobe ovlaštene za zastupanje koje Banka identificira, a za izdavanje poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis Addiko Business EBank korisnik (potpisnik za poslovni certifikat za udaljeni e-potpis) obvezan je popuniti i Zahtjev za izdavanje poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis i Ugovor o obavljanju usluga certificiranja za poslovne subjekte, koje potpisuju osobe ovlaštene za zastupanje poslovnog subjekta i Addiko Business EBank korisnik (potpisnik za poslovni certifikat za udaljeni e-potpis) koje Banka identificira.

Poslovni certifikat za udaljeni e-potpis sadrži podatke o poslovnom subjektu i korisniku certifikata (fizičkoj osobi) te povezuje fizičku osobu, poslovni subjekt i javni ključ koji se nalazi u certifikatu. Jedan od preduvjeta za izdavanje certifikata je pouzdana provjera identiteta korisnika certifikata i osoba ovlaštenih za zastupanje poslovnog subjekta, koja se provodi neposrednom identifikacijom temeljem važećih identifikacijskih isprava (osobna iskaznica ili putovnica) uz provjeru identiteta poslovnog subjekta na osnovi registracijske dokumentacije.

Odluku o odobrenju korištenja Addiko Business EBank aplikacije, Banka donosi prema svojoj slobodnoj procjeni, bez obveze informiranja Korisnika o razlozima svoje odluke.

Ovlašteni zastupnik može za korištenje Addiko Business EBank aplikacije ovlastiti jednu ili više osoba, a Banka će prema tom zahtjevu izdati sredstva identifikacije, odnosno poslovne certifikate za udaljeni e-potpis. Za naknadne zahtjeve za promjenama unutar Addiko Business EBank aplikacije obvezno je popuniti Zahtjev za promjenama u Addiko Business EBank koji potpisuju osobe ovlaštene za zastupanje poslovnog subjekta koje Banka identificira.

### Članak 41.

Poslovni certifikat za udaljeni e-potpis izdaje se samo i isključivo u svrhu korištenja Addiko Business EBank usluge identifikacijom svih Addiko Business EBank korisnika. Prvi dio zaporke za preuzimanje tog certifikata šalje se Addiko Business EBank korisniku na e-mail koji je definiran na Addiko Business EBank pristupnici, a drugi dio zaporke šalje se putem SMS poruke na broj definiran na Addiko Business EBank pristupnici.

Izdavanjem/aktivacijom poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis, kod postojećih Addiko Business EBank korisnika, ukida se digitalni certifikat koji je Addiko Business EBank korisniku izdala Banka, a koji je spremljen na USB Key-u/pametnoj kartici te se sigurnosna oprema vraća Banci.

Potpisom Izjave o pridruživanju, poslovni subjekt koji je postojeći vlasnik poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis vezanog za Addiko Business EBank uslugu, na istoj može drugom poslovnom

subjektu omogućiti korištenje Addiko Business EBank usluge. Izjava o pridruživanju prestaje važiti u slučaju njezinog opoziva od bilo koje strane, kao i u slučaju opoziva poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis, odnosno u slučaju ukidanja Addiko Business EBank usluge.

Za poslovni certifikat za udaljeni e-potpis može se zatražiti obnova, suspenzija, reaktivacija i opoziv.

Promjenom osobnih podataka korisnika poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis, isti se automatizmom suspendira i potrebno je nakon ažuriranja osobnih podataka zatražiti opoziv postojećeg certifikata i izdavanje novog poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis.

Za aktivaciju Addiko Business EBank, Banka umjesto poslovnog certifikata za udaljeni e-potpis, iznimno po diskrecijskoj ocjeni može izdati svoj digitalni certifikat kojim se Addiko Business EBank korisnik identificira u Addiko Business EBank sustavu. Korisnički paket Banka isporučuje Korisniku isključivo na adresu sjedišta ili osobno u odabranoj poslovnicu Banke. Prvi dio zaporke za preuzimanje tog certifikata uručuje se Korisniku prilikom slanja/izdavanja Korisničkog paketa, a drugi dio zaporke šalje se na e-mail adresu definiranu na Addiko Business EBank pristupnici. Ako se Korisnički paket isporučuje na adresu sjedišta, prvi dio zaporke za preuzimanje digitalnog certifikata šalje se na e-mail adresu definiranu na Addiko Business EBank pristupnici, a drugi dio zaporke dostavlja se zajedno sa sigurnosnom opremom. Sigurnosnu opremu Korisnik ne kupuje, već zadužuje te ju je u slučaju zatvaranja računa obvezan vratiti Banci. Korisnik snosi odgovornost za štetu nastalu zbog dostave zaporke na pristupnicom definiranu e-mail adresu.

Ovisno o opciji koju je Korisnik odabrao za dodatnu potvrdu platne transakcije, dodjeljuje mu se token ili mToken. Korisnik token osobno preuzima u poslovnicu Banke ili se isti šalje poštom na sjedište tvrtke. Za potrebe mTokena Banka Korisniku uručuje prvi dio zaporke na dopisu, a drugi dio šalje putem SMS poruke na broj mobilnog uređaja definiranog na pristupnici/zahtjevu. Ako Korisnik ne preuzima osobno u Banci zaporke za mToken, prvi dio zaporke šalje se putem SMS poruke na broj mobilnog uređaja definiranog na pristupnici/zahtjevu, dok se drugi dio zaporke šalje poštom na sjedište tvrtke.

## Članak 42.

Ovlašteni zastupnik Korisnika obvezan je obavijestiti Banku o ukidanju ovlaštenja Addiko Business EBank putem Addiko Business EBank poruke ili Zahtjeva za promjenama u Addiko Business EBank. Korisnik je u potpunosti odgovoran za sredstva identifikacije za korištenje Addiko Business EBank te je gubitak, krađu ili zlouporabu sredstava identifikacije odmah obvezan prijaviti Banci.

Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka zaprimanja obavijesti o gubitku, krađi ili zlouporabi te će troškove izdavanja novih sredstava identifikacije naplatiti prema trenutno važećoj Odluci o naknadama za usluge, kao i štetu koja nastane kao posljedica nepravilnog rukovanja sredstvima identifikacije Addiko Business EBank korisnika.

Addiko Business EBank korisnik obvezan je držati sredstva identifikacije na sigurnom mjestu i ne smije ih predati drugoj osobi.

Ako Korisnik koristi primljene personalizirane sigurnosne vjerodajnice u odnosu s trećom stranom, Banka ne odgovara za moguću nastalu štetu.

Ako Addiko Business EBank korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, obvezan je odmah PIN promijeniti. Način promjene PIN-a opisan je u Uputi za preuzimanje digitalnog certifikata.

Korisnik je obvezan prilikom upotrebe Addiko Business EBank pridržavati se ovih Općih uvjeta te Upute za korištenje Addiko Business EBank aplikacije.

## Članak 43.

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Slavonska avenija 6, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com, Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

Ako Banka procijeni, posumnja ili utvrdi da Korisnik krši odredbe ovih Općih uvjeta ili da korištenjem usluge može naštetiti sebi, Banci ili trećoj osobi, Banka zadržava pravo isključivanja usluge bez prethodne najave, o čemu će u najkraćem roku biti obaviještena kontakt osoba Korisnika na adresu koja je navedena na pristupnici. Korisnik je tada obavezan Banci vratiti sredstva identifikacije.

## Članak 44.

Korisnik može otkazati korištenje Addiko Business EBank isključivo putem Zahtjeva za promjenama u Addiko Business EBank. Otkaz usluge stupa na snagu danom primitka pisanog otkaza. Nakon otkaza korištenja usluge poslovni je subjekt obavezan vratiti sredstva identifikacije kada je u pitanju korištenje bančinog digitalnog certifikata (USB Key/pametnu karticu, token).

## Članak 45.

Prilikom korištenja usluge, Addiko Business EBank korisnik obavezuje se ispuniti minimalne tehničke uvjete, preporučenu konfiguraciju računala i mjere za sigurnije korištenje.

### Minimalni tehnički uvjeti:

- Operativni sustav: Windows 10, macOS 10.15
- Internet preglednik: MS Edge v80, Mozilla Firefox v74. ili noviji, Google Chrome v804. ili noviji
- Brzina internetske veze 512Kbps, preporučena 2Mbps i više
- Hardware je određen operativnim sustavom i izabranim preglednikom

### Minimalna preporučena konfiguracija računala:

- Procesor Intel Pentium Core 2 Duo 1.86GHz ili ekvivalentan AMD procesor
- Radna memorija 4GB
- Grafička kartica s podržanom 2D akceleracijom i 256MB DRAM- a
- Slobodan prostor na tvrdom disku 10GB

### Mjere za sigurnije korištenje računala Korisnika:

- Ako Korisnik za autentifikaciju i potpis naloga koristi certifikat koji mu je izdala Banka i koji je pohranjen na pametnoj kartici ili USB čitaču, po završetku rada u Addiko Business EBank obavezno je izvaditi pametnu karticu iz čitača ili USB Key iz USB priključka
- Ne otvarati poruke elektroničke pošte (e-mailove) i privitke pristigle od nepoznatih i sumnjivih primatelja te ne otvarati poveznice (linkove) iz takvih e-mailova (obično lažni e-mailovi dolaze s naizgled legitimnih adresa, i to sa smislenim i ciljanim tekstom, stoga je potrebno prvo provjeriti očekuje li se e-mail od pojedinog pošiljatelja)
- Održavati operativni sustav i aplikacije svog računala ažurnim te instalirati najnovije zakrpe proizvođača
- Zaštititi računalo antivirusnim programom i redovno dnevno osvježavati antivirusne definicije te provoditi redovna skeniranja sustava antivirusnim programom
- Zaštititi pristup računalu zaporkom
- Ne zapisivati niti otkrivati drugima, kao niti djelatnicima Banke, svoje zaporke (PIN) za pristup internetskom bankarstvu
- Pribavljati aplikacije za računalo iz sigurnih i provjerenih izvora
- Zaštititi računalo/laptop od krađe, gubitka i neovlaštenog uvida u podatke, pogotovo u javnim prostorima
- Krađu ili gubitak sredstva identifikacije za prijavu u internetsko bankarstvo USB Key/pametnu karticu/token (ako Korisnik za autentifikaciju i potpis naloga koristi certifikat koji mu je izdala



Banka i koji je pohranjen na pametnoj kartici ili USB čitaču), odmah prijaviti Banci na besplatni broj telefona: 0800 14 14 ili na broj telefona +385 1 6030 000 za pozive iz inozemstva

- Koristiti provjerenu (zadnju) verziju internetskog preglednika pomoću kojeg se pristupa internetskom bankarstvu i voditi računa o stranicama koje se posjećuju s uređaja kojima se pristupa usluzi, jer neke neprimjerene stranice povećavaju rizik od zaraze računala malicioznim programima
- Uslugu internet bankarstva uvijek koristiti putem službene internet stranice Banke te prilikom korištenja provjeriti valjanost digitalnog certifikata za pristup Addiko Business EBank.

Korisnici su u potpunosti odgovorni za ispravnost, održavanje i zaštitu vlastitih računala na koja se instaliraju čitač kartice i pripadajuća programska podrška ili priključuje USB Key (ako Korisnik za autentifikaciju i potpis naloga koristi certifikat koji mu je izdala Banka i koji je pohranjen na pametnoj kartici ili USB čitaču), kao i za kompatibilnost s drugom opremom ili aplikacijama koje se instaliraju na to računalo.

## Odgovornost za informatičke zaraze i napade

Banka neće biti odgovorna ako se zbog zaraze računala Korisnika zlonamjernim kodom ili nekim drugim načinom napada na informatičku opremu Korisnika provedu platne transakcije putem internetskog bankarstva koje nije inicirao sam klijent.

U slučaju da je Korisnik odbio korištenje dodatne opreme za potvrdu platne transakcije (token ili mToken), a kada je u pitanju korištenje bančinog digitalnog certifikata, isti potvrđuje kako je razumio sva upozorenja Banke oko potencijalnih šteta, rizika te predloženih mjera zaštite Addiko Bank d.d., a sa svrhom zaštite provedbe transakcija Addiko Business EBank-a Korisnika od zlonamjernih napada navedenih u Obavijesti poslovnim subjektima poslanih Addiko Business EBank korisnicima putem aplikativnog rješenja.

Korisnik koji nema poslovni certifikat za udaljeni e-potpis, a ne koristi dodatnu opremu za potvrdu platne transakcije, ako osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju, dužan je dokazati da ista nije autorizirana.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Korisnik izjavljuje da koristi potrebnu razinu sigurnosti računalnog okruženja u kojemu koristi usluge internetskog bankarstva i nema potrebu za predloženim mjerama zaštite računalnog sustava pri provođenju transakcija iniciranih putem Addiko Business EBank-a iako je od strane Banke upozoren oko potencijalnih rizika nekorištenja sigurnosne opreme za dodatnu potvrdu platne transakcije, ako nema poslovni certifikat za udaljeni e-potpis.

Ujedno prihvatom ovih Općih uvjeta, Korisnik potvrđuje da će svako daljnje izvršavanje platnih transakcija putem Addiko Business EBank-a izvršavati bez predloženih dodatnih mjera zaštite računalnog sustava u potpunosti na vlastitu odgovornost.

Banka prema vlastitoj procjeni zadržava pravo raskida i/ili ograničavanja usluge, odnosno ne ugovaranja Addiko Business EBank aplikacije za internetsko bankarstvo za poslovne subjekte u slučaju da se Korisnik ne pridržava ranije navedenih naputaka oko sigurnosnog postupanja ili ne poduzme preporučene korake za osnaživanje sigurnosne pozicije Korisnika u korištenju aplikativnih rješenja Addiko Bank d.d. prilikom iniciranja platnih transakcija.

Banka nije dužna pojašnjavati razloge raskida ili ograničenja usluge u slučaju da se Korisnik ne ponaša u skladu s preporučenim mjerama zaštite, a nakon upoznavanja s potencijalnim rizicima ne korištenja istih, bilo posredstvom pisane obavijesti Banke i/ili usmenog informiranja od strane djelatnika Banke temeljem online objavljenih mjera i rizika na stranicama Banke [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr).

## IX. MOBILNO BANKARSTVO- Addiko Business Mobile

### Članak 46.



# Addiko Bank

U svrhu odobrenja korištenja Addiko Business Mobile usluge, Korisnik je obavezan popuniti Addiko Business Mobile pristupnicu koju potpisuju osobe ovlaštene za zastupanje Korisnika koje Banka identificira.

Odluku o odobrenju korištenja Addiko Business Mobile usluge Banka donosi prema svojoj slobodnoj procjeni, bez obveze informiranja Korisnika o razlozima svoje odluke.

Ovlašteni zastupnik Korisnika može za korištenje Addiko Business Mobile usluge ovlastiti jednu ili više osoba, a Banka će prema tom zahtjevu izdati aktivacijske ključeve.

Naknadne zahtjeve unutar Addiko Business Mobile usluge Korisnik je obavezan dostaviti putem Addiko Business Mobile aplikacije koristeći autorizirane poruke, ili koristeći obrazac Zahtjev za promjenama u Addiko Business Mobile.

## Članak 47.

Za aktivaciju Addiko Business Mobile usluge Banka izdaje aktivacijske ključeve kojim se Addiko Business Mobile korisnik identificira u Addiko Business Mobile sustavu. Prvi dio aktivacijskog ključa i korisničko ime Korisniku se šalje na e-mail adresu koja je definirana u Addiko Business Mobile pristupnici, a drugi dio SMS porukom u procesu aktivacije aplikacije na broj mobilnog uređaja koji je također definiran u Addiko Business Mobile pristupnici. Korisnik snosi odgovornost za štetu nastalu zbog dostave aktivacijskih ključeva na pristupnicom definiran broj mobilnog uređaja i e-mail adresu.

## Članak 48.

Ovlašteni zastupnik Korisnika obavezan je obavijestiti Banku putem Addiko Business Mobile poruke, Zahtjeva za promjenama u Addiko Business Mobile o ukidanju ovlaštenja Addiko Business Mobile korisnika.

Korisnik je obavezan osigurati da je PIN tajna koja je poznata samo njemu i ne smije ga učiniti poznatim drugoj osobi. Ako Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, odnosno da je kompromitiran na bilo koji način, obavezan ga je promijeniti (način promjene PIN-a opisan je u »Uputi za korištenje Addiko Business Mobile«).

Usluga Addiko Business Mobile je vezana uz mobilni uređaj na kojem je instalirana.

U slučaju promjene ili dodavanja novog mobilnog uređaja pomoću kojeg se koristi Addiko Business Mobile uslugom, Addiko Mobile Business korisnik može reaktivirati Addiko Mobile Business uslugu na jedan od sljedećih načina:

- samostalno, korištenjem zaporke koja je definirana prilikom inicijalne aktivacije Addiko Business Mobile usluge, a na način predviđen važećom »Uputom za korištenje Addiko Business Mobile« koja je dostupna na internetskim stranicama Banke [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr),
- osobnim dolaskom u poslovnicu Banke,
- pozivom Kontakt centru Banke, u kojem slučaju će ga djelatnik Banke identificirati na odgovarajući način provjerom njegovih osobnih podataka te mu potom reaktivirati Addiko Business Mobile uslugu.

U slučaju samostalne reaktivacije Addiko Business Mobile usluge, Banka dostavlja Addiko Business Mobile korisniku na prijavljeni broj mobilnog uređaja SMS poruku s OTP-om koji se koristi u procesu reaktivacije. U slučaju da Addiko Business Mobile uslugu želi reaktivirati dolaskom u poslovnicu Banke ili pozivom Kontakt centru, Banka u svrhu reaktivacije dostavlja Addiko Business Mobile korisniku novi aktivacijski ključ i korisničko ime na način predviđen u čl. 47. ovih Općih uvjeta.

Promjena broja mobilnog uređaja, odnosno mobilnog operatera, ne utječe na rad usluge.

Prilikom korištenja Addiko Business Mobile aplikacije, Korisnik se obvezuje ispuniti minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu mobilnog bankarstva, uključujući mobilni uređaj i pristup internetu kao i mjere za sigurnije korištenje.

#### **Minimalni tehnički uvjeti:**

- Pametni mobilni uređaj
- Pristup internetu s mobilnog uređaja
- Android verzija 8.0 ili noviji
- iOS (iPhone) verzija 13 ili noviji
- Uređaj s auto fokusom na kameri
- Uređaj koji omogućava snimanje videa u rezoluciji minimalno 480x480 pixela
- Minimalna memorija: RAM:80 MB, ROM:80 MB Android, 95 MB iOS

#### **Mjere za sigurnije korištenje mobilnih uređaja Korisnika:**

- Ne otvarati poruke elektroničke pošte (e-mailove) i privitke pristigle od nepoznatih i sumnjivih primatelja te ne otvarati poveznice (linkove) iz takvih e-mailova (obično lažni e-mailovi dolaze s naizgled legitimnih adresa, i to sa smislenim i ciljanim tekstom, stoga je potrebno prvo provjeriti očekuje li se e-mail od pojedinog pošiljatelja)
- Održavati ažurnim operativni sustav i aplikacije svog mobilnog uređaja
- Zaštititi svoj mobilni uređaj zaporkom ili nekom drugom pouzdanom metodom identifikacije korisnika
- Ne zapisivati niti otkrivati drugima, kao niti djelatnicima Banke, svoje Zaporke (PIN) za pristup mobilnom bankarstvu
- Pribavljati aplikacije za mobilni uređaj iz sigurnih i provjerenih izvora
- Zaštititi mobilni uređaj od krađe, gubitka i neovlaštenog uvida u podatke, pogotovo u javnim prostorima
- Krađu ili gubitak sredstva identifikacije za prijavu u mobilno bankarstvo - token odmah prijaviti Banci na besplatni broj telefona: 0800 14 14 ili na broj telefona +385 1 6030 000 za pozive iz inozemstva
- Koristiti provjerenu (zadnju) verziju internetskog preglednika te voditi računa o stranicama koje se posjećuju s uređaja kojima se pristupa usluzi, jer neke neprimjerene stranice povećavaju rizik od zaraze uređaja malicioznim programima

Korisnici su u potpunosti odgovorni za ispravnost, održavanje i zaštitu vlastitog mobilnog uređaja na kojeg se instalira Addiko Business Mobile aplikacija. Korisnik je obavezan osigurati sigurnost korištenja usluge u smislu sigurnosti okruženja u kojem pristupa usluzi, ostalih programskih rješenja instaliranih na mobilnom uređaju, te tehničkih zaštitnih mehanizama na mobilnom uređaju.

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

Gubitak ili krađu mobilnog uređaja Korisnik je obavezan bez odlaganja prijaviti Banci na besplatni telefon 0800 14 14 ili na broj telefona +385 1 6030 000 za pozive iz inozemstva.

Za eventualnu štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe mobilnog uređaja Banci odgovara Korisnik. Za brisanje programske podrške s mobilnog uređaja također odgovara Korisnik.

#### **Članak 49.**

Ako Banka procijeni, posumnja ili utvrdi da Korisnik krši odredbe ovih Općih uvjeta ili da korištenjem usluge može naštetiti sebi, Banci ili trećoj osobi, Banka zadržava pravo isključivanja usluge bez prethodne najave, o čemu će u najkraćem roku biti obaviještena kontakt osoba Korisnika na adresu koja je navedena na pristupnici.

## Članak 50.

Korisnik može otkazati korištenje Addiko Business Mobile usluge isključivo pisanim putem. Otkaz usluge stupa na snagu danom primitka pisanog otkaza.

## X. PODUZETNIČKI PAKET

### Članak 51.

Paket može otvoriti poslovni subjekt koji u Banci ima otvoren transakcijski račun po kojem ostvaruje priljeve i ostale vrste uplata u korist računa.

Korisnik predaje popunjenu pristupnicu za poduzetnički paket transakcijskog računa koju potpisuju osobe ovlaštene za zastupanje Korisnika koje Banka identificira.

### Članak 52.

Odluku o otvaranju paketa donosi Banka te zadržava pravo odbiti zahtjev podnositelja, bez obveze obrazloženja svoje odluke.

Ugovorna prava i obveze za bankarske proizvode za Banku i Korisnika paketa vrijede, danom aktivacije paketa u aplikaciji Banke, dok za dodatne proizvode i usluge vrijede u skladu s odredbama navedenima u Pristupnici, odnosno rokovima navedenim u Općim uvjetima.

### Članak 53.

Sadržaj paketa određen je modelima paketa.

U trenutku ugovaranja pojedinog paketa Korisnik paketa može odlučiti da ne želi aktivirati sve usluge sadržane u odabranom modelu. Ne postoji rok korištenja pogodnosti zatraženog i aktiviranog paketa, već je aktivacija pojedine usluge uz pisani zahtjev moguća u svakom trenutku korištenja paketa.

## XI. KAMATE, NAKNADE I MJENJAČKI TEČAJEVI

### Članak 54.

Na stanje sredstava na računu Banka obračunava kamatu prema Odluci o kamatnim stopama Banke, kao i svim njezinim naknadnim izmjenama i dopunama.

O svim izmjenama kamatnih stopa Banka će izvijestiti Korisnika prema Odluci o kamatnim stopama Banke.

### Članak 55.

Korisnik neposredno ovlašćuje Banku da za izvršenje naloga u stranoj valuti i naplatu pripadajuće naknade može teretiti njegove račune u Banci koji su navedeni na nalogu kao računi s kojih se obavlja plaćanje.

Banka obračunava naknadu za obavljene usluge prema Odluci o naknadama za usluge Banke.

Trenutačno važeće naknade Banke za usluge platnog prometa dostupne su Korisniku na internetskim stranicama Banke, u poslovnicama Banke, te u Addiko Business Ebank i Addiko Business Mobile aplikacijama.

# Addiko Bank

Banka iznos naknade izražava u domaćoj valuti ili drugoj valuti, ovisno o vrsti platne usluge za koji se obavlja obračun. Naknade izražene u stranoj valuti obračunavaju se i naplaćuju u eurskoj protuvrijednosti po srednjem tečaju Banke važećem na dan obračuna naknade.

Za usluge nacionalnog platnog prometa u domaćoj valuti, Banka provodi mjesečni obračun naknada za period koji obuhvaća zadnja tri dana prethodnog mjeseca i dane mjeseca u kojem se provodi obračun, osim zadnja tri dana.

Obračunate naknade za izvršene usluge Banke nacionalnog platnog prometa u domaćoj valuti te određene usluge prekograničnog i međunarodnog platnog prometa, Banka naplaćuje predzadnji dan u mjesecu s računa Korisnika. Korisnik je obavezan osigurati pokriće na računu za naplatu obračunate naknade. Nakon isteka tog roka, Banka je ovlaštena obračunati zatezne kamate na sva dospjela dugovanja, počevši od predzadnjeg dana u mjesecu.

Ako su troškovi za obradu priljeva nacionalnog platnog prometa u stranoj valuti te prekograničnog i međunarodnog platnog prometa, bez obzira na valutu, na teret platitelja, a banka platitelja ne doznači puni iznos tražene naknade u roku od 45 kalendarskih dana, razlika ili cijeli iznos će se zaračunati primatelju priljeva bez davanja posebne suglasnosti Korisnika.

Naknadu po priljevu nacionalnog platnog prometa u stranoj valuti, te prekograničnog i međunarodnog platnog prometa, bez obzira na valutu, Banka će naplatiti terećenjem transakcijskog računa Korisnika u valuti priljeva.

## XII. IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA

### IZVJEŠTAVANJE O STANJU I PROMETU PO RAČUNU

#### Članak 56.

Banka će evidentirati sve promjene o izvršenim plaćanjima i naplatama po računu i staviti Korisniku na raspolaganje izvadak o stanju i prometu po računu na način predviđen u Zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa ili prema naknadnom Zahtjevu za promjenama po transakcijskom računu. Banka u izvratku Korisniku dostavlja minimalno podatke o identifikatoru platne transakcije (referenca), iznosu i valuti, datumu valute i knjizenja transakcije.

U slučaju da platna transakcija uključuje preračunavanje valuta, Banka primjenjuje tečaj s tečajne liste dostupne na internetskim stranicama Banke i u svim poslovnicaama te ga ne prikazuje u izvratku.

Za sve troškove učinjene u zemlji i inozemstvu Banka tereti račun Korisnika platne kartice u domaćoj valuti.

Platne transakcije inicirane platnom karticom u valuti transakcije različitoj od obračunske valute preračunavaju se u obračunsku valutu kartice prema Addiko tečajnoj listi za transakcije s Mastercard karticama. Mjenjački tečaj pojedine transakcije vidljiv je na izvratku po računu.

Addiko tečajna lista za transakcije s Mastercard karticama dostupna je na [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr).

Za kartične transakcije izvršene u Europskom gospodarskom prostoru (države članice Europske Unije, odnosno države potpisnice Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru) pri čemu se originalna valuta transakcije razlikuje od izvorne/obračunske valute platne kartice, Banka korisniku kartice ne šalje informaciju o ukupnoj naknadi za preračunavanje valuta - postotnoj marži kao odnosu tečaja za preračunavanje valuta kojega Banka primjenjuje kod kartičnih platnih

transakcija i posljednjeg dostupnog referentnog deviznog tečaja za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB).

Korisnik platne kartice autorizacijom daje Banci suglasnost za platne transakcije inicirane platnom karticom. Sve platne transakcije inicirane platnom karticom s pripadajućim naknadama i troškovima naplaćuju se na teret računa Korisnika.

Banka će Korisniku dostavljati izvadak periodikom i na način definiran u Zahtjevu za otvaranje računa ili prema naknadnom Zahtjevu za promjenama po transakcijskom računu, te će Banka za tu uslugu obračunati naknadu prema Odluci o naknadama za usluge.

Dodatni zahtjevi za dostavom informacija po računu naplaćuju se prema Odluci o naknadama za usluge.

Ako Korisnik ne preuzima izvratke u xml formatu putem Addiko Business EBank , suglasan je da mu Banka neće moći prenijeti sve informacije iz naloga za plaćanje odnosno priljeva u xml formatu u izvadak koji trenutno koristi, a koji je različit od xml formata izvratka (npr. podatak o stvarnom dužniku ili krajnjem primatelju).

Ako u roku od 45 dana od dana korištenja platne kartice Korisnik putem Izvratka o stanju i prometu po računu ne bude obaviješten o terećenju za troškove učinjene platnom karticom, obvezan je o tome odmah izvijestiti Banku.

Banka može donijeti odluku o ukidanju određenog kanala informiranja Korisnika, uz obavijest Korisniku koji koristi predmetni kanal minimalno 30 dana prije planiranog dana ukidanja, na način koji je ugovorio s Bankom. Do dana planiranog ukidanja kanala informiranja, Korisnik može podnijeti Zahtjev za promjenama po transakcijskom računu i definirati alternativni način dostave izvratka, a ako to ne učini, Banka će samostalno migrirati Korisnika na način primanja obavijesti koji smatra najprimjerenijim. Prianje obavijesti novoodređenim kanalom naplaćivat će se redovno u skladu s Tarifom Banke.

## IZVJEŠTAVANJE O OBRAČUNATIM NAKNADAMA ZA PLATNE USLUGE

### Članak 57.

Po mjesečnom obračunu naknada, Banka Korisniku dostavlja Obračun naknada i Pregled obračunatih i naplaćenih naknada za poslove platnog prometa s inozemstvom koje su obračunate i naplaćene na dan izvršenja naloga za plaćanje. Od 1.1.2018.g. korisnicima Addiko Business EBank i Addiko Business Mobile navedeni je Obračun dostupan samo putem tih kanala, osim u iznimnim slučajevima kada Banka navedeni Obračun može dostaviti i alternativnim kanalima.

## IZVJEŠTAVANJE PUTEM DODATNIH SERVISIA

### Članak 58.

SMS servis - Banka Korisniku dostavlja obavijest o početnom dnevnom stanju po računu i obavijest o uplatama po računu putem SMS poruka, na broj mobitela koji odredi Korisnik.

## XIII. OSPORAVANJE PLATNE TRANSAKCIJE

### Članak 59.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene autorizirane platne transakcije uslijed pogreške primateljeva pružatelja platnih usluga, Banka će na pisani zahtjev Korisnika pokrenuti postupak prigovora, pri čemu je ovlaštena zaračunati Korisniku naknadu prema Odluci o naknadama za usluge.

## Članak 60.

Banka ne provodi povrat sredstava kod autorizirane transakcije izravnog terećenja koju je inicirao primatelj plaćanja. U tom slučaju Platitelj - Korisnik upućuje zahtjev za povrat izravno primatelju plaćanja. Banka može na zahtjev Platitelja - Korisnika uputiti prigovor primatelju plaćanja.

Prema Pravilima Poslovne SDD sheme, Platitelj-Korisnik ima pravo podnijeti Zahtjev za rješavanje prigovora Banci koja će zahtjev proslijediti banci primatelja. Primatelj može prihvatiti ili osporiti zahtjev.

Prigovori o neizvršenim SDD nalogima za čije je neizvršenje odgovoran platitelj, primatelj plaćanja rješava neposredno s platiteljem, a ostale prigovore primatelj plaćanja rješava sa svojom bankom.

## Članak 61.

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu i količinu robe odnosno usluge kupljene platnom karticom. Prigovor u svezi s kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge Korisnik rješava s primateljem plaćanja. Korisnik je obvezan podmiriti ukupan trošak po platnoj kartici bez obzira na prigovor.

Ako Korisnik smatra da su mu neki troškovi krivo obračunati ili da mu ne pripadaju, može se obratiti Banci radi razjašnjenja, uz podnošenje dokumentacije koju ga Banka može tražiti. Utvrdi li Banka da je zahtjev za povrat opravdan, odobrit će račun Korisnika na koji je vezana platna kartica. U suprotnom Korisnik snosi sve troškove postupka.

Rok za utvrđivanje opravdanosti zahtjeva za povrat je najkasnije 120 dana od datuma zaprimanja.

## XIV. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

### Članak 62.

U slučaju zloupotrebe, otuđenja ili gubitka personaliziranih identifikacijskih sredstava (platna kartica, pametna kartica, USB Key, token, pečat), sumnje u zloupotrebu tajnih poslovnih podataka ili pronevjere od strane ovlaštenih osoba Korisnika, Korisnik je obvezan kontaktirati Banku i zatražiti blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlaštenja koja su dodijeljena ovlaštenim osobama Korisnika, opoziv potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima, opoziv pečata i slično.

Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka zaprimanja obavijesti o gubitku ili krađi te će troškove izdavanja novih platnih instrumenata naplatiti prema trenutno važećoj Odluci o naknadama za usluge, kao i štetu koja nastane kao posljedica nepravilnog rukovanja platnim instrumentima.

PIN koji se dodjeljuje Krajnjem korisniku platne kartice, pametne kartice ili USB Key-a, poznat je samo njemu. Ako korisnik platnog instrumenta posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, obvezan ga je promijeniti ili zatražiti blokadu postojećeg PIN-a i izdavanje novog.

### Članak 63.

Korištenjem servisa primitka izvadaka ili obavijesti o računu putem pošte, telefona, telefaksa, SMS-a, e-maila i drugo, Korisnik prihvaća isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće strane, na što Banka nema utjecaj.



U slučaju promjene broja telefona, mobitela, telefaksa ili e-maila koji je Korisnik odredio za dostavu obavijesti, izvadaka i slično, Korisnik je obvezan odmah obavijestiti Banku.

Procijeni li Banka da bi slanjem obavijesti na određeni broj telefaksa, mobitela ili e-mail adresu mogla oštetiti Korisnika, bez odgađanja će ukinuti takav servis. O ukidanju servisa Banka će naknadno obavijestiti Korisnika.

## Članak 64.

Krajnji korisnik obvezan je neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personalnih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta.

Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje platnih instrumenata.

Gubitak, krađu ili zloupotrebu platne kartice Korisnik, osim Banci, može prijaviti svakoj banci koja ima istaknute Mastercard oznake radi sprječavanja daljnje zloupotrebe.

Krađu kartice Krajnji korisnik kartice može prijaviti i najbližoj policijskoj postaji. Radi osiguranja Korisnika od materijalne štete, Banka obavještava mrežu primatelja platnih kartica u sustavu Mastercard o prijavljenoj zloupotrebi kartice. Prodavatelj roba ili usluga može zadržati platnu karticu i dostaviti je Banci samo u slučaju ako se platnom karticom koristi osoba koja nije naznačena kao Krajnji korisnik, odnosno ako od Banke dobije instrukciju da je zadrži.

Trošak izdavanja nove odnosno zamjenske platne kartice nakon gubitka ili krađe snosi Korisnik, a u skladu s važećom Odlukom o naknadama za usluge koja je dostupna na internetskim stranicama Banke.

Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe platnu karticu, ne smije se njome koristiti, već je obvezan takvu platnu karticu prerezati i dostaviti je Banci.

Korisnik je obvezan odmah obavijestiti Banku o svakoj promjeni adrese ili drugih podataka koji mogu utjecati na pravilno korištenje platne kartice.

## Članak 65.

Od trenutka zaprimanja zahtjeva za blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlaštenja koja su dodijeljena ovlaštenim osobama Korisnika, opoziv potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima, opoziv pečata i slično, Banka će u svrhu zaštite Korisnika postupiti prema zahtjevu, bez obzira na kanal kojim je zahtjev upućen te o postupanju obavijestiti Korisnika prema kontakt podacima koje je Korisnik dao Banci.

Banka će postupiti po zaprimanju obavijesti o ukidanju ovlaštenja Korisniku u sklopu radnog vremena od 8 do 16 sati, putem autorizirane Addiko Business EBank ili Addiko Business Mobile poruke, e-maila, poštom na adresu Banke, putem Kontakt centra.

Nakon isteka radnog vremena Banke, sve hitne zahtjeve za ukidanjem ovlaštenja Korisnik dostavlja Kontakt centru.

Banka može i bez prijave Korisnika blokirati ili ograničiti korištenje platnog instrumenta zbog objektivno opravdanih razloga:

1. koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta (kao što je, primjerice, korištenje platne kartice na nesigurnim prihvatnim mjestima na internetu, npr. na web stranicama koje nisu enkriptirane);
2. koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare;
3. u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje

rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

Banka će, primjenjujući pri tome dostupne pouzdane kanale i ugovoreni način komunikacije, obavijestiti Korisnika o namjeri, razlozima i načinu privremenog ili trajnog ograničenja korištenja platnog instrumenta kad god je to moguće prije, odnosno odmah nakon ograničenja, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu.

Banka ne obavještava Korisnika niti Krajnjeg korisnika kartice o blokadi korištenja platne kartice u slučaju pogrešnog unosa PIN-a najmanje tri puta zaredom. Korisnik odnosno Krajnji korisnik kartice informaciju o blokadi kartice u ovom slučaju može dobiti pozivom na Kontakt centar. U slučaju da je kartica zbog pogrešnog unosa PIN-a blokirana na EFT POS uređaju, Krajnji korisnik kartice treba deblokirati karticu putem bankomata unosom ispravnog PIN-a i odabirom opcije „Deblokada PIN-a“. U slučaju da je kartica blokirana na bankomatu, korisnik odnosno Krajnji korisnik kartice u svrhu deblokade kartice treba nazvati Kontakt centar.

U slučaju da je kartica blokirana zbog pogrešnog unosa PIN-a, njome će i dalje biti omogućeno obavljanje platnih transakcija na prihvatnim mjestima na internetu, kao i obavljanje drugih platnih transakcija koje se ne autoriziraju unosom PIN-a.

## Članak 66.

U slučaju zaprimanja obavijesti o potencijalnoj pronevjeri od druge kreditne institucije ili institucije za platni promet, Banka je ovlaštena privremeno onemogućiti raspolaganje sredstvima po računu Korisnika.

Banka je ovlaštena bez prethodne obavijesti Korisniku odbiti izvršiti nalog za plaćanje u korist broja računa primatelja plaćanja za koji je Banka utvrdila, na temelju vlastitih saznanja ili obavijesti od drugih kreditnih institucija ili institucija za platni promet, da je povezan s prijevarama.

Banka je ovlaštena, bez prethodne obavijesti Korisniku, onemogućiti zaprimanje i/ili izvršenje naloga za plaćanje za koje opravdano posumnja da ih Korisnik nije autorizirao uslijed zloupotrebe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica i/ili zloupotrebe platnog instrumenta kojeg koristi Korisnik, o čemu će obavijestiti Korisnika. Banka može u svrhu provjere vjerodostojnosti naloga za plaćanje kontaktirati osobu koja je u ime Korisnika inicirala nalog za plaćanje i/ili drugu osobu koju je Korisnik prijavio Banci kao osobu za kontakt u vezi s poslovanjem po transakcijskom računu, i to na prijavljeni broj telefona ili mobilnog uređaja ili na druge kontakt podatke predmetne osobe te zatražiti od te osobe da istim kanalom komunikacije potvrdi vjerodostojnost naloga za plaćanje.

## Članak 67.

Zahtjeve za dodjelom novih ovlaštenja ili servisa Banka zaprima samo u originalu koji je potpisan od osoba ovlaštenih za zastupanje Korisnika koje Banka identificira te ih je dužna provesti u definiranim rokovima, najkasnije u roku od 10 dana od zaprimanja valjanog Zahtjeva.

## XV. OTKAZ UGOVORA

### OTKAZIVANJE PLATNE KARTICE

## Članak 68.

Platna kartica je vlasništvo Banke i na zahtjev Banke Korisnik je obavezan prerezati karticu i vratiti je.

Platna kartica čiji je rok valjanosti istekao ili je iz bilo kojeg razloga poništena ne smije se koristiti.

Banka će uskratiti korištenje platne kartice Korisniku ako Korisnik platnu karticu koristi suprotno ovim Općim uvjetima te u svim ostalim slučajevima koji utječu na sigurnost ili predstavljaju rizik za neku od ugovornih strana. O uskraćivanju prava korištenja platne kartice, Banka obavještava mrežu primatelja platnih kartica.

Korisnik može u svakom trenutku otkazati korištenje platne kartice pisanom izjavom i vraćanjem svih platnih kartica Banci.

U slučaju opoziva platne kartice od strane Banke, kao i u slučaju opoziva platne kartice od strane Korisnika, Korisnik nema pravo na povrat uplaćene članarine.

## ZATVARANJE RAČUNA

### Članak 69.

Korisnik može pisanim putem otkazati Ugovor i zatražiti zatvaranje računa kod Banke. Banka se obvezuje Korisniku zatvoriti račun u roku od 8 dana od dana primitka ispravnog Zahtjeva Korisnika za zatvaranje računa.

Korisnik je prilikom zatvaranja računa dužan podmiriti sve obveze nastale vođenjem i zatvaranjem računa i obavljanjem platnih usluga po računu. Naknade i troškovi nastali vođenjem i zatvaranjem računa i obavljanjem platnih usluga po računu dospijevaju s danom dostave Banci ispravnog Zahtjeva Korisnika za zatvaranje računa, izuzev naknada i troškova nastalih vođenjem računa i obavljanjem platnih usluga po računu u razdoblju od dana dostave Banci Zahtjeva Korisnika za zatvaranja računa do dana zatvaranja računa, koji dospijevaju s danom zatvaranja računa. Korisnik je prilikom podnošenja Banci Zahtjeva za zatvaranje računa, a najkasnije s danom zatvaranja računa, dužan osigurati pokriće na svom računu za podmirenje svih naknada i troškova po računu, a ako to ne učini, Banka će iste naplatiti od Korisnika.

### Članak 70.

Banka može jednostrano otkazati Ugovor bez navođenja razloga uz otkazni rok od 15 dana. Slanje obavijesti o otkazu mora biti u pisanom obliku i dostavljeno poštom preporučeno s povratnicom. Predmetni otkazni rok počinje teći od dana otpremanja otkaznog pisma preporučenom poštom s povratnicom na posljednju adresu Korisnika koja je poznata Banci.

### Članak 71.

Banka ima pravo jednostrano raskinuti ugovor s trenutnim učinkom u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik prekrši odredbe ovih Općih uvjeta ili bilo kojeg drugog ugovora sklopljenog s Bankom,
- u slučaju neurednog poslovanja po računu,
- u slučaju nepodmirenja troškova nastalih provođenjem platnih transakcija, kao i obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva te narušava ugled Banke;
- ako nije dostavio tražene dokumente ili podatke koji su u skladu s propisima nužni za izvršenje ugovornog odnosa, odnosno za ispunjenje zakonskih obveza od strane Banke;
- ako Banka posumnja na mogućnost povrede propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma;

# Addiko Bank

- ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje statusa porezne rezidentnosti te izjave, suglasnosti i ostale obrasce potrebne za provođenje CRS i FATCA regulative;
- na zahtjev nadzornog tijela ovlaštenog za nadzor poslovanja Banke.

Slanje obavijesti o raskidu mora biti u pisanom obliku i dostavljeno poštom preporučeno s povratnicom. Jednostrani raskid Ugovora stupa na snagu u trenutku kada je obavijest o raskidu dostavljena Korisniku. Smatrat će se da je obavijest dostavljena Korisniku na dan primitka od strane Korisnika ili nakon proteka 5 (pet) dana od dana predaje pošiljke na poštu od strane Banke, ovisno o tome koja situacija nastupi prije.

Banka je ovlaštena, ako procijeni da postoji sumnja na prijevaru ili zlouporabu i ako to smatra nužnim, bez navođenja posebnog obrazloženja, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao poslovni odnos s Korisnikom. Banka je ovlaštena, ali nije u obavezi, od Korisnika zatražiti dodatne informacije ili dokumentaciju koju, prema svojoj procjeni, smatra potrebnom radi otklanjanja sumnje na prijevaru ili zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma. Metodologiju i kriterije koje koristi za procjenu rizika Banka kontinuirano nadograđuje u cilju zaštite i sigurnosti poslovanja Korisnika, kao i u cilju zaštite i upravljanja rizicima Banke, te ih stoga nije obvezna pojašnjavati niti dostavljati Korisniku.

Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka i ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje identiteta stvarnih vlasnika Korisnika ili ako Banka ne može poduzeti razumne mjere za provjeru identiteta stvarnih vlasnika Korisnika prema Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, za utvrđivanje statusa porezne rezidentnosti te izjave, suglasnosti i ostale obrasce potrebne za provođenje i FATCA regulative.

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

## Članak 72.

U slučaju otkaza Ugovora, Banka će Korisniku obračunati naknadu za zatvaranje računa, kao i sve druge naknade za pružene platne usluge do dana zatvaranja računa. Mjesečne, kvartalne, godišnje i druge naknade koje dopijevaju na početku obračunskog razdoblja, plaćaju se za cijelo obračunsko razdoblje neovisno o datumu zatvaranja.

## Članak 73.

Banka je u obvezi zatvoriti račun Korisnika nad kojim je otvoren stečajni postupak ili likvidacijski postupak, račun nad kojim je nastupila statusna promjena kao što je podjela, pripajanje ili spajanje, brisanje iz odgovarajućeg registra, a na temelju obavijesti Financijske agencije.

U slučaju smrti Korisnika fizičke osobe koji obavlja registriranu djelatnost, Banka će odmah po primitku obavijesti o smrti onemogućiti poslovanje po računu, a po predočenju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju, preostala sredstva isplatiti nasljednicima i račun zatvoriti, odnosno prenijeti na nasljednike u skladu s dokumentacijom. Eventualna dugovanja po računu dužni su podmiriti nasljednici iz pravomoćnoga rješenja o nasljeđivanju.

## OTKAZ PODUZETNIČKOG PAKETA

## Članak 74.

Zahtjev za prestanak korištenja poduzetničkog paketa može podnijeti osoba ovlaštena za zastupanje poslovnog subjekta osobno u bilo kojoj poslovnicu Banke. Odjavom paketa od strane Korisnika poduzetničkog paketa i provođenjem odjave u sistemu Banke prestaje ugovorni odnos o korištenju paketa između Korisnika poduzetničkog paketa i Banke.

Potpisom zahtjeva za ugovaranje novog paketa, ugovaratelj paketa - poslovni subjekt, suglasan je sa zatvaranjem paketa aktivnog u trenutku podnošenja zahtjeva.

Svaka ugovorna strana može jednostrano otkazati korištenje poduzetničkog paketa, uz otkazni rok od 30 dana od dana predaje pisanog otkaza pošti (ako stranke nisu drugačije ugovorile) odnosno primitkom zahtjeva za otkaz Ugovora u Banci.

Banka može uskratiti pravo korištenja pojedinog bankarskog proizvoda koji je sadržaj paketa trajno ili privremeno, kao i uskratiti pravo korištenja paketa ili raskinuti ugovorni odnos s Korisnikom poduzetničkog paketa uz otkazni rok od 30 dana u sljedećim slučajevima:

- ako se Korisnik poduzetničkog paketa ne pridržava ovih Općih uvjeta i uvjeta potpisanih u Pristupnici za poduzetnički paket, kao i ako se ne pridržava Općih uvjeta i uvjeta iz potpisane Pristupnice za svaki pojedini proizvod ili uslugu koju koristi u sklopu paketa ako su zasebno definirani;
- ako Korisnik poduzetničkog paketa ili korisnik pojedinog proizvoda iz paketa ne izvrši ili kasni s izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;
- u slučaju da su nastupile ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno utjecati na sposobnost Korisnika paketa/korisnika proizvoda iz paketa, da uredno izvršava svoje obveze po paketu;
- u slučaju prestanka obavljanja platnog prometa putem transakcijskog računa, ako je to uvjet korištenja paketa transakcijskog računa;
- u svim ostalim slučajevima kada Banka tako procijeni, bez obveze navođenja razloga.

## Izmjena / ukidanje servisa i funkcionalnosti

### Članak 75.

Banka može donijeti odluku o ukidanju ili izmjeni određenog servisa ili funkcionalnosti u sklopu okvirnog ugovora između Banke i Korisnika, uz obavijest Korisniku koji takav servis ili funkcionalnost koristi o planiranom datumu prestanka i/ili izmjeni servisa koji ne može biti kraći od 30 dana od dana slanja takve Obavijesti Korisniku, minimalno 30 dana prije planiranog dana ukidanja ili izmjene, na način koji je ugovorio s Bankom.

## XVI ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 76.

Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa te obavljanju platnih usluga, kao i Ugovora o izvršenju SEPA izravnih terećenja te se smatra da je Korisnik potpisom navedenih ugovora upoznat s odredbama ovih Općih uvjeta i da je pristao na njihovu primjenu. Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta, a Korisnik prihvaća sve njihove naknadne izmjene i dopune. Banka će izmjene objaviti na svojoj službenoj internetskoj stranici [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr) i na drugi pogodan način, i to najkasnije 3 (tri) dana prije početka primjene istih.

### Članak 77.

Ako Korisnik nije suglasan s izmjenama Općih uvjeta, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati Ugovor. Izjavu o otkazu Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke u roku koji je Banka odredila. Ako Korisnik u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije

suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kada Korisnik odbije predložene izmjene, Banka može otkazati ugovor.

Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta, zakonskim ili podzakonskim propisima, neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.

Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno bilo ustanovljeno da je ništavna, to neće imati učinka na ostale odredbe, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.

Za sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se zakonski propisi, akti i upute Banke o poslovanju s poslovnim subjektima.

## XVII PRIGOVORI I MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

### Članak 78.

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:

- poslati e-mail na adresu: prigovori.hr@addiko.com;
- pisani prigovor predati djelatniku u poslovnici ;
- poslati pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, za Upravljanje prigovorima.

Banka će pisanim putem potvrditi primitak prigovora.

Korisnik se obvezuje uložiti eventualni prigovor pisanim putem najkasnije u roku od 3 dana od stavljanja izvotka ili druge obavijesti na raspolaganje, odnosno u roku od 8 dana od otpreme ako se šalju poštom. U protivnom se smatra da izvadak ili druga obavijest nisu osporeni.

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (naziv, adresa, OIB poželjno navesti);
- detaljan opis događaja ili situacije uz dostupnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom
- način dostave odgovora (pošta, e-mail). 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 potrebno je naznačiti da se radi o prigovoru.

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

Banka je dužna dostaviti konačan odgovor na sve primjedbe u prigovoru najkasnije u roku od 10 dana od dana primitka prigovora i to na papiru ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije



biti duži od trideset pet dana. Korisnik može uputiti pritužbu na rad Banke i Hrvatskoj narodnoj banci.

Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti prigovor pisanim putem na neki od prethodno definiranih načina, na koji će Banka odgovoriti u roku od deset dana od dana njegova zaprimanja. Korisnik je ovlašten podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci pritužbu na rad Banke ako smatra da je Banka postupila protivno Uredbi (EZ) br. 924/2009 ili Uredbi (EU) br. 260/2012 ili Uredbi (EU) 2015/751 ili članku 4. stavcima 2. i 3. ili stavku 4. Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

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 prava stranaka.

Za moguće sporove proizišle iz ovih Općih uvjeta, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

## Članak 79.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 1. prosinca 2023. godine.

S trenutkom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti prethodni OPĆI UVJETI VOĐENJA TRANSAKCIJSKIH RAČUNA I PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA POSLOVNE SUBJEKTE od 10. listopada 2023. godine.