

## OPĆI UVJETI VOĐENJA TRANSAKCIJSKOG RAČUNA I PRUŽANJA USLUGA PLATNOG PROMETA ZA POTROŠAČA

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:

Addiko Bank d.d.,

Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb,

OIB 14036333877,

E-mail: info.hr@addiko.com,

Internetska stranica: www.addiko.hr,

BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka).

Sukladno Zakonu o kreditnim institucijama Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar /MBS 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke je Hrvatska narodna banka.

Ovim Općim uvjetima regulirana su međusobna prava i obveze Banke i vlasnika transakcijskog računa (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg / žiroračuna i pružanja usluga platnog prometa (u daljnjem tekstu: Ugovor).

Banka prilikom pružanja usluga platnog prometa Korisniku sudjeluje u svojstvu pružatelja platnih usluga, a Korisnik u svojstvu platitelja i/ili primatelja platnih usluga.

### 1. POJMOVNIK

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**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.

**Banka prenositelj** (stara banka) je pružatelj platnih usluga koji prenosi informacije potrebne za izvršenje usluge prebacivanja.

**Banka primatelj** (nova banka) je pružatelj platnih usluga koji prima informacije potrebne za izvršenje usluge prebacivanja.

**Bankovna usluga** u smislu ovih Općih uvjeta je usluga otvaranja i vođenja Računa i svih vrsta bankovnih proizvoda vezanih uz Račun, naplata naknada za vođenje, ugovaranje i izvršenje usluga vezanih uz Račun, te obračun i pripis kamata;

**Beskontaktna platna transakcija (beskontaktna plaćanja, beskontaktno podizanje gotovog novca 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 priloženjem kartice ili drugog platnog instrumenta koji ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja EFT POS uređaju ili bankomatu. U skladu s pravilima kartičnih kuća autorizacija se provodi priloženjem kartice/drugog platnog instrumenta EFT POS uređaju ili bankomatu, a ovisno o iznosu platne transakcije i funkcionalnostima EFT POS uređaja, i uz unos PIN-a ili potpis slipa;

**BIC** (Bank Identifier Code) - jedinstveni međunarodni poslovni identifikator banke;

**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.

**Datum izvršenja** je datum terećenja transakcijskog računa platitelja;

**Datum primitka** je datum kada Banka primi nalog za plaćanje i počne s postupkom izvršenja platne transakcije, sukladno Terminskom planu;

**Datum valute** je dan kada Banka odobri ili tereti račun i uzima se u obzir kod obračuna kamata;

**Dinamička konverzija valuta (DCC - Dynamic currency conversion / DCC)** - usluga koja omogućava korisniku kartice da prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe/usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu može odabrati iznos terećenja u domicilnoj/originalnoj valuti. Pružatelj usluge koji nudi uslugu konverzije dužan je obavijestiti Korisnika kartice o svim naknadama i tečaju koji će primijeniti prilikom preračunavanja valute prije iniciranja platne transakcije. Banka kao izdavatelj kartice ne odgovara za navedenu uslugu niti ima ikakav utjecaj na tečaj i/ili naknade koje pružatelj usluge nudi Korisniku;

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

**Domaća valuta** je valuta HRK (kuna);

**Dopušteno prekoračenje** je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku na temelju Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i pružanju usluga platnog prometa;

**Država članica** je država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru;

**Europski gospodarski prostor** obuhvaća sve države članice Europske unije, Norvešku, Island i Lihtenštajn;

**IBAN** (International Bank Account Number) - Međunarodni broj bankovnog računa;

**Identifikator suglasnosti** je jedinstveni identifikator Suglasnosti kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti;

**Instrument raspolaganja sredstvima** je potpisna kartica ili debitna platna kartica;

**Izravno terećenje** je platna usluga za terećenje računa platitelja pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja;

**Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO)** je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji;

**Korisnik kartice** - fizička osoba-potrošač koja je s Bankom sklopila ugovor o otvaranju Računa i kojoj Banka izdaje Karticu, te koja, ovisno o uvjetima koje ispunjava, može imati status Osnovnog ili Dodatnog korisnika;

**Krajnji primatelj** je krajnji primatelj novčanih sredstava koji je različit od primatelja;

**Kreditni transfer** - 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;

**Međubankovni radni dan** je dan kada su banke otvorene za međubankovno poslovanje odnosno dan kada banka primatelja i banka platitelja posluju preko platnog sustava;

**Međunarodna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države;

**Nacionalna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju pružatelj platnih usluga platitelja i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj;

**Nalog za izravno terećenje** je nalog kojim Korisnik daje suglasnost za terećenje njegovog Računa u korist primatelja plaćanja pri čemu platnu transakciju inicira primatelj plaćanja, za unaprijed određeni iznos ili za iznos koji odredi primatelj plaćanja;

**Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojoj Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije;

**Nerezident** je fizička osoba koja ima prebivalište u inozemstvu, neovisno o njezinom državljanstvu;

**Opunomoćenik** je punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba koju Korisnik transakcijskog računa pisanim putem ovlasti za raspolaganje sredstvima na računu;

**Osnovni korisnik** - osnovni korisnik Debit Mastercard kartice kojemu Banka izdaje karticu temeljem sklopljenog ugovora;

**Osnovni račun** je transakcijski račun za plaćanje.

**Osnovna HRK SDD Shema** je jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje izravnih terećenja u RH, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu;

**Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** su personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije.

**PIN** je osobni tajni identifikacijski broj koji dodjeljuje Banka (lozinka), strogo povjerljiv i poznat isključivo korisniku platne kartice, služi za autorizaciju platne transakcije, a istim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice;

**Platitelj** je fizička osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička osoba koja daje nalog za plaćanje ili fizička osoba koja daje Suglasnost primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga;

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

**Platna transakcija** je polaganje, podizanje, prijenos novčanih sredstava ili izravno terećenje koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

**Platna usluga** je usluga Banke Korisniku koja omogućava: polaganje gotovog novca na Račun, podizanje gotovog novca s Računa, izvršenje pojedinačnih i niza platnih transakcija iz sredstava na računu ili iz prekoračenja. Platna usluga uključuje izvršenje platne transakcije izravnog terećenja, uključujući jednokratne platne transakcije inicirane platnim instrumentom i prijenos sredstava na račun primatelja;

**Platni instrument** je svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke koje Korisnik primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, kao što su platne kartice i Addiko EBank;

**Ponavljajući dolazni kreditni transfer** je osobno primanje (plaća, mirovina, honorar, porodiljna naknada, invalidnina, dječji doplatak, ostalo) koje je potrošač/Korisnik primio na svoj transakcijski račun;

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

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

**Prekogranična platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice;

**Prekoračenje** - dopušteno prekoračenje i prešutno prekoračenje;

**Prešutno prekoračenje** je iznos novčanih sredstava koji Banka prešutno stavlja na raspolaganje Korisniku, a koji nadmašuje trenutačni iznos sredstava na tekućem računu;

**Prethodna obavijest** je obavijest o iznosu i vremenskom rasporedu naplate koju primatelj plaćanja dostavlja platitelju prije datuma terećenja transakcijskog računa;

**Primatelj plaćanja** je fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su bila predmet platne transakcije ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje za koji su namijenjena novčana sredstva iz SDD naloga;

**Pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge izdavanja platnih instrumenata na temelju kartice koji je ovlašten Banci poslati upit o raspoloživosti sredstava;

**Pružatelj platnih usluga koji vodi račun** je pružatelj platnih usluga koji platitelju otvara i vodi transakcijski račun;

**Pružatelj usluge informiranja o računu** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o transakcijskom računu, a nije Banka;

**Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja, a nije Banka;

**Punomoć potrošača za uslugu prebacivanja** je dokument temeljem kojeg potrošač ovlašćuje banku koja je primatelj i banku koja obavlja prijenos da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja. Obrazac Punomoć sadržajno je propisala bankovna zajednica;

**R-transakcija** je platna transakcija koju banka ne može izvršiti ili koja ima za posljedicu iznimnu obradu, između ostalog, zbog nedostatka novčanih sredstava, odbijanja, povrata, pogrešnog iznosa ili pogrešnog datuma, nedostatka Suglasnosti ili pogrešnog odnosno zatvorenog računa (npr. Refusal i Refund);

**Raspoloživa novčana sredstva na računu/ Raspoloživo stanje** je stanje novčanih sredstva svih valuta na Računu kojima se može raspolagati uvećanih za iznos prekoračenja. Raspoloživo stanje umanjeno je za iznos Rezerviranih sredstava;

**Rezervirana sredstva su** sredstva na Računu po osnovu platne transakcije za koju je Korisnik dao suglasnost i Banka provela postupak autentifikacije, za koji Banka umanjuje ili uvećava stanje ili raspoloživa novčana sredstva na Računu do dana terećenja ili odobrenja transakcijskog računa za iznos predmetne platne transakcije, odnosno do dana brisanja rezerviranog iznosa istekom roka definiranog u skladu s pravilima kartične platne sheme;

**Rezident** je fizička osoba, hrvatski državljanin koji ima prebivalište u Republici Hrvatskoj te strani državljanin koji u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana;

**SDD nalog** je nalog SEPA izravnog terećenja (eng. SEPA Direct Debit);

**SEPA** (Single Euro Payments Area) je jedinstveno područje plaćanja u eurima odnosno područje u kojem pravne i fizičke osobe zadaju i primaju plaćanja u eurima, unutar Europskoga gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojem se nalaze i neovisno o tome je li riječ o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima;

**SEPA izravno terećenje (eng. SEPA Direct Debit - SDD)** je nacionalna platna usluga u kunama za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja;

**SEPA kreditni transfer** je platna usluga kojom banke i drugi pružatelji platnih usluga po standardiziranim pravilima i postupcima izvršavaju kreditne transfere u eurima između računa za plaćanje korisnika unutar SEPA područja;

**SEPA INSTANT kreditni transfer** je kreditni transfer, odnosno plaćanje, koje inicira platitelj - potrošač (fizička osoba) ili poslovni subjekt. Ono što razlikuje instant kreditni transfer od običnog kreditnog transfera su dostupnost usluge 24/7/365, te izvršenje transakcija i raspoloživost sredstava primatelju u roku od svega nekoliko sekundi;

**SEPA područje** je jedinstveno područje plaćanja u eurima koje obuhvaća Europski gospodarski prostor (EEA - European Economic Area) koji čine 28 država članica Europske unije, Norveška, Island, Lihtenštajn, zemlje izvan EEA Švicarska, San Marino, Monako, država Vatikanskog grada, Andora i teritorije u okviru jurisdikcije SEPA sheme;

**Sigurnosni kod** je troznamenasti broj zapisan na poledini potpisne trake koji se koristi prvenstveno za iniciranje platnih transakcija bez prisustva kartice (Internet i kataloška prodaja);

**Skimming** je proces kopiranja platne kartice i korištenja duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka korisnika kartice i Banke;

**Stanje računa** je proknjiženi iznos sredstava na Računu, koje nije umanjeno za Rezervirana sredstva;

**Strana valuta** je valuta država članica EU i trećih država;

**Stvarni dužnik** je dužnik koji duguje određeni iznos novčanih sredstava (krajnjem) primatelju, a različit je od platitelja;

**Sudionik Osnovne HRK SDD sheme** je svaki pružatelj platnih usluga (PPU) koji je prema važećim propisima RH ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja. Banka je sudionik Osnovne HRK SDD sheme;

**Sudionik Instant HRK sheme** je svaki pružatelj platnih usluga (PPU) koji je prema važećim propisima RH ovlašten pružati platnu uslugu INSTANT plaćanja. Banka je sudionik Instant HRK sheme;

**Suglasnost** je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga na teret transakcijskog računa platitelja;

**Tekući račun** je poslovni Račun po kojemu platne transakcije ne podliježu nadzoru po osnovi fiskalnih obveza;

**Terminski plan** je propisani plan kojim Banka određuje krajnje vrijeme primanja i izvršavanja naloga za plaćanje;

**Time stamp** - vremenska oznaka kojom pružatelj platnih usluga (PPU) platitelja na zaprimljenom nalogu za plaćanje kojim platitelj inicira HRKSTInst kreditni transfer, označava početak tijeka ciljanog vremena za izvršenje platne transakcije od nekoliko sekundi;

**Trajni nalog** je nalog kojim Korisnik unaprijed daje suglasnost Banci da tereti njegov Račun u korist određenog primatelja plaćanja, za točno određeni iznos, uz definiranu dinamiku plaćanja, uz mogućnost određenog broja ponavljanja plaćanja, na određeno vrijeme;

**Transakcijski račun** je tekući račun, žiroračun odnosno račun za posebne namjene (u daljnjem tekstu: Račun) kojega za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga;

**Treća država** je država koja nije država članica;

**Trošak povrata** je kamata i naknada koju obračunava banka platitelja;

**Usluga prebacivanja ili prebacivanje** je prijenos informacija o trajnim nalogima, izravnim terećenjima i osobnim primanjima te prijenos dijela ili cijelog pozitivnog stanja računa za plaćanje s jednog računa za plaćanje na drugi uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa za plaćanje kod banke prenositelja;

**Usluga iniciranja plaćanja** je usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga;

**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;

**Zastupnik** je zakonski zastupnik ili skrbnik u okviru punomoći ili ovlaštenja danog odlukom nadležnog tijela, a zastupa Korisnika koji nema poslovnu sposobnost ili je ograničene poslovne sposobnosti;

**Žiroračun** je Račun po kojemu platne transakcije podliježu nadzoru po osnovi fiskalnih obveza;

## 2. OSIGURANJE OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

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

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

2.3. Korisnik Banku mora obavijestiti u roku od 8 dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka, podataka o opunomoćenicima te drugim podacima koji se odnose na Račun. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja obveza glede dostave promjena.

## 3. OTVARANJE, VOĐENJE I PREBACIVANJE RAČUNA

3.1. Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa s Korisnikom, Banka utvrđuje identitet Korisnika uvidom u važeću identifikacijsku ispravu i traži potvrdu o osobnom identifikacijskom broju (OIB), uz pravo zadržavanja preslike identifikacijskih isprava i potvrde o OIB-u.

Identifikacijski dokument je službeni dokument s fotografijom osobe koji izdaje nadležno državno, domaće ili strano tijelo sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica za rezidenta, putovnica ili osobna iskaznica za nerezidenta, ako ista služi kao putna isprava za ulazak u Republiku Hrvatsku, boravišna iskaznica, dozvola boravka izdana od nadležnog tijela RH strancima koji borave u RH, te po potrebi i druga javna isprava s fotografijom, odnosno osobna iskaznica stranca do njenog isteka).

Banka temeljem Pristupnice/Zahtjeva za otvaranje tekućeg računa/žiroračuna (u daljnjem tekstu: Pristupnica) i Ugovora Korisniku otvara Račun na kojemu se vode novčana sredstva. Potpisani primjerak Ugovora, ovi Opći uvjeti i kopija Pristupnice uručuju se Korisniku.

Banka će, prije nego se Korisnik obveže ponudom ili okvirnim ugovorom, Korisniku dati sve informacije propisane pozitivnim propisima i besplatni primjerak nacрта Ugovora kako bi Korisnik mogao donijeti informiranu odluku o sklapanju Ugovoru. Banka tijekom trajanja poslovnog odnosa ima obvezu na zahtjev Korisnika dostaviti mu informacije iz Ugovora i ovih Općih uvjeta.

Korisnik može, sukladno svojoj potrebi, u Banci otvoriti više tekućih računa i/ili samo jedan žiroračun na kojima se uz domaću valutu mogu voditi sve strane valute koje su istaknute na tečajnoj listi Addiko Bank d.d. (u daljnjem tekstu: tečajna lista) za koje su utvrđeni tečajevi za devize i za efektivu.

Korisnik može početi poslovati preko Računa isti radni dan nakon sklapanja Ugovora.

Banka može i odbiti otvaranje Računa te nije dužna obrazlagati razloge odbijanja otvaranja Računa.

3.2. Za maloljetnu osobu odnosno za osobu koja nije poslovno sposobna, otvaranje Računa traži zakonski zastupnik (roditelji) odnosno skrbnik sukladno rješenju centra za socijalnu skrb.

Kod ugovaranja obavezno se prilaže dokumentacija čija preslika ostaje u Banci:

### Za dijete /maloljetnika

- izvadak iz matice rođenih ili rodni list djeteta (original ili ovjerena preslika) na uvid
- OIB
- osobna iskaznica (ako je dijete ima)

### Za osobu bez poslovne sposobnosti

- osobna iskaznica

- OIB

## Za roditelja /zakonskog zastupnika

- važeća identifikacijska isprava
- OIB

## Za skrbnika

- pravomoćno rješenje centra za socijalnu skrb kojim se imenuje skrbnik ili posebni skrbnik
- važeća identifikacijska isprava
- OIB

Iznimno, maloljetne osobe s navršениh 15 godina života, koje su poslovno sposobne za poduzimanje određenog pravnog posla i kojima se račun otvara za uplate plaća, nagrada, stipendija, zarada ostvarenih putem učeničkih servisa te ostalih primanja ostvarenih svojim radom, mogu samostalno otvoriti žiroračun ili tekući račun za navedena primanja novčanih iznosa. Uvjet za otvaranje računa je da posjeduju identifikacijski dokument, potvrdu u kojoj je naznačen OIB te potvrdu i ugovor / rješenje o pravnom poslu na osnovnu kojega će ostvarivati primitke na račun.

**3.3.** Banka se obvezuje da će Korisniku voditi Račun, obavljati uslugu platnog prometa i ostale bankovne usluge sukladno ovim Općim uvjetima, Ugovoru i postojećoj zakonskoj regulativi.

Banka je odgovorna za izvršenje kreditnog transfera (platne transakcije) koju je inicirao Korisnik, opunomoćenik ili zastupnik.

Banka je također odgovorna primatelju plaćanja za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja.

Banka je odgovorna ako propusti izvršiti platnu transakciju ili istu neuredno izvrši i dužna je na zahtjev Korisnika, opunomoćenika ili zastupnika odnosno na zahtjev primatelja plaćanja izvršiti neizvršenu platnu transakciju. Banka je dužna postupiti po zahtjevu Korisnika, opunomoćenika ili zastupnika kada zatraži povrat iznosa za neizvršenu ili neuredno izvršenu platnu transakciju i bez odgađanja vratiti iznos platne transakcije, a u slučaju terećenja računa za plaćanje, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije ni bila izvršena, kao i vratiti sve naplaćene naknade te platiti pripadajuće kamate.

Banka nije odgovorna u slučaju kada Korisnik, opunomoćenik ili zastupnik, nije poštovao odredbe ovih Općih uvjeta ili ako dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije, kao i u izvanrednim i nepredvidivim okolnostima na koje nije mogla utjecati i posljedice kojih nije mogla izbjeći odnosno u slučaju kada je bila dužna primijeniti druge propise.

Neovisno od svoje odgovornosti za neizvršenu ili neuredno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Korisnik, opunomoćenik ili zastupnik odnosno koja je inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Banka je dužna na zahtjev platitelja odnosno primatelja plaćanja odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti platitelja odnosno primatelja plaćanja.

Korisnik može raspolagati novčanim sredstvima na Računu neograničeno u okviru raspoloživih novčanih sredstava,

Korisnik može obavljati gotovinske kreditne transfere (platne transakcije) u domaćoj i stranoj valuti u svakoj poslovnicu Banke.

Polaganje gotovog novca na račun u stranoj valuti može obavljati isključivo Korisnik i njegov opunomoćenik.

Korisnik može obavljati kupoprodaju valuta po važećem tečaju Banke navedenom na tečajnoj listi.

Financijska agencija će obavljati primitak samo onih naloga za plaćanje koje je na teret/u korist transakcijskog računa zadao Korisnik i/ili opunomoćenik uz predočenje platne kartice na njegovo ime - (nalog za uplatu, nalog za isplatu, upit u stanje transakcijskog računa).

Gotovinske kreditne transfere (platne transakcije) u iznosima koji su određeni Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma za Korisnika može obavljati druga fizička osoba isključivo kada je u svojstvu opunomoćenika, uz uvjet identifikacije.

Korisnik je suglasan da je Banka u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, a sukladno pozitivnim propisima i poslovnoj praksi ovlaštena privremeno uskratiti raspolaganje sredstvima na računu, odbiti provođenje naloga za plaćanje, 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.

### 3.4. Punomoć

**3.4.1.** Korisnik može prilikom otvaranja Računa ili naknadno opunomoćiti jednu do najviše pet osoba za raspolaganje novčanim sredstvima na Računu putem punomoći izdane u Banci ili izvan Banke. Ako je punomoć izdana izvan Banke, ona može biti jednokratna ili stalna, a potpis Korisnika mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela sukladno posebnim propisima. Ovjeru stranog nadležnog tijela potrebno je prevesti na hrvatski jezik od strane ovlaštenog sudskog tumača i prevoditelja.

**3.4.2.** Opunomoćenik može obavljati kreditne transfere (platne transakcije) u ime i za račun Korisnika u skladu s propisima, ali ne može imati veća prava od Korisnika. Opunomoćenik može ugovoriti u ime i za račun Korisnika uslugu iniciranja plaćanja, uslugu informiranja o računu i potvrdu raspoloživosti sredstava s ostalim pružateljima platnih usluga, a Banci dati suglasnost za dobivanje potvrde o raspoloživosti sredstava i opozvati suglasnost koju je on dao. Opunomoćenik ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje novčanim sredstvima na Računu, ili na drugi način raspolagati novčanim sredstvima (založno pravo i sl.), tražiti promjene podataka o Korisniku ili zatvaranje računa osim ako to u punomoći nije izrijekom navedeno.

Odgovornost za kreditne transfere (platne transakcije) opunomoćenika po Računu snosi Korisnik računa. Korisnik je dužan opunomoćenika na svom računu upoznati s ovim Općim uvjetima.

**3.4.3.** Punomoć prestaje važiti pisanim opozivom od strane Korisnika ili pisanim otkazom opunomoćenika, zatvaranjem računa, smrću Korisnika ili opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti Korisnika ili opunomoćenika, otkazom Ugovora ili zatvaranjem Računa. Ako je izjava o opozivu odnosno otkazu načinjena izvan Banke, potpis na ispravi mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Izjava o opozivu ili otkazu proizvodi pravni učinak prema Banci od njezina primitka u Banku te povratom potpisne ili platne kartice.

### 3.5. Zastupanje

Zastupnik (roditelji ili skrbnik) može poslovati po Računu sukladno zakonskim propisima, odlukama nadležnih tijela i odobrenju centra za socijalnu skrb. Zastupnik ne može ugovoriti prekoračenje po Računu. Za raspolaganje novčanim sredstvima na Računu Zastupnik ne može opunomoćiti treću osobu, osim u slučaju dopuštenim zakonom.

Roditelji, koji zajednički ostvaruju roditeljsku skrb, sve odluke koje su bitne za dijete donose sporazumno te mogu raspolagati приходima od djetetove imovine i imovinskim pravima bez odobrenja nadležnog tijela ako se ne radi o vrjednijom imovini ili imovinskim pravima djeteta.

Prihodom od djetetove imovine podrazumijeva se novac od najamnine i zakupa, kamata, dividenda od dionica, prinos od udjela u investicijskim fondovima i slično.

Također, roditelji mogu bez odobrenja nadležnog tijela raspolagati djetetovim redovitim приходima uobičajenog iznosa, iznosa koji se redovito u određenim intervalima isplaćuje, a što se podrazumijeva primjerice: obiteljska mirovina, stipendija, pomoć za školovanje, nagrada i slično, te приходima koje pridonosi drugi roditelj kod koga dijete ne živi, a koji su namijenjeni uzdržavanju maloljetnog djeteta (alimentacija).

Novčani iznos koji se smatra vrjednijom imovinom odnosno vrjednijim imovinskim pravom predstavlja iznos veći od 10.000,00 kuna. Zastupanje djeteta u vezi s njegovom vrjednijom imovinom odnosno imovinskim pravima (otuđenje i opterećenje nekretnina, pokretnina koje se upisuju u javne upisnike ili pokretnina veće vrijednosti, raspolaganje dionicama i poslovnim udjelima, raspolaganje nasljedstvom, prihvaćanje darova s teretom ili odbijanje ponuđenih darova te raspolaganje drugim vrjednijim imovinskim pravima) valjano je, ako roditelj koji zastupa dijete, dobije izričitu pisanu suglasnost drugog roditelja koji ostvaruje roditeljsku skrb i odobrenje suda u izvanparničnom postupku.

Stoga roditelji mogu u razdoblju od jednog mjeseca raspolagati novčanim sredstvima maloljetnog djeteta u iznosu koji ne prelazi svotu od 10.000,00 kuna (slovima: deset tisuća kuna), jer navedeni iznos ne spada pod djetetovu vrjedniju imovinu odnosno imovinsko pravo.

Za sve iznose novčanih sredstava u vlasništvu maloljetnog djeteta, a koji prelaze svotu od 10.000,00 kuna, kao i kod zatvaranja računa u vlasništvu maloljetnog djeteta, ako je u trenutku zatvaranja na računu položen novčani iznos koji prelazi svotu od 10.000,00 kuna, potrebna je izričita pisana suglasnost drugog roditelja koji ostvaruje roditeljsku skrb i odobrenje suda u izvanparničnom postupku.

U slučajevima kada maloljetna osoba ili punoljetna osoba bez poslovne sposobnosti ima skrbnika kojeg mu je odredio nadležni centar za socijalnu skrb, sredstvima na računu skrbnik raspolaže samo na temelju rješenja nadležnog centra za socijalnu skrb, sukladno ovlaštenjima koja proizlaze iz tog rješenja.

Pravo raspolaganja zastupnika gasi se na temelju pravomoćnog rješenja nadležnog tijela, njegovom smrću, smrću zastupane osobe, stjecanjem poslovne sposobnosti zastupane osobe.

Zastupnik može ugovoriti u ime i za račun Korisnika uslugu iniciranja plaćanja, uslugu informiranja o računu i potvrdu raspoloživosti sredstava s ostalim pružateljima platnih usluga, a Banci dati suglasnost za dobivanje potvrde o raspoloživosti sredstava i opozvati suglasnost koju je on dao.

### 3.6. Nasljeđivanje novčanih sredstava

Novčanim sredstvima umrlog Korisnika mogu raspolagati jedino nasljednici na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge zakonom propisane isprave.

Banka onemogućava raspolaganje novčanim sredstvima na Računu, odmah po primitku obavijesti o smrti Korisnika do primitka pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge zakonom propisane isprave. Ako nakon smrti Korisnika postoje dugovanja Korisnika po Računu ili nekom drugom računu u Banci, nasljednici su ih dužni podmiriti iz naslijedenih sredstava na način da će Banka izvršiti prijebaj međusobno dospjelih potraživanja sukladno pozitivnim zakonskim propisima.

Nasljednik/ici odnosno osobe koje polažu pravo na isplatu novčanih sredstava, dužni su Banci platiti naknadu, kao i troškove propisane Odlukom o naknadama Banke.

### 3.7. Ovjera stranog nadležnog tijela

Isprava pisana na stranom jeziku, kao i ovjera isprave od stranog nadležnog tijela, obavezno se prevodi na hrvatski jezik kod ovlaštenog sudskog tumača i prevoditelja. Svaka odluka stranog suda koja se dostavlja Banci na provedbu treba biti prethodno priznata od strane suda Republike Hrvatske.

Banka neće prihvatiti dokumentaciju i ovjeru iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao off shore ili nekooperativne jurisdikcije čiji popis izrađuje Ured za sprječavanje pranja novca Republike Hrvatske.

### 3.8. Osnovni račun

Korisnik koji ima zakonito prebivalište/boravište u Europskoj uniji i koji nije dobio dozvolu za boravak, a čije protjerivanje nije moguće iz pravnih ili stvarnih razloga, ima pravo na otvaranje i korištenje osnovnog računa. Banka će Korisniku otvoriti osnovni račun temeljem njegovog zahtjeva u roku od 10 (deset) radnih dana od primitka zahtjeva ili u istom roku odbiti zahtjev.

Korisnik može u Banci otvoriti samo jedan osnovni račun na kojem se može primiti i voditi samo službena valuta RH. Korisnik koji ima otvoren osnovni račun nema pravo na korištenje drugog transakcijskog računa odnosno isti se prije treba zatvoriti.

Banka ima pravo odbiti zahtjev Korisnika za otvaranje osnovnog računa ako bi otvaranje tog računa dovelo do povrede propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma iz čl. 3.3. ovih Općih uvjeta. Banka će odbiti Korisniku otvoriti osnovni račun ako Korisnik već ima otvoren osnovni račun u drugoj kreditnoj instituciji na području RH. O razlogu odbijanja zahtjeva Korisnika za otvaranje osnovnog računa Banka će Korisnika obavijestiti pisanim putem.

Osnovni račun je transakcijski račun kojeg za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa, polaganja i podizanja novčanih sredstava u državama članicama EU na šalteru banke ili bankomatu te izvršenja sljedećih platnih transakcija:

- trajnih naloga/izravnih terećenja
- platnih transakcija putem debitne kartice
- kreditnih transfera zadanih na šalteru banke, terminalu ili putem kanala on-line bankarstva.

Korisnik osnovnog računa za osjetljivu skupinu ima pravo na 10 (deset) nacionalnih kreditnih transfera (platnih transakcija) u kunama zadanih na šalteru banke ili putem kanala on-line bankarstva.

Ugovaranje prekoračenja po osnovnom računu nije dopušteno. Banka će Korisniku omogućiti raspolaganje novčanim sredstvima u iznosu raspoloživog stanja po osnovnom računu. Ako osnovni račun bude doveden u negativno stanje, Banka Korisniku neće naplatiti kamatu na nedopušteno prekoračenje.

Korisnik osnovnog računa može obavljati gotovinske kreditne transfere (platne transakcije uplate i isplate sa svog osnovnog računa) u domaćoj valuti u svakoj poslovnicu Financijske agencije.

Banka će osnovni račun za osjetljivu skupinu otvoriti Korisniku koji ima sljedeća prava prema zakonu kojim je uređena socijalna skrb:

1. zajamčene minimalne naknade
2. naknade za osobne potrebe korisnika smještaja
3. naknada za redovito studiranje
4. osobne invalidnine
5. doplatka za pomoć i njegu
6. naknade do zaposlenja

Banka omogućuje Korisniku korištenje osnovnog računa za osjetljivu skupinu do datuma isteka rješenja Centra za socijalnu skrb kojim Korisnik ostvaruje ranije navedena prava. Banka će 2 (dva) mjeseca prije isteka rješenja Centra za socijalnu skrb obavijestiti Korisnika o prestanku važenja rješenja. Obavijest o prestanku važenja rješenja Korisnik će zaprimiti putem kanala on-line bankarstva, ako je korisnik Addiko EBank ili Addiko Mobile usluge, odnosno putem pošte.

Ako Korisnik ne dostavi novo rješenje Centra za socijalnu skrb, Banka će osnovni račun za socijalno osjetljivu skupinu klijenata prenamijeniti u osnovni račun.

Naknadu za vođenje osnovnog računa Banka naplaćuje sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Banka, uz odredbe članka 12. ovih Općih uvjeta, dodatno ima pravo na redovan raskid Ugovora:

- ako po osnovnom računu nije izvršena niti jedna transakcija u razdoblju dužem od 24 mjeseca neprekidno,
- ako Korisnik više nema zakonito prebivalište/boravište u EU,
- ako je Korisnik u RH nakon otvaranja osnovnog računa otvorio drugi račun za plaćanje.

Preostale odredbe ovih Općih uvjeta se na odgovarajući način primjenjuju na ovaj stavak 3.8. koji definira osnovni račun ako nisu u suprotnosti sa odredbom članka 3.8. ovih Općih uvjeta. U slučaju da je neka od odredbi ovih Općih uvjeta u suprotnosti sa odredbom stavka 3.8. ovog članka koji regulira prava i obveze po osnovnom računu, primjenjivat će se odredbe stavka 3.8. ovog članka koji definira osnovni račun.

### 3.9. Usluga prebacivanja

Sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu Banka je dužna pružiti uslugu prebacivanja na zahtjev Korisnika ako:

- obje se banke nalaze na području Republike Hrvatske i

- banka koja je primatelj (dalje u tekstu: nova banka) već vodi račun za plaćanje ili Korisniku može otvoriti račun za plaćanje u istoj valuti u kojoj je račun koji vodi banka koja obavlja prijenos (dalje u tekstu: stara banka).

Temeljem Punomoći Korisnik ovlašćuje novu banku i staru banku da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja.

Stara banka uslugom prebacivanja prenosi u novu banku:

- informacije o svim ili određenim trajnim nalogima, izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu;
- informacije o datumu od kada se trajni nalozi i izravna terećenja mogu početi izvršavati;
- dio ili cijeli iznos pozitivnog stanja s jednog transakcijskog računa na drugi uz zatvaranje ili bez zatvaranja istog kod stare banke.

Korisnik potpisuje zasebnu Punomoć za svaki transakcijski račun u novoj banci na koji se provodi prebacivanje iz stare banke. Korisnik sam odlučuje o opsegu usluge prebacivanja i to navodi u Punomoći.

Korisnik je suglasan da banka sukladno zahtjevu navedenom na Punomoći osigura da se nalog SEPA izravnog terećenja ne izvrši prije datuma navedenog na Punomoći (uloga nove banke) odnosno prestane izvršavati od datuma navedenog na Punomoći (uloga stare banke) aktivacijom posebnih uvjeta izvršenja SEPA izravnih terećenja u skladu s člankom 4.9.7. ovih Općih uvjeta.

Svi proizvodi i usluge koji su ugovoreni uz transakcijski račun koji se zatvara sukladno Punomoći, a nisu predmet usluge prebacivanja računa, bit će ukinuti.

Predmet usluge prebacivanja su transakcijski računi. Računi posebnih namjena vrste „35“ nisu predmet usluge prebacivanja računa.

Korisnik novoj banci dostavlja:

- važeći identifikacijski dokument,
- OIB,
- podatak o IBAN broju transakcijskog računa koji je predmet prebacivanja,
- podatke o uslugama koje su predmet prebacivanja.

Nova banka razmjenjuje sa starom bankom sve potrebne informacije za provođenje usluge prebacivanja računa sukladno zakonom propisanim rokovima.

Korisnik može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od 3 radna dana od datuma potpisivanja Punomoći. Zahtjev za odustajanje Korisnik podnosi isključivo u novoj banci.

Preuzimanjem Zahtjeva za odustajanje nova banka ne garantira Korisniku da će proces prebacivanja biti zaustavljen.

Nova banka nema obavezu uspostaviti usluge koje i inače ne nudi svojim Korisnicima.

Stara banka kontaktirat će Korisnika ako na transakcijskom računu koji se zatvara sukladno Punomoći ima nepodmirenih potraživanja ili drugih razloga koji sprječavaju zatvaranje računa. Korisnik je obavezan najkasnije jedan dan prije traženog datuma za zatvaranje transakcijskog računa osigurati potrebna novčana sredstva za podmirenje potraživanja.

Ako na računu Korisnika ima nepodmirenih obveza stara banka nije u mogućnosti izvršiti zatvaranje računa sukladno datumu koji je naveden na Punomoći.

### 3.9.1. Prebacivanje računa pod skrbništvom i računa maloljetnih osoba

Ako skrbnik želi koristiti uslugu prebacivanja ta mogućnost mora biti navedena u Rješenju nadležne državne institucije. Nova banka će pokrenuti proces prebacivanja prema standardnoj proceduri i, uz podatke iz Punomoći, staroj banci poslati i kopiju Rješenja u kojem je navedeno da može napraviti uslugu prebacivanja.

Ako stara banka dobije zahtjev za prebacivanje bez Rješenja, a u svom sustavu ima evidentirano da se radi o računu skrbnika, stara banka će odmah po saznanju povratno javiti novoj banci da se radi o računu skrbnika. Skrbnik treba za korištenje usluge prebacivanja donijeti u novu banku relevantno Rješenje nadležne institucije u protivnom će usluga prebacivanja biti obustavljena zbog nedostavljanja potrebne dokumentacije.

Usluga prebacivanja za račune maloljetnika moguća je uz Suglasnost oba roditelja / zakonska zastupnika. Ako stara banka dobije zahtjev za prebacivanje bez popratne dokumentacije (Suglasnosti), a u svom sustavu ima evidentirano da se radi o maloljetničkom računu, odmah po saznanju će obavijestiti novu banku. Roditelj / zakonski zastupnik treba u novu banku dostaviti Suglasnost da je drugi roditelj / zakonski zastupnik suglasan s uslugom prebacivanja. Proces prebacivanja biti će obustavljen ako Suglasnost ne bude dostavljena.

Suglasnost je izjava kojom jedan roditelj daje privolu drugom roditelju da može pokrenuti postupak prebacivanja.

**3.9.2. Postupanje po računima na kojima se vodi prisilna naplata i imaju vezan račun zaštićenih primanja**  
Računi na kojima se vodi prisilna naplata regulirani su Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima te nisu predmet prebacivanja.

Računi uz koji se veže račun zaštićenih primanja mogu biti predmet prebacivanja samo u dijelu prebacivanja usluga po računu, ali ne mogu biti predmet zatvaranja računa dok se ne zatvori i račun zaštićenih primanja.

### 3.10. Prekogranično otvaranje računa za plaćanje

Korisnik, koji želi otvoriti ili već ima otvoren transakcijski račun u drugoj državi članici, može od Banke zatražiti da dostavi podatke i provede radnje koje olakšavaju prekogranično otvaranje računa.

Banka će na zahtjev Korisnika bez naplate naknade dostaviti:

- popis o aktivnim trajnim nalogima,
- dostupne podatke o dolaznim ponavljajućim kreditnim transferima i izravnim terećenjima, koji su izvršeni s računa Korisnika u prethodnih 13 mjeseci,
- prenijeti iznos pozitivnog stanja s njegovog transakcijskog računa na račun koji Korisnik ima u drugoj državi članici i/ili
- zatvoriti račun.

## 4. PRUŽANJE USLUGE PLATNOG PROMETA KORISNIKU

Banka će za Korisnika obavljati kreditne transfere (platne transakcije) u domaćoj i/ili stranoj valuti putem nacionalnog ili prekograničnog odnosno međunarodnog platnog prometa, sukladno važećim zakonskim propisima.

Financijska agencija će obavljati primitak samo onih naloga za plaćanje u domaćoj valuti koje je na teret/u korist transakcijskog računa zadao Korisnik i/ili opunomoćenik uz predočenje platne kartice na njegovo ime (nalog za uplatu, nalog za isplatu, upit u stanje transakcijskog računa).

Korisnik može odbiti korištenje usluga Financijske agencije o čemu je potrebno pisanim putem u poslovnici Banke podnijeti zahtjev za otkazivanjem korištenja usluge Financijske agencije. Korisnik navedeni zahtjev može opozvati pisanim putem.

### 4.1. Nalozi za plaćanje

#### 4.1.1. Primitak naloga za plaćanje

Banka će izvršiti platnu transakciju kada primi nalog za plaćanje na način:

**neposredno od Korisnika / opunomoćenika:**

- u elektronskom obliku putem on-line bankarstva (Addiko EBank i Addiko Mobile) pojedinačni nalog za plaćanje ili niz platnih transakcija (trajni nalog i nalog za izravno terećenje);

- osobno u svakoj poslovnici Banke, u pisanom obliku pojedinačni nalog za plaćanje ili niz platnih transakcija (trajni nalog i nalog za izravno terećenje);
- osobno u svakoj poslovnici Financijske agencije, u pisanom obliku pojedinačni kumski nalog za plaćanje (uplata gotovog novca i isplata gotovog novca na/sa transakcijskog računa Korisnika).

#### **neposredno od zastupnika:**

- osobno u svakoj poslovnici Banke, u pisanom obliku pojedinačni nalog za plaćanje;

#### **posredno preko primatelja plaćanja:**

- pojedinačni nalog za plaćanje ili u pisanom obliku niz platnih transakcija (nalog za izravno terećenje).

Izvršavanje platne transakcije ili niza platnih transakcija moguće je ugovoriti:

- na određeni dan ili
- na kraju određenog razdoblja ili
- na dan kada stavi na raspolaganje novčana sredstva na Računu.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kada Banka primi nalog za plaćanje neposredno od Korisnika, ako nije drugačije ugovoreno, ili posredno od strane ili preko primatelja plaćanja.

Dan kada Banka primi nalog za izravno terećenje posredno od strane ili preko primatelja plaćanja smatra se ugovornim danom za započinjanje izvršavanja platne transakcije i provjere uvjeta za izvršenje.

Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, odnosno ako je nalog za plaćanje Banka primila nakon određenog krajnjeg vremena za primanje naloga za plaćanje, sukladno Terminskom planu, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

#### **4.1.2. Primitak instant naloga za plaćanje (kreditnog transfera)**

Banka će izvršiti nalog za instant plaćanje ukoliko su zadovoljeni sljedeći uvjeti:

- pojedinačni nalog je zadan u elektronskom obliku putem on-line bankarstva (Addiko EBank i Addiko Mobile)
- maksimalni iznos platne transakcije je 100.000,00 kuna
- odnosi se isključivo na nacionalne platne transakcije u kunama zadane u korist računa u drugoj banci
- PPU platitelja i PPU primatelja su sudionici HRK SCTInst sheme
- platni je nalog zadan s tekućim datumom valute - nije moguće zadati instant nalog s datumom valute unaprijed

Usluga 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 od nekoliko sekundi od evidentiranja Time stamp-a na nalogu za plaćanje.

#### **4.2. Podaci na nalogu za plaćanje**

U skladu s važećim zakonskim propisima i ovim Općim uvjetima, nalozi za plaćanje trebaju sadržavati ovisno o vrsti transakcije koja se njime inicira, elemente navedene ovom točkom.

#### **Osnovni podaci naloga za uplatu gotovog novca:**

- ime (naziv) platitelja,
- IBAN računa primatelja,
- ime (naziv) primatelja,
- iznos,
- oznaku valute,
- datum uplate,
- suglasnost za izvršenje;

## Osnovni podaci naloga za isplatu gotovog novca:

- ime (naziv) platitelja,
- IBAN računa platitelja,
- ime (naziv) primatelja,
- iznos,
- oznaka valute,
- datum isplate,
- suglasnost za izvršenje;

## Osnovni podaci naloga za prijenos:

- ime (naziv) platitelja,
- IBAN računa platitelja,
- IBAN računa primatelja,
- ime (naziv) primatelja,
- iznos,
- oznaka valute,
- datum izvršenja,
- suglasnost za izvršenje.

## Osnovni podaci Instant naloga za prijenos :

- ime (naziv) platitelja,
- IBAN računa platitelja,
- IBAN računa primatelja,
- ime (naziv) primatelja,
- iznos,
- oznaka valute,
- datum izvršenja,
- suglasnost za izvršenje
- opis plaćanja.

Ako Korisnik ne navede model i poziv na broj platitelja i/ili model i poziv na broj primatelja na nalogima nacionalnog platnog prometa u HRK i EUR te prekograničnog u EUR, Banka je ovlaštena ta polja popuniti na sljedeći način:

- HR99 na nalogima nacionalnog platnog prometa
- NOT PROVIDED na nalogima prekograničnog platnog prometa i prenijeti ih do primatelja ili kreditne institucije primatelja plaćanja.

Banka može, za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija odrediti i dodatne elemente koje treba sadržavati nalog za plaćanje kojim se inicira prekogranična i međunarodna platna transakcija te nacionalna platna transakcija u stranoj valuti:

- ime /naziv/ primatelja,
- adresa, sjedište primatelja,
- BIC ili naziv i adresa banke primatelja.

Vezano uz troškove provođenja platne transakcije banke platitelja i banke primatelja, Korisnik na nalogu treba navesti opcije:

- opciju SHA (podijeljeni trošak platitelja i primatelja) za nacionalne i prekogranične platne transakcije,
- jednu od opcija: OUR (trošak snosi platitelj) ili SHA (podijeljeni trošak) za međunarodne platne transakcije.

Ako Korisnik ne navede podatak o troškovnoj opciji, Banka će smatrati da je navedena troškovna opcija SHA. Banka je ovlaštena izvršiti promjenu troškovne opcije u SHA na nalogima za izvršenje nacionalne ili prekogranične platne transakcije, bez obzira na valutu plaćanja.

Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.

Banka će izvršiti platnu transakciju u skladu s podacima na nalogu i jedinstvenom identifikacijskom oznakom određenom IBAN-om, te smatrati da je istu uredno izvršila u odnosu na primatelja plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacijskom oznakom. Banka nije odgovorna za neizvršenu ili netočno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik dao pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku računa.

Korisnik je dužan prije davanja suglasnosti (autorizacije) naloga iz ove točke, obvezno provjeriti elemente i sadržaj naloga za plaćanje kojim inicira određenu platnu transakciju i/ili niz platnih transakcija, bez obzira na distribucijski kanal zaprimanja naloga za plaćanje.

### 4.3. Suglasnost-autorizacija za platnu transakciju

Suglasnost za platnu transakciju Korisnik/ opunomoćenik/ zastupnik daje prije izvršenja platne transakcije. Smatra se da je platna transakcija autorizirana kada je Korisnik/ opunomoćenik/ zastupnik:

- putem on-line bankarstva (Addiko EBank internetskog bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva) nalog za plaćanje potpisao i poslao u sustav Banke,
- transakciju iniciranu putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja potpisao i poslao u sustav Banke
- Korisnik/ opunomoćenik/ zastupnik je suglasan da Banka u svrhu dodatne zaštite Korisnikovih platnih transakcija, prije izvršenja platne transakcije zadane putem on-line bankarstva (Addiko EBank internet bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva), ima pravo dodatne provjere pojedinih platnih naloga putem telefonskog poziva upućenog Korisniku/ opunomoćeniku/ zastupniku.

Telefonski poziv će biti upućen na broj telefona koji je Korisnik/ opunomoćenik/ zastupnik pri uspostavljanju poslovnog odnosa s Bankom naveo kao kontakt broj, odnosno na kontakt broj koji je naknadno promijenjen od strane Korisnika/ opunomoćenika/ zastupnika. Ako Banka ne uspije uspostaviti navedeni telefonski kontakt s Korisnikom / opunomoćenikom/ zastupnikom iz razloga na strani Korisnika/ opunomoćenika/ zastupnika, Banka će provesti platnu transakciju koju je Korisnik/ opunomoćenik/ zastupnik autorizirao potpisom putem Addiko Ebank internet bankarstva, Addiko Mobile mobilnog bankarstva.

Platna transakcija će biti izvršena u skladu s terminskim planom Banke.

- osobno uručeni nalog za plaćanje potpisao i predao djelatniku Banke ili djelatniku Financijske agencije na način opisan pod točkom 3.3. ovih Općih uvjeta,
- s Bankom ili s primateljem plaćanja ugovorio, potpisao nalog za izvršavanje pojedinačne platne transakcije i/ili niza platnih transakcija (trajni nalog ili nalog za izravno terećenje),
- inicirao platnom karticom na prodajnom mjestu i autorizirao PIN-om u POS uređaju ili potvrdio istu svojim potpisom,
- po umetanju platne kartice u bankomat i unio PIN u bankomat,
- umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju postupio 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 te transakcije unutar Addiko Mobile mobilnog bankarstva upotrebom biometrijskih metoda (otisak prsta ili prepoznavanje lica) ili unosom PIN-a, u slučaju kada korisnik ima ugovorenu uslugu Addiko Mobile mobilnog bankarstva i na svom mobilnom uređaju ima uključene tzv. PUSH poruke.  
Na uređaj na kojem ima instaliranu Addiko Mobile aplikaciju, Banka će korisniku poslati PUSH poruku s podacima o transakciji. Prihvatom PUSH poruke transakcija će korisniku biti prezentirana unutar sučelja Addiko Mobile aplikacije gdje će je korisnik jednom od navedenih metoda, biometrija ili PIN, moći potvrditi.
  - unosom PIN-a i jednokratne zaporke SMS OTP (One Time Password) koju Banka šalje Korisniku na njegov mobilni telefon u slučaju da korisnik nema ugovoreno Addiko mobile Mobilno bankarstvo i uključene PUSH poruke na svom mobilnom uređaju ili nije moguće obaviti potvrdu identiteta putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva 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 uručivanja kartice prodajnom mjestu. U slučaju beskontaktnog plaćanja davanje suglasnosti bez unosa PIN-a ograničeno je na platne transakcije čiji iznos ne prelazi 250,00 kn pri čemu ukupna vrijednost beskontaktnih transakcija od posljednjeg unosa PIN-a ne prelazi 1.100,00 kn. Postoji mogućnost da će na određenim prihvatnim mjestima biti potreban unos PIN-a i za manje iznose od prethodno navedenih temeljem poslovne politike prihvatitelja. Korisnik je suglasan da Banka sve preuzete trajne naloge i naloge za izravna terećenja može izmijeniti jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja određenu u nalogima Korisnika, samo ako primatelj plaćanja na temelju posebnog naloga i ovlaštenja iz ugovora o poslovnoj suradnji s Bankom, odredi svoju novu identifikacijsku oznaku.

U ovim slučajevima, smatra se da je nalog za plaćanje ispravan i da će nalog za plaćanje biti uredno izvršen, ako su ispunjeni drugi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje navedeni u ovim Općim uvjetima.

#### 4.4. Opoziv naloga za plaćanje

Korisnik / opunomoćenik / zastupnik može opozvati suglasnost koju je dao za platnu transakciju:

- za neposredno predan pojedinačni nalog za plaćanje putem Addiko EBank internet bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva ili osobno u poslovnicu Banke te poslovnicu Financijske agencije (izuzev zastupnika) za naloge provedene u Financijskoj agenciji, do datuma izvršenja,
- za transakciju iniciranu putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja samo putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja
- za ugovoreni niz platnih transakcija u Banci ili putem Addiko EBank internet bankarstva u svako doba (otkaz trajnog naloga ili naloga za izravno terećenje), a pojedinačni nalog za plaćanje iz niza platnih transakcija, najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja odnosno danu ugovorenom za započinjanje izvršenja naloga
- za ugovoreni niz platnih transakcija izravnim terećenjem kod primatelja plaćanja u svako doba, a pojedinačni nalog za izravno terećenje iz niza platnih transakcija najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja odnosno danu ugovorenom za započinjanje izvršenja naloga.
- preko primatelja plaćanja pojedinačnu platnu transakciju nakon potvrde PIN-om ili potpisom opoziv nije moguć. Opoziv je moguć samo u slučaju izričitog dogovora između Korisnika i primatelja plaćanja.

Opozivom pojedinačnog naloga za plaćanje koji je dio niza platnih transakcija smatra se da je Korisnik opozvao sve buduće naloge iz niza platnih transakcija. Svaka platna transakcija izvršena nakon opoziva, smatra se neautoriziranom platnom transakcijom. Platnu transakciju posredno preko primatelja plaćanja ne može opozvati nakon što je dao suglasnost primatelju plaćanja.

Korisnik/ opunomoćenik/ zastupnik može u poslovnicu Banke ili putem Addiko EBank internet bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva zatražiti opoziv naloga za plaćanje nakon što je platna transakcija izvršena. Za SEPA kreditne transfere i SEPA Instant kreditne transfere i HRK naloge nacionalnog platnog prometa, Korisnik/ opunomoćenik/ zastupnik može inicirati opoziv:

- unutar 10 međubankovnih radnih dana od datuma izvršenja naloga koji je predmet opoziva navodeći jedan od razloga opoziva:
  - Duplo slanje,
  - Tehnički problemi,
  - Lažno iniciran platni nalog.
- unutar 13 mjeseci od datuma izvršenja naloga koji je predmet opoziva, navodeći jedan od razloga za opoziv:
  - Pogrešan iznos,
  - Pogrešan IBAN primatelja,
  - Na zahtjev platitelja.

Banka će inicirati opoziv već izvršenog naloga ako Korisnik /opunomoćenik/ zastupnik kao razlog opoziva navede jedan od gore navedenih razloga.

Banka može odbiti zahtjev platitelja za opoziv naloga ako ocijeni da nalog koji je predmet opoziva ne zadovoljava jedan od prethodno navedenih razloga za opoziv.

Prilikom iniciranja zahtjeva za opoziv s razlogom opoziva pogrešan IBAN primatelja, Korisnik/ opunomoćenik/ zastupnik može zatražiti dodatne informacije o primatelju plaćanja u slučaju negativnog odgovora.

Banka primatelja mora unutar 15 međubankovnih radnih dana, računajući od dana primitka opoziva, obraditi opoziv i vratiti pozitivan ili negativan odgovor. Banka će odobriti transakcijski račun korisnika/ opunomoćenika/ zastupnika za iznos naloga iz opoziva jedino u slučaju zaprimanja pozitivnog odgovora banke primatelja.

Ako Banka unutar 15 međubankovnih radnih dana, računajući od dana primitka opoziva ne primi odgovor od banke primatelja, Korisnik/ opunomoćenik/ zastupnik može inicirati upit o statusu zahtjeva za opoziv.

U slučaju kada je Korisnik /opunomoćenik/ zastupnik primatelj novčanih sredstava iz naloga i kada Banka zaprimi zahtjev za povratom priljeva temeljem opoziva banke platitelja, Banka će kontaktirati korisnika /opunomoćenika/ zastupnika putem telefonskog poziva ili slanjem dopisa. Korisnik /opunomoćenik/ zastupnik može autorizirati zahtjev za povratom priljeva temeljem opoziva banke platitelja u poslovnici Banke ili putem Addiko EBank internet bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva u roku 15 međubankovnih radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva za povratom priljeva.

Ako je razlog za opoziv priljeva pogrešan IBAN primatelja, platitelj može zatražiti dodatne podatke o primatelju plaćanja i Banka će iste dostaviti na zahtjev platitelja.

## 4.5. Odbijanje naloga

### 4.5.1. Odbijanje naloga za plaćanje

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

- na datum plaćanja na računu nisu osigurana raspoloživa novčana sredstva odnosno ako nisu osigurana novčana sredstva u valuti na koju glasi nalog za plaćanje,
- ako prilikom izvršavanja trajnog naloga na dan plaćanja ili sljedeća dva dana na računu nisu osigurana novčana sredstva,
- ako sadržaj naloga za plaćanje nije u skladu s točkom 4.2. ovih Općih uvjeta,
- ako je Račun blokiran zbog zakonskih ili drugih razloga.

Ako Banka odbije nalog za plaćanje preuzet za izvršenje na određeni dan ili odbije nalog koji je dio niza platnih transakcija, o odbijanju naloga za plaćanje informirat će Korisnika na ugovoreni način.

Sve odbijene naloge Banka smatra kao da ih nije ni primila.

### 4.5.2. Odbijanje Instant naloga za plaćanje

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

- na datum plaćanja na računu nisu osigurana raspoloživa novčana sredstva u HRK
- ako sadržaj naloga za plaćanje nije u skladu s točkom 4.2. ovih Općih uvjeta,
- ako je Račun blokiran zbog zakonskih ili drugih razloga.

Osim navedenih, u slučaju instant plaćanja, Banka kao PPU platitelja će odbiti izvršenje HRK SCTInst platne transakcije ako zaprimi informaciju o odbijanju transakcije od strane banke PPU primatelja. Banka kao PPU

Platitelj će odbiti izvršenje HRK SCTInst platne transakcije i u slučaju da nakon isteka maksimalnog roka za izvršenje instant plaćanja ne zaprimi ni pozitivnu niti negativnu informaciju od banke PPU primatelja.

Ako Banka odbije nalog za plaćanje preuzet za izvršenje o odbijanju i razlozima odbijanja naloga za plaćanje informirat će Korisnika na ugovoreni način.

#### 4.6. Izvršenje platne transakcije

Naloga za plaćanje Banka izvršava s obzirom na vrijeme primitka naloga za plaćanje u rokovima određenim Termiskim planom (za nacionalne, prekogranične ili međunarodne platne transakcije), uvažavajući pri tome prioritete određene zakonom.

Nakon izvršene platne transakcije za Korisnika, Banka će Korisniku dati na raspolaganje Potvrdu o izvršenoj platnoj transakciji terećenja i/ili odobrenja Računa, koja sadrži:

- opis transakcije,
- broj referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- informaciju o platitelju/ primatelju,
- iznos i valutu platne transakcije,
- iznos i valutu terećenja računa,
- iznos naknade,
- tečaj koji je primijenjen ako je obavljeno preračunavanje,
- datum valute terećenja ili odobrenja računa.

#### 4.7. Polaganje gotovog novca na račun

Kada Korisnik polaže gotov novac na Račun za plaćanje u jednoj od valuta u kojoj se Račun vodi, Banka će staviti novčana sredstva na raspolaganje odmah nakon vremena primitka gotovog novca i odobriti račun s datumom valute na dan vremena primitka.

#### 4.8. Niz platnih transakcija - izravno terećenje i trajni nalog

Korisnik/ opunomoćenik može ugovoriti niz platnih transakcija u Banci kao trajni nalog ili nalog za izravno terećenje ili kod primatelja plaćanja s kojim Banka ima zaključen bilateralni sporazum odnosno ugovor o poslovnoj suradnji o iniciranju naloga za izravna terećenja ili trajni nalog.

Izravno terećenje je platna usluga za terećenje računa platitelja pri čemu je platnu transakciju inicirao primatelj plaćanja na osnovu Suglasnosti koju je platitelj dao Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

Sudionici u platnoj usluzi izravno terećenje su platitelj potrošač - Korisnik na teret čijeg Računa se izravno terećenje izvršava, primatelj plaćanja - poslovni subjekt, banka platitelja i banka primatelja plaćanja.

Izravno terećenje izvršava se na teret transakcijskog računa platitelja u korist primatelja plaćanja s kojima Banka ima zaključen bilateralni sporazum i to samo po računu platitelja u Addiko banci.

Platitelj svojim potpisom za izvršenje niza platnih transakcija daje Suglasnost, te se svaka pojedina platna transakcija koja je dio niza platnih transakcija smatra autoriziranom. Platitelj Suglasnost za terećenje računa daje Banci ili primatelju plaćanja, ako Banka i primatelj plaćanja imaju tako ugovorenu uslugu.

Suglasnost se u Banci ili kod primatelja plaćanja popunjava temeljem informacija dobivenih od platitelja. U Suglasnosti se popunjavaju svi elementi koji su potrebni za provođenje naloga izravnog terećenja. Platitelj je suglasan da Banka primatelju plaćanja na ugovoreni način prenese sve elemente naloga koji je formiran temeljem dane Suglasnosti. Dane Suglasnosti arhiviraju se u Banci ili kod primatelja plaćanja ovisno o tome kako je Banka ugovorila s primateljem plaćanja sukladno zakonskim rokovima.

Pri ugovaranju platne usluge izravno terećenje platitelju se daju informacije:

- da datum i iznos izravnog terećenja definira primatelj plaćanja,

- da se nalog izravnog terećenja provodi u okviru osiguranog pokrića na Računu dostatnog za izvršenje naloga i naknade za plaćanje,
- o potrebi praćenja izvršenja izravnog terećenja u prometu po računu putem izvadaka, Addiko EBank internetskog ili Addiko Mobile mobilnog bankarstva te u poslovnicama Banke.

Korisnik/ opunomoćenik može ugovoriti izvršenje svake pojedine platne transakcije koja je dio niza platnih transakcija:

- na određeni dan
- periodično izvršenje svakog mjeseca, kvartalno, polugodišnje, godišnje
- na dan koji odredi primatelj plaćanja.

Iznos niza platnih transakcija može biti ugovoren:

- kao trajni nalog predan izravno Banci ili posredstvom primatelja plaćanja sa unaprijed određenim iznosom,
- kao nalog za izravno terećenje predan izravno Banci ili primatelju plaćanja u iznosu koji nije unaprijed određen.

Korisnik/ opunomoćenik može ugovoriti niz platnih transakcija na određeno vrijeme ili do opoziva.

Prilikom ugovaranja niza platnih transakcija Korisnik/ opunomoćenik se identificira važećom identifikacijskom ispravom i platnom karticom.

Banka će započeti s izvršenjem niza platnih transakcija prvi radni dan nakon ugovaranja odnosno zaprimanja naloga za plaćanje u skladu s ugovorenim datumom izvršenja.

Banka će izvršiti pojedini nalog koji je dio niza platnih transakcija u cijelosti, a iznimno će izvršiti djelomično nalog koji je dio niza platnih transakcija za plaćanje kredita u Banci.

Platitelj je obavezan najkasnije jedan dan prije traženog datuma za plaćanje osigurati potrebna novčana sredstva na Računu, sukladno nalogu za plaćanje.

Ako na dan izvršenja platitelj nije osigurao pokriće na Računu za cjelokupan iznos plaćanja i naknade ili postoje neki drugi razlozi za odbijanje izvršenja izravnog terećenja isto se neće izvršiti. Platitelj kontrolom stanja i prometa svog Računa ima informaciju o izvršenim i neizvršenim nalogima izravnog terećenja. Banka o izvršenju izravnog terećenja obavještava platitelja putem redovnog Izvatka po računu.

Banka primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim i neizvršenim izravnim terećenjima na ugovoreni način.

Platitelj je suglasan ako na traženi dan plaćanja nije osigurao raspoloživa novčana sredstva za plaćanje trajnog naloga u cijelosti, Banka je ovlaštena ponoviti izvršenje sljedeća dva uzastopna dana.

Platitelj je suglasan ako na traženi dan plaćanja nije osigurao raspoloživa novčana sredstva za izvršenje naloga za plaćanje kredita u Banci izravnim terećenjem bez unaprijed određenog iznosa, da će Banka ponavljati izvršenje svakog dana u mjesecu u visini raspoloživog iznosa na računu.

U slučaju nemogućnosti izvršenja platne transakcije od strane Banke uslijed tehničkih nemogućnosti ili više sile, platna transakcija će se izvršiti odmah po uklanjanju nemogućnosti za izvršenje.

Niz platnih transakcija ugovoren kao trajni nalog ili nalog izravnog terećenja prestaje se izvršavati istekom razdoblja za koje je ugovoren, opozivom od Korisnika/ Opunomoćenika, blokiranjem računa odnosno zatvaranjem računa, odbijanjem od strane Banke, ili otkazom Banke bez otkaznog roka ako se niz platnih transakcija nije mogao izvršiti minimalno 3 prethodna datuma izvršenja (izuzetak trajni nalog ugovoren za plaćanje anuiteta kredita u Banci).

Banka naplaćuje izvršenje niza platnih transakcija ugovorenih kao trajni nalog ili izravno terećenje sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Platitelj koji smatra da je Banka prekršila odredbe Zakona o platnom prometu može uputiti prigovor odnosno prigovor sukladno točki 9. ovih Općih uvjeta.

Izravna terećenja izvršavaju se po tehnologiji i sukladno ugovoru između Banke i primatelja plaćanja do trenutka kada primatelj plaćanja započne koristiti uslugu SEPA izravno terećenje, a najkasnije do datuma navedenog u Nacionalnom planu migracije na SEPA-u. Od tog datuma primjenjuju se sva prava i obveze navedene u točki 4.9. SEPA izravno terećenje ovih Općih uvjeta. Ako primatelj plaćanja ne počne koristiti uslugu SEPA izravno terećenje do roka definiranog u Nacionalnom planu migracije na SEPA-u, izravna terećenja se prestaju izvršavati te ih Banka deaktivira odnosno ukida u svom sustavu.

## 4.9. SEPA izravno terećenje

### 4.9.1. Suglasnost

Platitelj i primatelj plaćanja mogu dogovoriti da platitelj podmiruje svoje obveze prema primatelju plaćanja putem platne usluge SEPA izravnog terećenja.

SEPA izravno terećenje je nacionalna platna usluga u kunama za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja.

Suglasnost je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje naloga SEPA izravnog terećenja na teret transakcijskog računa platitelja.

Primatelj plaćanja za svaku Suglasnost određuje jedinstven identifikator suglasnosti, koji je jednoznačno određuje.

Platitelj Suglasnost za terećenje transakcijskog računa daje primatelju plaćanja. Platitelj može potpisati novu Suglasnost jedino kod primatelja plaćanja. Banka ne izdaje Suglasnosti u ime i za račun primatelja plaćanja. Platitelj može promijeniti ili opozvati Suglasnost samo kod primatelja plaćanja. Primatelj plaćanja čuva potpisane Suglasnosti te je odgovoran za upravljanje Suglasnostima.

Platitelj je dužan obavijestiti primatelja plaćanja u slučaju promjena podataka navedenih na Suglasnosti. Primatelj plaćanja je dužan obavijestiti platitelja koji je potpisao Suglasnost o svim promjenama svojih podataka na Suglasnosti (npr. naziv primatelja, adresa...).

Primatelj plaćanja je dužan otkazati Suglasnost ako je prošlo 36 mjeseci od iniciranja posljednjeg SEPA izravnog terećenja po toj Suglasnosti.

### 4.9.2. Provođenje naloga SEPA izravnog terećenja

Transakcijski račun platitelja za izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja može biti račun vrste 31 (žiroračun) ili račun vrste 32 (tekući račun).

Sudionici u izvršenju SEPA izravnih terećenja su platitelj potrošač - Korisnik Računa na teret kojeg se izvršava SEPA izravno terećenje, primatelj plaćanja - poslovni subjekt, banka platitelja i banka primatelja plaćanja.

Banka prilikom izvršenja platne transakcije ne provjerava postojanje i sadržaj Suglasnosti. Banka će izvršiti nalog SEPA izravnog terećenja na datum izvršenja, ako platitelj osigura potrebna novčana sredstva na transakcijskom računu.

Platitelj je obvezan najkasnije jedan dan prije datuma izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja osigurati potrebna novčana sredstva u visini iznosa naloga i naknade za izvršenje naloga. Banka ne izvršava nalog SEPA izravnog terećenja u djelomičnom iznosu.

Ako platitelj nije osigurao potrebna novčana sredstva u valuti HRK za izvršenje naloga, Banka će pokušati izvršiti nalog terećenjem ostalih valuta na platiteljevom transakcijskom računu.

Rokovi zaprimanja i izvršenja naloga Osnovnog SEPA izravnog terećenja propisani su Termiskim planom banke koji je dostupan u poslovnicama Banke te na internetskim stranicama Banke.

Banka neće izvrši nalog SEPA izravnog terećenja u slučaju ako platitelj ne osigura potrebna novčana sredstva, ako ih osigura prekasno, ako je račun platitelja blokiran ili zatvoren, ako je platitelj umro te ako je izvršenje naloga na teret transakcijskog računa platitelja zabranjeno, odnosno ograničeno nekim od modaliteta posebnih uvjeta izvršenja. U slučaju neizvršenja naloga SEPA izravnog terećenja platitelj mora sam podmiriti obvezu prema primatelju plaćanja.

Datum izvršenja SEPA izravnog terećenja može biti jedino međubankovni radni dan.

Banka primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim nalogima SEPA izravnog terećenja na ugovoreni način. Primatelj plaćanja temeljem ove informacije poduzima druge mjere naplate svog potraživanja od platitelja.

Platna usluga prekograničnog SEPA izravnog terećenja nije dostupna u Republici Hrvatskoj.

#### 4.9.3. Odbijanje SEPA izravnog terećenja na zahtjev platitelja (Refusal)

Odbijanje SEPA izravnog terećenja na zahtjev platitelja je postupak koji inicira platitelj prije datuma izvršenja tražeći od Banke da se ne izvrši nalog SEPA izravnog terećenja. Platitelj može najkasnije jedan kalendarski dan prije datuma izvršenja, najkasnije do ponoći, podnijeti zahtjev za odbijanjem naloga SEPA izravnog terećenja u poslovnici Banke ili putem Addiko EBank internet bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva. Platitelj nema obvezu navođenja razloga odbijanja naloga.

Zahtjev za odbijanjem naloga SEPA izravnog terećenja može se podnijeti za nalog koji je primatelj plaćanja već poslao u Banku platitelja te Banka platitelja posjeduje informacije o nalogu ili nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u Banku platitelja te Banka platitelja nema informacije o nalogu.

Ako platitelj (Korisnik/ opunomoćenik) želi odbiti nalog SEPA izravnog terećenja koji primatelj plaćanja još nije poslao u Banku platitelj (banka platitelja ne raspolaže informacijom o nalogu), tada mora Banci navesti sljedeće elemente naloga:

- identifikator primatelja,
- identifikator suglasnosti,
- iznos i valuta naloga,
- točan datum izvršenja naloga.

Banka će odbiti nalog SEPA izravnog terećenja koji sadrži identične elemente onima koje je platitelj naveo u zahtjevu za odbijanje.

Odbijanje naloga SEPA izravnog terećenja ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod primatelja plaćanja.

#### 4.9.4. Povrat novčanih sredstava po izvršenom nalogu SEPA izravnog terećenja (Refund)

Platitelj (Korisnik/ opunomoćenik) ima pravo na povrat novčanih sredstava po izvršenom nalogu SEPA izravnog terećenja najkasnije u roku 8 tjedana (56 kalendarskih dana) od datuma izvršenja naloga. Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava u poslovnici Banke ili putem Addiko EBank internet bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva.

Platitelj nema obvezu navođenja razloga podnošenja zahtjeva za povrat novčanih sredstava.

Banka će platitelju vratiti novčana sredstva u visini izvršenog naloga SEPA izravnog terećenja na njegov transakcijski račun najkasnije u roku 10 radnih dana nakon primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava. Banka platitelju neće vratiti naplaćeni iznos naknade za izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja.

Platitelj može podnijeti zahtjev za povratom novčanih sredstava po izvršenom nalogu SEPA izravnog terećenja samo kod banke koja je nalog izvršila.

Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povratom.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako Banci ne podnese zahtjev za povratom sa svim potrebnim podacima u roku od 8 tjedana od datuma izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja.

Platitelj (Korisnik/ opunomoćenik) ima pravo na povrat neautorizirane platne transakcije u roku 13 mjeseci od datuma izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja. Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da platitelj dokazano nije dao Suglasnost za terećenje Računa primatelju plaćanja.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije platitelj mora u poslovnici Banke predati zahtjev za povrat neautorizirane platne transakcije. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povratom.

U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije Banka platitelja zahtijeva od banke primatelja plaćanja dokaz o postojanju važeće Suglasnosti. Banka platitelja u slučaju primitka dokaza o postojanju važeće Suglasnosti zahtjev za povrat novčanih sredstava odbija. U slučaju da Banka platitelja primi od banke primatelja plaćanja obavijest o nepostojanju važeće Suglasnosti, odnosno iz primljenog dokaza sama utvrdi da Suglasnost nije u skladu s izvršenim nalogom SEPA izravnog terećenja, Banka platitelja prihvaća zahtjev za povratom novčanih sredstava.

U slučaju utvrđivanja da je transakcija SEPA izravnog terećenja neautorizirana Banka je dužna Platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti Platitelja o saznanju za njezino izvršenje ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način, te dovesti Račun koji je terećen u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena. Banka je dužna platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate što zajedno čini trošak povrata.

Platitelj mora obavijestiti Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji bez odgađanja nakon saznanja za njezino izvršenje, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja.

Platitelju prilikom povrata novčanih sredstava pripadaju kamate (trošak povrata) koje se obračunaju na iznos izvršenog naloga od uključivo dana izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja do uključivo dana prije dana povrata novčanih sredstava na račun platitelja, prema kamatnoj stopi za dopušteno prekoračenje.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava za neautoriziranu platnu transakciju ako Banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 13 mjeseci od datuma izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja.

U slučaju da se utvrdi da je transakcija autorizirana, Banka daje obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navodi tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje. Ako istraga platne transakcije zahtijeva angažiranje posebnih stručnjaka (npr. grafologa), a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, Banka će za nastale troškove teretiti platitelja.

#### 4.9.5. Pribavljanje kopije Suglasnosti

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

Proces pribavljanja kopije Suglasnosti može trajati do 30 kalendarskih dana. Banka platitelja će kontaktirati platitelja nakon što zaprimi kopiju Suglasnosti od primatelja odnosno banke primatelja. Banka platitelja naplaćuje uslugu pribavljanja kopije Suglasnosti sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

#### 4.9.6. Obavještanje

Primatelj plaćanja je dužan poslati platitelju prethodnu obavijest najkasnije 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja, osim ako je između platitelja i primatelja plaćanja ugovoren drugi vremenski rok.

Primatelj plaćanja smije poslati nalog SEPA izravnog terećenja banci primatelja tek nakon što je prethodnu obavijest poslao platitelju. Prethodna obavijest je skup podataka o iznosu i vremenskom rasporedu naplate SEPA izravnog terećenja definiranog prema identifikatoru primatelja i identifikatoru suglasnosti.

Platitelj može u poslovnici Banke ili putem Addiko EBank internet bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva dobiti informaciju o nalogu SEPA izravnog terećenja i prije datuma izvršenja, ako Banka tada raspolaže s traženom informacijom (primatelj plaćanja je već poslao nalog u Banku platitelja).

Banka će platitelja obavijestiti o svakom izvršenom i/ili neizvršenom nalogu SEPA izravnog terećenja putem redovitog mjesečnog izvotka po transakcijskom računu. Platitelj može u poslovnici Banke ili putem Addiko EBank internet bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva zatražiti i ispis potvrde o izvršenoj transakciji SEPA izravnog terećenja, koja sadrži dodatne informacije o izvršenom nalogu SEPA izravnog terećenja (identifikator primatelja plaćanja, jedinstveni identifikator suglasnosti, identifikacijska oznaka sheme).

#### 4.9.7. Posebni uvjeti izvršenja

Platitelj (Korisnik) može u poslovnici Banke ili putem Addiko EBank internet bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva definirati posebne uvjete izvršenja SEPA izravnog terećenja. Posebni uvjeti izvršenja SEPA izravnog terećenja definiraju se za svaki transakcijski račun zasebno te obuhvaćaju 4 modaliteta:

1. Zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja
2. Bijela lista
3. Crna lista
4. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja

##### Zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja

Platitelj može učiniti svoj transakcijski račun nedostupnim za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja na način da aktivira zabranu izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje ako na računu postoji aktivna zabrana izvršenja. Zabrana izvršenja je važeća sve dok je klijent ne opozove.

Zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja se ne može kombinirati s ostalim modalitetima posebnih uvjeta izvršenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoje aktivni drugi modaliteti posebnih uvjeta izvršenja, a platitelj želi aktivirati zabranu izvršenja, tada platitelj prethodno mora ukinuti sve ostale aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

##### Bijela lista

Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati bijelu listu na način da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Prilikom definiranja bijele liste platitelj za svakog primatelja plaćanja može definirati i jedinstveni identifikator suglasnosti.

Stavljanje određenog primatelja plaćanja na bijelu listu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na bijeloj listi.

Ako platitelj uz primatelja plaćanja na bijeloj listi dodatno specificira i identifikator suglasnosti, Banka će izvršiti samo SEPA izravno terećenje definirano tim identifikatorom suglasnosti. Platitelj može za svakog primatelja plaćanja na bijeloj listi definirati i ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja.

Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na bijeloj listi.

Bijela lista je važeća sve dok je klijent ne opozove.



Bijela lista se ne može kombinirati s crnom listom i zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna crna lista ili zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati bijelu listu, tada platitelj prethodno mora ukinuti navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

## **Crna lista**

Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati crnu listu na način da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja.

Stavljanje određenog primatelja plaćanja na crnu listu znači da platitelj ne dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na crnoj listi. Banka će izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na crnoj listi.

Platitelj može za svakog primatelja plaćanja koji se ne nalazi na crnoj listi definirati ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Crna lista je važeća sve dok je klijent ne opozove.

Crna lista se ne može kombinirati s bijelom listom i zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna bijela lista ili zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati crnu listu, tada platitelj prethodno mora ukinuti navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

## **Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja**

Platitelj može ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja svakog primatelja plaćanja prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja moguće je za svakog primatelja plaćanja definirati i prema identifikatoru suglasnosti.

Ograničenje prema iznosu znači da platitelj dozvoljava izvršenje jednog SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo do iznosa definiranog u ograničenju. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je iznos naloga viši od iznosa definiranog u ograničenju.

Ograničenje prema dinamici izvršenja znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo jednom u odabranom periodu. Dinamika izvršenja odnosno odabrani period može biti: tjedno, mjesečno, kvartalno, polugodišnje ili godišnje. Svaki period se definira kalendarski. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je u odabranom periodu već izvršen jedan nalog SEPA izravnog terećenja.

Ograničenje prema iznosu i ograničenje prema dinamici izvršenja je moguće definirati zasebno za svakog primatelja plaćanja odnosno zasebno za svaki identifikator suglasnosti.

Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja je važeće sve dok ga klijent ne opozove i može se kombinirati s bijelom listom ili primateljima plaćanja koji se ne nalaze na crnoj listi. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja se ne može kombinirati sa zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja.

Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja, a platitelj želi definirati ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, tada platitelj prethodno mora ukinuti navedeni aktivni modalitet posebnih uvjeta izvršenja.

Unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja koje platitelj zada u poslovnici Banke ili putem Addiko EBank internet bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva vrijede od sljedećeg dana. Platitelj može u jednom danu napraviti neograničeni broj unosa i/ili promjena posebnih uvjeta izvršenja. Banka naplaćuje naknadu za unos i/ili promjene posebnih uvjeta izvršenja sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke. Naknada za unos i/ili promjene posebnih uvjeta izvršenja naplaćuje se neovisno o broju unosa i/ili promjena posebnih uvjeta izvršenja na taj dan te vrijedi do ponoći.

Odredbe točke 4.9. ovih Općih uvjeta primjenjuju se od 05.06.2017. godine.

#### 4.10. Prelazak na SEPA izravno terećenje

Ova točka uređuje postupke, prava i obveze sudionika prilikom prelaska platne usluge izravno terećenje na platnu uslugu SEPA izravno terećenje. Platne usluge izravno terećenje i SEPA izravno terećenje opisane su u točkama 4.8. i 4.9. ovih Općih uvjeta.

Primatelji plaćanja, koji s Bankom na bilateralnoj osnovi imaju ugovorenu platnu uslugu izravno terećenje, mogu izvršavati izravna terećenja po postojećoj tehnologiji najkasnije do datuma koji je definiran Nacionalnim planom migracije na SEPA-u.

Banka će po primitku obavijesti o prelasku primatelja plaćanja na SEPA izravno terećenje obavijestiti platitelja o prelasku minimalno dva mjeseca prije definiranog datuma prelaska. Obavijest koju Banka šalje Korisniku sadrži i informativni letak u kojem su opisane osnovne razlike između postojećih izravnih terećenja i SEPA izravnih terećenja.

Platitelj može po primitku obavijesti o prelasku primatelja plaćanja na platnu uslugu SEPA izravna terećenja otkazati postojeću uslugu izravno terećenje bez naknade u poslovnici Banke najkasnije jedan dan prije datuma prelaska primatelja plaćanja na SEPA izravna terećenja. Ako platitelj navedeno ne napravi u zadanom roku smatrat će se da je suglasan da se izravna terećenja izvršavaju kao SEPA izravna terećenja sukladno uvjetima opisanim u točki 4.9. ovih Općih uvjeta.

Primatelj plaćanja ima obvezu svim platiteljima poslati obavijest o prelasku s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja prije definiranog datuma prelaska.

Suglasnosti koje je platitelj dao za izravna terećenja čuvaju se u Banci ili kod primatelja plaćanja te se nakon prelaska primatelja plaćanja s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja platitelj za sve informacije o Suglasnosti kao i za promjene Suglasnosti obraća primatelju plaćanja.

Primatelj plaćanja nakon prelaska na SEPA izravno terećenje sve naloge izravnih terećenja izvršava isključivo kao SEPA izravna terećenja.

Suglasnosti se čuvaju sukladno zakonskim rokovima, a Banka ima obvezu primatelju plaćanja poslati kopiju Suglasnosti u svrhu dokazivanja autorizacije naloga SEPA izravnog terećenja.

Korisnik/ platitelj koji je ugovorio platnu uslugu izravno terećenje prihvaćanjem ovih Općih uvjeta prihvaća i uvjete za SEPA izravno terećenje u slučaju da primatelj plaćanja donese odluku o prelasku s platne usluge izravno terećenje na platnu uslugu SEPA izravno terećenje, a sukladno članku 21. Zakona o platnom prometu. Korisnik/ platitelj ne mora dolaziti u Banku ili kod primatelja plaćanja radi prihvaćanja prelaska platne usluge izravno terećenje na platnu uslugu SEPA izravno terećenje.

Odnos Korisnika/ platitelja i primatelja plaćanja reguliran je sukladno općim uvjetima primatelja plaćanja.

#### 4.11. Raspolaganje novčanim sredstvima na računu i datum valute

Banka će Korisniku omogućiti raspolaganje sa novčanim sredstvima na računu nakon identifikacije i uz predočenje instrumenta raspolaganja.

Iznos nacionalne platne transakcije u kunama dat će na raspolaganje odmah nakon što je taj iznos platne transakcije odobren na računu Banke.

Iznos nacionalne platne transakcije u stranoj valuti odnosno iznos prekogranične ili međunarodne platne transakcije dati će na raspolaganje datumom valute odobrenja računa Banke.

Priljevi koji stignu u Banku, a koji glase na stranu valutu za koju je na tečajnoj listi Banke utvrđen tečaj samo za devize, Banka će preračunati u domaću valutu primjenom kupovnog tečaja za devizu, s tečajne liste važeće na datum odobrenja računa.

## 4.12. Iniciranje plaćanja, informiranje o računu te potvrda raspoloživih sredstava korištenjem usluga ostalih pružatelja platnih usluga

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 Račun dostupan on-line tj. ako Korisnik ima aktiviranu uslugu on-line bankarstva. Banka ima pravo uskratiti pristup Računu za plaćanje Korisnika ako na temelju dokazanih i objektivnih razloga ustvrdi pokušaj neovlaštenog pristupa ili pristupa s ciljem prijave 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 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 jednog od kanala on-line bankarstva, osim u slučaju nastupa objektivnih razloga. Korisnik može pristupiti onim uslugama kojima može pristupiti i putem on-line bankarstva Banke.

Putem pružatelja usluge informiranja o računu Korisnik može pristupiti podacima o stanju i prometu svojih 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 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.

Banka je ovlaštena obavljati Usluge informiranja o računu uz suglasnost Korisnika. Opseg pružanja te usluge definiran je suglasnošću Korisnika.

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 on-line kanala Banke. Suglasnost dana Banci vrijedi do trenutka kada Račun prestaje biti dostupan on-line 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.

## 5. PLATNI INSTRUMENTI

### 5.1. Platne kartice

Nakon otvaranja Računa Banka izdaje Korisniku platnu karticu (u daljnjem tekstu: osnovni korisnik platne kartice) i njegovom opunomoćeniku, ako je određen (u daljnjem tekstu: dodatni korisnik platne kartice), u daljnjem tekstu pod zajedničkim nazivom: korisnik platne kartice.

Platna kartica po zaštićenom računu (oznake 35) izdaje se samo na izričit zahtjev Korisnika zaštićenog računa.

Uz žiroračun Banka izdaje potpisnu karticu za raspolaganje novčanim sredstvima u poslovnici Banke, a platnu karticu po žiro računu Banka izdaje samo na izričit zahtjev Korisnika žiro računa.

Platna kartica koja se izdaje po Računu može biti isključivo: beskontaktna Debit Mastercard kartica koja omogućuje beskontaktno plaćanje.

Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati mogućnost beskontaktnog plaćanja, može zatražiti ukidanje beskontaktno funkcije, podnošenjem zahtjeva Banci. Ukidanjem beskontaktno funkcije Korisnik nastavlja upotrebljavati izdanu karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja, ali se ista više neće moći koristiti za beskontaktno 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.

Banka za izradu debitne platne kartice naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Uz svaku platnu karticu obavezno se izdaje osobni identifikacijski broj (PIN).

Sukladno odluci Banke, Kartice se dostavljaju Korisniku preporučenom ili običnom pošiljkom na zadnju poznatu adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji ili Korisnik karticu podiže u poslovnici u kojoj je podnio zahtjev za izdavanje Kartice. Banka dostavlja Korisniku PIN putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je Korisnik potvrdio i dostavio Banci prilikom narudžbe kartice kao broj za dostavu PIN-a, odnosno na izričit zahtjev i trošak Korisnika putem preporučene ili obične pošiljke poštom na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio sa Bankom. Korisnik platne kartice treba platnu karticu potpisati trajnom olovkom (kemijska olovka).

Nepotpisana platna kartica je nevažeća, a Korisnik snosi sav rizik i posljedice za nepotpisanu platnu karticu. 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.

Banka može donijeti odluku da uz pojedini Račun ne izdaje platnu karticu, već će izdati potpisnu karticu za raspolaganje novčanim sredstvima u poslovnici Banke.

### 5.1.2. Obnavljanje kartice

Platna kartica je važeća do zadnjeg dana mjeseca u godini koji je naveden na platnoj kartici i automatski se obnavlja ako se korisnik platne kartice pridržava ovih Općih uvjeta i redovito ispunjava sve svoje obveze. Banka će platnu karticu obnoviti prije isteka valjanosti platne kartice. Korisnik platne kartice može obnovljenom karticom raspolagati nakon preuzimanja iste u poslovnici u kojoj je Račun otvoren. Platnu karticu čiji je rok valjanosti istekao korisnik platne kartice treba uništiti (prerezati) i baciti.

Banka će automatski obnoviti debitne platne kartice uz žiroračun i zaštićeni račun koje su u prethodnih 12 mjeseci prije automatske obnove izvršile minimalno 1 transakciju kupovine ili podizanja novčanih sredstava na bankomatima ili POS uređajima. Korisnik koji nije ostvario uvjete za automatsku obnovu debitne platne kartice (plastične kartice) može zatražiti ponovnu izradu iste.

Banka za obnovu debitne platne kartice naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

### 5.1.3. Korištenje kartice

Platna kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo korisnik platne kartice čije ime je otisnuto na platnoj kartici. Korisnik platne kartice dužan je platnu karticu brižno čuvati i štititi kao dobar gospodar, spriječiti njezin gubitak, krađu i neovlaštenu uporabu te uvid u PIN. Korisnik platne kartice dužan je PIN zapamtiti, a obavijest o PIN-u izbrisati/uništiti. Korisnik platne kartice PIN ne smije nikom otkriti, ne smije ga čuvati s platnom karticom ili zapisati na platnu karticu. Za sve posljedice zlorabe PIN-a odgovoran je korisnik platne kartice. Korisnik platne kartice također je dužan poduzeti sve razumne mjere za zaštitu

personaliziranih sigurnosnih obilježja na kartici; da se postupci s platnom karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom, inače to čini na vlastitu odgovornost.

Platne transakcije inicirane putem telefona, radi kataloške ili telefonske prodaje te putem Interneta autorizirane su platne transakcije. Korisnik je dužan prilikom provođenja istih obratiti posebnu pažnju zbog potencijalnih zlouporaba.

Korisnik platne kartice može platnu karticu upotrijebiti za iniciranje platnih transakcija iz raspoloživih novčanih sredstava u okviru posebnih limita koje određuje Banka Odlukom o limitima potrošnje po platnim karticama.

Korisnik platne kartice može:

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

Korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju robe i usluga koje su zabranjene u Republici Hrvatskoj.

#### 5.1.4. Obračun platnih transakcija iniciranih platnom karticom

Obračunska valuta platne kartice je HRK. Platne transakcije inicirane Debit Mastercard platnom karticom u valuti transakcije različitoj od obračunske valute preračunavaju se u obračunsku valutu kartice prema Addiko tečajnoj listi za transakcije s Mastercard karticama. Addiko tečajna lista za transakcije s Mastercard karticama dostupna je na <https://www.addiko.hr/tečajna-lista-za-transakcije-s-mastercard-karticama/>. Mjenjački tečaj pojedine transakcije vidljiv je na mjesečnom izvratku.

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 platnu transakciju izvršiti u cijelosti sukladno raspoloživosti sredstava na Računu, na način da će platne transakcije inicirane platnom karticom naplatiti u obračunskoj valuti HRK. U slučaju nedostatne raspoloživosti valute HRK, platnu transakciju naplatiti će preračunavanjem ostalih stranih valuta u HRK, redosljedom koji odredi Banka. Za preračunavanje ostalih valuta u obračunsku valutu Banka će primijeniti kupovni tečaj za devize s važeće tečajne liste Banke na dan obračuna.

Banka će za sve 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, odmah po primitku naloga za plaćanje poslati elektroničku poruku u kojoj će iskazati:

- iznos transakcije u valuti primatelja plaćanja
- iznos transakcije u obračunskoj valuti (HRK)
- tečaj koji će Banka primijeniti prilikom preračuna valute
- ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u HRK iskazanu kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

Predmetna marža može se u svom nominalnom iznosu razlikovati od marže koja bi bila obračunata u trenutku stvarnog terećenja računa, s obzirom na to da se terećenje računa provodi primjenom tečajeva važećih u stvarnom trenutku terećenja računa, dok se za potrebe obavijesti korisniku kartice marža izračunava primjenom tečajeva važećih u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

Banka šalje prethodno navedenu elektroničku poruku nakon prve takve transakcije te najmanje jednom u svakom kalendarskom mjesecu u kojem je takva transakcija izvršena. Elektronička poruka šalje se bez naknade korisniku kartice jednim od sljedećih kanala:

1. Push poruka/notifikacija putem mobilnog bankarstva
2. SMS poruka
3. e-mail

ovisno o dostupnosti kontakt podataka Korisnika kartice.

Korisnik kartice u svakom trenutku može otkazati u poslovnici Banke primanje obavijesti o ukupnoj naknadi Banke za preračunavanje valuta, izraženoj kao postotna marža, te zatražiti promjenu kanala za slanje istih.

Banka ne šalje prethodno navedenu elektroničku poruku u slučaju korištenja usluge DCC (Dynamic currency conversion) gdje korisnik kartice prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu odabere iznos terećenja u domicilnoj/obračunskoj valuti.

### 5.1.5. Ograničenje korištenja platne kartice

Banka može blokirati ili ograničiti korištenja kartice zbog objektivno opravdanih razloga:

1. koji se odnose na sigurnost kartice;
2. koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare;
3. u slučaju kartice s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

U svim slučajevima kada postupanje Korisnika ukaže na porast rizičnosti poslovanja, ili postoji sumnja na neovlašteno korištenje kartice, odnosno korištenje kartice s namjerom prijevare, ili da Korisnik neće moći ispuniti svoje obveze plaćanja po Kartici i/ili drugim proizvodima Banke te u svim drugim slučajevima kada Korisnik ne poštuje odredbe Okvirnog ugovora, kao i iz razloga koji se odnose na sigurnost Kartice kao platnog instrumenta, Banka zadržava pravo ograničiti korištenje Kartice, za koje nije nužno da postoji dospjelo nepodmireno dugovanje, na jedan ili više sljedećih načina:

- i. određivanjem privremenog iznosa limita do kojeg se Korisniku omogućava potrošnja po kartici,
- ii. odbijanjem primitka naloga za plaćanje karticom,
- iii. privremenim ili trajnim ograničenjem, odnosno ukidanjem korištenja pojedinih funkcionalnosti kartice,
- iv. privremenim ili trajnim blokiranjem kartice.

Temeljem obveza upravljanja i kontrole rizika, Banka zadržava pravo kontinuirano ocjenjivati rizičnost poslovanja s Korisnikom koje je ocjenjivanje regulirano internim pravilima poslovanja Banke. U svrhu procjene odnosno dobivanja ocjene rizičnosti poslovanja s pojedinim Korisnikom, ocjenjuju se sljedeće okolnosti vezane uz Korisnika: povijest potrošnje (ukupna potrošnja po izdanim karticama, učestalost korištenja kartice, uobičajena visina i načini potrošnje), visina redovnih primanja prema podacima koje je Korisnik dostavio Banci, kreditna izloženost - urednost podmirivanja obveza, ukupan iznos dospjelih, a neplaćenih te iznos dospjelih troškova po kartici odnosno svim karticama, broj izdanih kartica, status Korisnika, trajanje i priroda poslovnog odnosa, promjene nastale u imovinskim okolnostima Korisnika te drugi podaci kojima Banka raspolaže. U slučaju povećanja procijenjene rizičnosti poslovanja s Korisnikom, Banka može od Korisnika zatražiti dodatne podatke o njegovim prihodima kao i sredstva osiguranja podmirenja obveza Korisnika prema Banci.

Privremeno ograničenje korištenja kartice određuje se za razdoblje koje odgovara očekivanom trajanju okolnosti koje su dovele do ograničenja. Neposredno prije isteka razdoblja ograničenja Banka zadržava pravo odrediti novo razdoblje ograničenja u slučaju okolnosti koje su dovele do ograničenja i dalje postoje.

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, sukladno odredbama ugovora, ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja Addiko Bank d.d. Banka će, primjenjujući pri tome dostupne pouzdane kanale i ugovoreni način komunikacije, obavijestiti Korisnika o namjeri, razlozima i načinu privremenog ili trajnog ograničenja korištenja kartice kad god je to moguće prije, odnosno odmah nakon ograničenja, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu. Također, na isti način

komunikacije opisan u prethodnoj rečenici, Banka će obavijestiti Korisnika u slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti kartice. Nakon što prestanu razlozi za ograničenje korištenja, Banka će omogućiti korištenje kartice odnosno zamijenit će je novom, ako se prethodno blokirani platni instrument više ne može ili ne smije koristiti.

Banka je u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, a sukladno pozitivnim propisima i poslovnoj praksi ovlaštena privremeno ograničiti korištenje kartice i poduzeti sve druge mjere i radnje propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim pozitivnim propisima i aktima Banke.

Za vrijeme ograničenja korištenja kartice Korisnika, ograničeno je korištenje kartice i za eventualne punomoćnike i/ili dodatne korisnike. Korisnik je dužan o ograničenju korištenja obavijestiti punomoćnike i/ili dodatne korisnike ako ih ima.

Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev mora biti vraćena.

## 5.2. Korištenje internet bankarstva i mobilnog bankarstva

Usluga internet bankarstva Addiko EBank i mobilnog bankarstva Addiko Mobile koristi se na način da se korisnik pomoću identifikacijskog uređaja prijavi u sustav.

U sustav Addiko EBank Korisnik pristupa na jedan od dva načina:

- Prijavom putem tokena:  
korisnik se u token prijavljuje PIN-om kojim se generira jednokratna zaporka. Jednokratnom zaporkom i korisničkim imenom koje korisniku dodjeljuje Banka, korisnik vrši prijavu u sustav.
- Prijavom putem mTokena:  
korisnik se u mToken prijavljuje PIN-om ili biometrijskom autentifikacijom te generira jednokratnu zaporku. Jednokratnom zaporkom i korisničkim imenom koje korisniku dodjeljuje Banka, korisnik vrši prijavu u sustav.

U sustav Addiko Mobile Korisnik se prvi puta prijavljuje pomoću:

- korisničkog imena koje korisniku dodjeljuje Banka,
- aktivacijskih ključeva koje korisniku dodjeljuje Banka,
- PIN-a kojeg sam definira.

Nakon inicijalne prijave u sustav Korisnik prilikom svake sljedeće prijave i potpisivanja naloga može izvršiti autentifikaciju na dva načina:

- unosom PIN kojeg je sam definirao prilikom aktivacije aplikacije,
- korištenjem biometrije pohranjene na uređaju s kojeg se pristupa aplikaciji

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

Korisnik je dužan držati na sigurnom (nikako na istom mjestu) identifikacijski uređaj/ mobilni uređaj i PIN - koji sam definira, ne smije ga predati drugoj osobi. Preduvjet za biometrijsku autentifikaciju je posjedovanje uređaja koji tehnički ispunjava zahtjeve za korištenje biometrije te pohranjen biometrijski podatak (otisak prsta ili prepoznavanje lica) s kojim, prilikom pristupa aplikaciji, Korisnik potvrđuje svoj identitet. Pojedini uređaji ne omogućuju biometrijsku autentifikaciju. U slučaju kada uređaj s kojim Korisnik pristupa mobilnoj aplikaciji ne ispunjava tehničke preduvjete za iste, Korisnik je u mogućnosti koristiti isključivo definirani PIN za autentifikaciju i korištenje mobilne aplikacije. Korisnik jamči da je u slučaju korištenja biometrijskih metoda pohranio isključivo svoje biometrijske podatke na uređaj s kojim pristupa mobilnoj aplikaciji, te prihvaća da se isti mogu koristiti u svrhu autentifikacije i autorizacije. **Opciju korištenja biometrijskih metoda, Korisnik u svakom trenutku može deaktivirati na svom mobilnom uređaju.** Aktivacijom biometrijskih metoda Korisnik

potvrđuje da je upoznat da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije već koristi onu koju omogućava mobilni uređaj, da Banka ne odgovara za ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije/autorizacije niti za rezultate takve autentifikacije/autorizacije kao i da Banka nema pristup niti kontrolu nad biometrijskim podacima koji su pohranjeni na mobitelu. Autentifikacija biometrijom smatra se završenom u trenutku kada uređaj korisnika potvrdi ispravnost biometrijskog podatka. Banka zadržava pravo za određene proizvode i/ili usluge onemogućiti ili ograničiti korištenje biometrijske autentifikacije. Ako korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku (način promjene PIN-a za token opisan je u „Uputama za korištenje tokena“, a za mobilni uređaj način promjene PIN-a i deaktivacija opcije biometrijske autentifikacije opisan je u “Uputama za korištenje usluge Addiko Mobile“).

Dodatna objašnjenja korisnik može zatražiti na besplatnom telefonu 0800 14 14, odnosno na broj telefona +3851 6030 000 za pozive iz inozemstva ili na mail [ebank.hr@addiko.com](mailto:ebank.hr@addiko.com). Korisnik je dužan prije početka korištenja usluge osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu internetskog bankarstva, uključujući i pristup Internetu.

Banka je u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, a sukladno pozitivnim propisima i poslovnoj praksi ovlaštena privremeno ograničiti korištenje Internet i mobilnog bankarstva i poduzeti sve druge mjere i radnje propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim pozitivnim propisima i aktima Banke.

### 5.3. Gubitak i krađa platnog instrumenta

#### 5.3.1. Platne kartice

Korisnik platne kartice obavezan je odmah prijaviti gubitak odnosno krađu platne kartice najbližoj poslovnicu Banke, na besplatni broj 0800 14 14 odnosno na broj telefona +3851 6030 000 za pozive iz inozemstva ili najbližoj banci koja ima istaknute oznake Mastercard, te istu prijavu pismeno potvrditi u najbližoj poslovnicu Banke radi sprječavanja daljnje zlouporabe. Krađu platne kartice korisnik platne kartice može prijaviti i najbližoj policijskoj postaji. Nakon primitka prijave o gubitku ili krađi platne kartice, Banka će spriječiti svako daljnje korištenje, a korisniku platne kartice na zahtjev izdati zamjensku platnu karticu. Trošak izdavanja nove, odnosno zamjenske platne kartice i/ili PIN-a nakon gubitka ili krađe snosi korisnik kartice, u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Ako Korisnik pronađe svoju već opozvanu platnu karticu, više je ne smije koristiti već je dužan prerezati je i baciti. Korisnik može u svako vrijeme opozvati dodatnom korisniku ovlaštenje po dodatnoj kartici. Izjava o opozivu proizvodi pravni učinak prema Banci od njenog primitka u Banku. Nakon opoziva dodatne Kartice ili smrti dodatnog korisnika kartice, Korisnik je dužan Banci vratiti dodatnu karticu. Ako Korisnik ne vrati dodatne kartice, odgovoran je za sve posljedice koje bi nastale zbog korištenja kartice nakon opoziva punomoći.

Banka ne odgovara za zlouporabu kartice na prodajnom mjestu. Radi osiguranja Korisnika od materijalne štete, Banka obavještava mrežu prihvatitelja kartica u sustavu Mastercard. Banka će u roku od 18 mjeseci Korisniku, koji podnese Zahtjev za uvid u prijavu nestanka kartice, dati na uvid odgovarajuće dokazne dokumente kojima raspolaze.

#### 5.3.2. Identifikacijski uređaj

Gubitak ili krađu identifikacijskog uređaja za korištenje usluge Addiko EBank odnosno mobilnog uređaja Korisnik prijavljuje Banci na besplatni telefon 0800 14 14 ili na broj telefona +3851 6030 000 za pozive iz inozemstva. Banka će troškove izdavanja novog identifikacijskog uređaja naplatiti prema važećoj Odluci o naknadama za usluge Banke. Korisnik je također odgovoran za štetu koja nastane kao posljedica Korisnikovog nepravilnog rukovanja identifikacijskim uređajem.



## 6. PREKORAČENJE PO TEKUĆEM RAČUNU

Za izvršenje usluga platnog prometa i bankarskih usluga, Banka može Korisniku temeljem Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i pružanje usluga platnog prometa odobriti prekoračenje. Prekoračenje zajedno s raspoloživim saldonom u svim valutama na tekućem računu predstavlja iznos u okviru kojega Korisnik može inicirati kreditne transfere (platne transakcije) i ostale bankovne usluge.

Banka ima diskrecijsko pravo ne odobriti prekoračenje Korisniku bez posebnog obrazloženja.

Korisnik je obavezan do dana isteka prekoračenja, ukoliko mu isto nije obnovljeno na novi ugovorni ciklus, vratiti na Račun sva iskorištena novčana sredstva i iznos pripadajuće kamate. Dan isteka prekoračenja je naveden na mjesečnom Izvratku.

### 6.1. Prešutno prekoračenje

Banka može staviti na raspolaganje Korisniku određeni iznos sredstava koja nadmašuju trenutni saldo na tekućem računu (prešutno prekoračenje).

Smatra se da je Korisnik prihvatio prešutno prekoračenje ukoliko isto nije odbio najkasnije do dana početka ugovornog ciklusa, na način kako je propisano ovim Općim uvjetima.

Korisnik može odbiti korištenje prešutnog prekoračenja o čemu je potrebno pisanim putem podnijeti zahtjev za ukidanje prešutnog prekoračenja osobno u poslovnici Banke, slanjem zahtjeva poštom na adresu Addiko Bank d.d., Kontakt centar, Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, porukom putem e-mail adrese ugovorene za kontakt s Bankom ili porukom kroz internetsko/mobilno bankarstvo. Korisnik navedeni zahtjev za ukidanje može opozvati pisanim putem, u kojem slučaju će Banka razmotriti odobrenje prešutnog prekoračenja.

Prešutno prekoračenje na tekućem računu Banka odobrava u valuti HRK (kune) na rok do 6 (šest) mjeseci. Prvo prešutno prekoračenje Banka može odobriti na temelju prvog priljeva kojeg Banka smatra redovnim mjesečnim primanjem, te isti zaokružiti na stotice. Redovno mjesečno primanje smatra se plaća, mirovina ili drugo novčano primanje koje se Klijentu uplaćuje po osnovi i u vezi radnog odnosa. Prilikom obnavljanja prešutnog prekoračenja, za osnovicu se uzima redovno primanje klijenta određeno na temelju dostupnih podataka. Na visinu prekoračenja kod obnavljanja utječu iskorištenost sredstava u prethodnom ugovornom ciklusu, iznos primanja, te urednost poslovanja. Svako obnavljanje na rok do 6 mjeseci predstavlja novi ugovorni ciklus u kojem se primjenjuje fiksna kamatna stopa važeća na dan obnavljanja, a iznos prešutnog prekoračenja kod obnavljanja može biti različit od iznosa u prethodnom ugovornom ciklusu. Informacija će biti sadržana u mjesečnom Izvratku za mjesec koji prethodi mjesecu u kojemu će novi ugovorni ciklus započeti.

Tijekom korištenja prešutnog prekoračenja, Korisnik može jednostrano otkazati prešutno prekoračenje, pisanim putem u poslovnici Banke ili slanjem poštom na adresu Addiko Bank d.d., Kontakt centar, Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, porukom putem e-mail adrese ugovorene za kontakt s Bankom ili porukom kroz internetsko/mobilno bankarstvo, s trenutnim učinkom odnosno učinkom od primitka otkaza od strane Banke, pod uvjetom da u trenutku otkaza ne koristi prešutno prekoračenje odnosno da je iskorišten dio vratio u cijelosti.

Ako Korisnik ne koristi prešutno prekoračenje u cijelosti ili ga koristi djelomično, Banka može umanjiti ili opozvati neiskorišten dio prešutnog prekoračenja. Informacija o umanjenju ili opozivu neiskorištenog dijela prešutnog prekoračenja bit će sadržana u mjesečnom Izvratku za mjesec koji prethodi mjesecu u kojemu će novi ugovorni ciklus započeti.

**6.1.1.** Ako Banka stavlja Korisniku na raspolaganje prešutno prekoračenje, Banka će Korisnika obavijestiti na ugovoreni način o maksimalnom iznosu, nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi, efektivnoj kamatnoj stopi, te ostalim uvjetima korištenja prekoračenja, kao i o umanjenju ili opozivu prešutnog prekoračenja već stavljenog na korištenje.

**6.1.2.** U slučaju značajnog prekoračenja duljeg od mjesec dana, Banka će Korisnika bez odgode, na ugovoreni način, obavijestiti o navedenoj činjenici odnosno o ukupnom iznosu prekoračenja, kamatnoj stopi i eventualno mogućim kaznama, naknadama ili kamatama na dospjele neplaćene obveze.

**6.1.3.** Ukoliko Banka prilikom obnavljanja ugovornog ciklusa umanju ili opozove prešutno prekoračenje, može omogućiti Korisniku stepenasto smanjenje iznosa umanjenog ili opozvanog prešutnog prekoračenja i to u razdoblju do 12 mjeseci, primjenom kamatne stope koja je važeća za prešutna prekoračenja po tekućem računu. Banka će o stepenastom smanjenju obavijestiti Korisnika na ugovoreni način ili na posljednju evidentiranu adresu Korisnika, najmanje 30 dana prije dana efektivnog umanjenja ili opozivanja prekoračenja. Ukoliko Korisnik ne prihvati stepenasto smanjenje iznosa prekoračenja, obavezan je podmiriti iskorišteni iznos prekoračenja u cijelosti najkasnije do roka navedenog u obavijesti.

## **6.2. Dopušteno prekoračenje**

Počevši od 11. siječnja 2021. godine Banka nema u redovnoj ponudi ugovaranje dopuštenog prekoračenja.

## **6.3. Nedopušteno prekoračenje**

Nedopuštenim prekoračenjem smatra se negativno stanje računa koje prelazi iznos prekoračenja. U slučaju nedopuštenog prekoračenja iz prethodnog stavka, Korisnik je dužan odmah po saznanju odnosno po primitku opomene uplatiti iznos nedopuštenog prekoračenja, pripadajuće kamate, troškove i naknade. Nedopušteno prekoračenje Banka može naplatiti sa svih računa i štednih uloga (novčanih pologa) koje Korisnik ima u Banci.

Za slučaj da iznos raspoloživih novčanih sredstava na računu i prekoračenja nije dovoljan za podmirenje razlike između iznosa platne transakcije koju je Korisnik autorizirao i potvrde o terećenju po istoj autoriziranoj platnoj transakciji (tzv. financijska transakcija) izdane od strane trgovca ili pružatelja usluga u čiju korist se provodi ista platna transakcija, Korisnik ovlašćuje Banku da iznos navedene razlike podmiri iz nedopuštenog prekoračenja.

## **6.4. Obnavljanje prekoračenja u slučaju blokade Računa**

U slučaju blokade Računa zbog prisilne naplate, Banka može nastaviti ciklus obnavljanja istog iznosa prethodno odobrenog prekoračenja.

## **6.5. Umanjenje i opozivanje prekoračenja tijekom ugovornog ciklusa**

Banka može umanjiti ili opozvati prekoračenje tijekom trajanja ugovornog ciklusa i od Korisnika zatražiti povrat iskorištenog prekoračenja, obaviješću koja se dostavlja najmanje 30 dana prije provođenja umanjenja ili opoziva u slučaju:

- pokretanja postupaka prisilne naplate od strane Banke,
- prestanka Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i pružanju usluga platnog prometa,
- nedopuštenog prekoračenja po računu,
- izostanka redovitih mjesečnih primanja,
- ako se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa i pružanje usluga platnog prometa i Općih uvjeta poslovanja Addiko Bank d.d. te ovih Općih uvjeta,
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva.

Ukoliko tijekom korištenja prešutnog prekoračenja Banka otkáže Ugovor Korisniku temeljem članka 12.2. ovih Općih uvjeta, Banka će istovremeno opozvati i prešutno prekoračenje i to najmanje 30 dana prije efektivnog opoziva prešutnog prekoračenja. Ukoliko Korisnik ne podmiri ukupni iznos iskorištenog prešutnog prekoračenja najkasnije do posljednjeg dana trajanja prekoračenja, Banka može bez posebnog zahtjeva Korisnika omogućiti otplatu iskorištenog nepodmirenog iznosa prekoračenja u 12 obroka, bez ikakvog dopunskog troška i primjenom kamatne stope važeće za prešutno prekoračenje, sukladno otplatnom planu koji će biti dostavljen na posljednju poznatu adresu Korisnika, u roku od najkasnije 15 dana od prestanka važenja prekoračenja. Prema otplatnom planu, prvi obrok će dospjeti posljednji dan u mjesecu koji slijedi iza mjeseca u kojem je prešutno prekoračenje prestalo važiti.

Temeljem obveza upravljanja i kontrole rizika, Banka zadržava pravo kontinuirano ocjenjivati rizičnost poslovanja s Korisnikom koje je ocjenjivanje regulirano internim pravilima poslovanja Banke. U svrhu procjene odnosno dobivanja ocjene rizičnosti poslovanja s pojedinim Korisnikom, ocjenjuju se sljedeće okolnosti vezane uz Korisnika: povijest potrošnje, visina redovnih primanja prema podacima koje je Korisnik dostavio Banci, kreditna izloženost - urednost podmirivanja obveza, ukupan iznos dospjelih, a neplaćenih te iznos dospjelih troškova po kartici odnosno svim karticama, broj izdanih kartica, status Korisnika, trajanje i priroda poslovnog odnosa, promjene nastale u imovinskim okolnostima Korisnika te drugi podaci kojima Banka raspolaže.

U slučaju povećanja procijenjene rizičnosti poslovanja s Korisnikom, Banka može od Korisnika zatražiti dodatne podatke o njegovim prihodima kao i sredstva osiguranja podmirjenja obveza Korisnika prema Banci.

## 7. DRUGI TEMELJI ZA TEREĆENJE RAČUNA BEZ SUGLASNOSTI KORISNIKA

### 7.1. Prisilna naplata na novčanim sredstvima

Banka provodi naloge na teret Računa Korisnika temeljem naloga prisilne naplate primljenih od strane Financijske agencije (Fina-e), ovlaštene za zadavanje takvih naloga temeljem Zakona o provedbi ovrha na novčanim sredstvima.

Banka izvršava naloge prisilne naplate primljene od Fina-e iz raspoloživih novčanih sredstava svih računa i štednih uloga, odnosno novčanih pologa Korisnika.

Temeljem naloga Fina-e Banka će blokirati Račun sa svim raspoloživim novčanim sredstvima. Temeljem zaprimljenog naloga za izvršavanje osnove za plaćanje Banka provodi pljenidbu tražbine po Računu Korisnika do iznosa koji je potreban za namirenje tražbine ovrhovoditelja.

Prekoračenje ne može se koristiti za podmirenje obveza temeljem naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od Fina-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i temeljem drugih propisa temeljem kojih se provodi ovrha na računima.

#### 7.1.1. Redosljed izvršenja naloga određen zakonom

##### Prvi prioritet 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 prioritet plaćanja

- Dospjela potraživanja Banke od Korisnika

##### Treći prioritet plaćanja

- Nalozi predani od Korisnika ili neposredno od primatelja plaćanja

### 7.2. Otvaranje i vođenje posebnog računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe

Banka će sukladno posebnim zakonskim propisima, a po nalogu nadležnog tijela (Fina) Korisniku otvoriti račun za posebne namjene za primanje uplata i obavljanje isplata novčanih sredstava koja su izuzeta iz ovrhe (u daljnjem tekstu: Poseban račun).

Prilikom otvaranja Posebnog računa Banka s Korisnikom ne sklapa pojedinačni ugovor.

U slučaju kada Banka otvori Poseban račun Korisnik može novčanim sredstvima na Posebnom računu raspolagati u poslovnica Banke i poslovnica Financijske agencije uz predočjenje identifikacijskog dokumenta ili putem internet bankarstva Addiko EBank uz uvjet postojanja aktivnog transakcijskog računa.

Na Poseban račun Banka prima isključivo uplate uplatitelja navedenih u nalogu / obavijesti Financijske agencije. Banka će svaku uplatu na Poseban račun izvršenu od strane osoba koje nisu navedene u nalogu / obavijesti Financijske agencije vratiti uplatitelju.

Banka je u postupku ovrhe na novčanim sredstvima Korisnika samo izvršitelj naloga nadležnog tijela i pri tome ne utvrđuje niti provjerava odnose između Korisnika i osobe koja je u nalogu naznačena kao vjerovnik. Banka ne odgovara Korisniku za štetu koja bi mu nastala zbog provedbe nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog tijela. Banka naplaćuje naknadu za izvršenje naloga nadležnog tijela.

Banka je ovlaštena teretiti račun Korisnika temeljem predane mjenice ako postoji naznaka na mjenici da je naplativa u Banci te ako Banka od donositelja mjenice primi sve podatke potrebne za unovčenje mjenice. Banka vraća podnositelju mjenice za čije izvršenje na datum dospijeca nema pokrića na računu Korisnika.

### 7.3. Terećenje sukladno zakonskoj obvezi

Banka u ulozi isplatitelja sukladno posebnim zakonskim propisima, od 01.01.2015. godine, ima obvezu obračunavati, obustavljati i uplaćivati predujam poreza na dohodak od kamata. Predujam poreza na dohodak od kamata se obračunava, obustavlja i uplaćuje na sve kamate na štednju istodobno s isplatom ili pripisom kamata. Svi klijenti rezidenti su obveznici i prireza poreza na dohodak od kamata.

Predujam poreza na dohodak i prireza poreza na dohodak se obračunava neovisno o visini iznosa ostvarenih kamata na štednju.

Kamate na pozitivno stanje na transakcijskom računu ne podliježu obvezi obračunavanja, obustavljanja i uplaćivanja predujma poreza na dohodak, ako je kamata za pologe po viđenju manja od najmanje kamate za oročenu štednju i ako ne prelazi određenu visinu godišnje kamatne stope utvrđene zakonom.

### 7.4. Naplata dospjelih potraživanja, Agencije za naplatu potraživanja i terensku provjeru

Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakvih daljnjih suglasnosti i prethodnih obavijesti, može svaku svoju dospjelu nepodmirenu tražbinu naplatiti iz novčanih sredstava na Računu Korisnika, izvansudski terećenjem Računa u iznosu potrebnom za namirenje duga Korisnika, bez ograničenja. Korisnik je suglasan da Banka o tako izvršenoj naplati obavještava putem Izvatka o stanju i prometu po Računu kako je isti uređen ovim Općim uvjetima.

Banka može izvršiti prijebaj dospjelih potraživanja koje ima prema Korisniku s protutražbinom koju Korisnik ima prema Banci temeljem bilo kojeg računa/novčanog pologa koje ima otvorene u Banci.

Objavom Općih uvjeta Banka unaprijed daje Korisniku izjavu o namjeri izvršenja prijebaja kako je naveden u prethodnom stavku ovog članka Općih uvjeta.

U slučaju zakašnjenja s podmirenjem dospjelih obveza po stepenastom smanjenju ili obročnoj otplati ukinutog prekoračenja po tekućem računu, Banka može poduzeti slijedeće mjere:

- poslati opomenu Klijentu s pozivom da podmiri iznos dospjelih obveza uključujući pripadajuću kamatu i troškove, kao i pokrenuti sve ostale aktivnosti naplate
- s trenutnim učinkom raskinuti obročnu otplatu odnosno stepenasto smanjenje, te učiniti prijevremeno dospjelim cjelokupni preostali iznos prenesen u obročnu otplatu odnosno stepenasto smanjenje
- jednostrano raskinuti Ugovor o tekućem računu,
- pokrenuti postupak prisilne naplate dospjelog dugovanja po obročnoj otplati odnosno stepenastom smanjenju.

U slučaju kašnjenja, Banka poziva Korisnika na eventualni dogovor o daljnjem načinu otplate dospjelog dugovanja. Dogovor uključuje telefonski kontakt, slanje tekstualne poruke i elektroničke pošte Korisniku putem Pozivnog centra naplate, odjela Naplate poslovanja s građanstvom. Banka radi poboljšanja usluge Pozivnog centra naplate snima razgovor s Korisnikom.

Kada Korisnik zadovolji uvjete može biti proslijeđen Agencijama za naplatu potraživanja. Banka koristi usluge Agencija za naplatu potraživanja i terensku provjeru (Field Visit) za posredovanje u naplati dospjelih nenaplaćenih potraživanja. Banka povjerava Agenciji da u njeno ime obavlja poslove pronalazjenja i kontaktiranja dužnika Banke u svrhu dogovorne naplate. Dogovor uključuje telefonski kontakt Korisniku, slanje tekstualne poruke, elektroničke pošte, pisane obavijesti te terensku provjeru Korisnika (Field Visit).

## 7.5. Financijsko osiguranje

Sukladno Zakonu o financijskom osiguranju, potpisom Ugovora Banka stječe založno pravo na novčanim sredstvima na Računu Korisnika radi osiguranja naplate svih dospjelih, a nepodmirenih financijskih obveza Korisnika prema Banci.

## 8. INFORMIRANJE KORISNIKA

Banka će jednom mjesečno putem izvotka Korisnika obavještavati o svim izvršenim i primljenim platnim transakcijama. Za svaku platnu transakciju na računu Banka će Korisniku dati informaciju o:

- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije;
- platitelju, kada se radi o primljenim transakcijama;
- iznosu i valuti platne transakcije;
- iznosu naknade;
- tečaju koji je primijenjen, ako je obavljeno preračunavanje;
- datumu valute terećenja ili odobrenja Računa;
- stanju na Računu;
- iznosu kamate za obračunsko razdoblje.

Putem izvotka Banka će Korisnika također obavještavati o :

- svim odbijenim nalogima iz niza platnih transakcija;
- visini i datumu odobrenja prekoračenja;
- datumu prestanka važenja te promjeni visine iznosa;
- visini kamatne stope u obračunskom razdoblju.

Po tekućim računima koji su otvoreni u svrhu isplate mirovinskih i invalidskih primanja, izvadak zadrži i obavijest o navedenim primanjima koja se izrađuje temeljem podataka primljenih od Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.

Izvadak će Banka dostavljati Korisniku ili učiniti raspoloživim na način koji omogućuje pohranu i reproduciranje informacija u nepromijenjenom obliku., do 10. u tekućem mjesecu za prethodni mjesec, na ugovoreni način, bez naknade. Banka će na zahtjev Korisnika dostaviti izvadak u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade. Ako u obračunskom razdoblju nisu zabilježene prometne transakcije, Izvadak neće biti kreiran od strane Banke za to obračunsko razdoblje.

Kada se dostava Izvotka izvršava poštom, smatra se da je isti pravilno uručen ako je poslan na dogovorenu adresu koju je Korisnik s Bankom ugovorio za dostavu izvadaka poštom. U slučaju neuspjele dostave dva uzastopna izvotka, smatrat će se da je Korisnik odustao od takvog načina dostave te će mu Banka izvadak po Računu učiniti dostupnim u poslovnicama Banke, najmanje jednom mjesečno.

Izvadak se smatra dostavljenim ili preuzetim u Banci ako Korisnik ne ospori dostavu, odnosno preuzimanje u roku od 30 dana od datuma dostave naznačenog u prethodnom stavku.

## 9. PRIGOVORI I MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka će rješavati sporazumno.

Ukoliko 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: [info.hr@addiko.com](mailto:info.hr@addiko.com) ( potvrda primitka će se poslati na e-mail slanja)
- poslati telefaks poruku na broj: +385 (0)1 603 7000;
- pisani prigovor predati djelatniku u poslovnici ( pisanim putem će se potvrditi primitak vašeg prigovora);
- poslati pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, za Upravljanje prigovorima.

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB poželjno navesti);
- detaljan opis događaja ili situacije uz dostupnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom
- način dostave odgovora (pošta, e-mail, osobno u poslovnici).

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

Banka na sve prigovore odgovara u zakonski propisanim rokovima, a pisani će odgovor Korisniku dostaviti na način na koji je zatražio. Kod kompleksnih prigovora (ili kada rješavanje uključuje treću stranu) čije rješavanje može trajati duže od očekivanog, Banka će Korisnika unutar zakonskog roka obavijestiti o razlozima odgode i o okvirnom roku odgovora.

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

Ukoliko 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 pismenim putem na neki od prethodno definiranih načina, na koji će Banka odgovoriti u roku od deset dana od dana njegova zaprimanja. Korisnik može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke ako smatra da je Banka postupala protivno navedenim uredbama.

U svim sporovima između Korisnika i Banke koji se odnose na prava i obveze iz navedenih uredbi i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: <https://www.hgk.hr> ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

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

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

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

## 9.1. Prigovor za neautoriziranu platnu transakciju

Korisnik je dužan odmah po saznanju 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 dostupnim na ugovoreni način izvadak po Računu u kojem je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana.

Po isteku roka od (13) trinaest mjeseci od dana terećenja Računa, odnosno odobrenja Računa, o čemu je Korisnik bio informiran putem izvatka, Korisnik gubi pravo na prigovor.

Za platne transakcije kod kojih Korisnik osporava autorizaciju, Banka odmah, a najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana, vraća Korisniku iznos osporavane transakcije uz sve pripadajuće naknade i kamate.

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 te po potrebi zatražiti vještačenje po ovlaštenom sudskom vještaku. Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, odnosno da je Korisnik odgovoran za izvršenu platnu transakciju ili da je Korisnik postupao prijevarno, Banka će Korisniku

predočiti dokaze o autorizaciji, odnosno o ispravno izvršenoj transakciji, odnosno o prijevartnom postupanju Korisnika.

U slučaju neutemeljenog prigovora Banka će bezuvjetno teretiti Korisnikov račun za iznos osporavane transakcije uz sve pripadajuće kamate i naknade. U slučaju prijevartnog postupanja Korisnika Banka zadržava pravo protiv Korisnika pokrenuti odgovarajuće kaznene, prekršajne i druge sudske postupke.

Banka nije dužna vratiti platitelju iznos osporavane transakcije ako ima opravdani razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

Iznimno, Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 375,00 HRK ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta ako Korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, a u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijevartno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta, odnosno općih uvjeta koji reguliraju platni instrument koji koristi.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku, a izvršenje platne transakcije posljedica je korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zlouporabe platnog instrumenta, a ne radi se o prijevartnom postupanju korisnika platne kartice.

## **9.2. Prigovor za autorizirane platne transakcije inicirane od strane Banke ili preko primatelja plaćanja - povrat novčanih sredstava**

Korisnik može zatražiti povrat novčanih sredstava za autoriziranu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja. Primatelj plaćanja može biti Banka, odnosno ugovorni subjekt s kojim je Banka zaključila Ugovor o izvršavanju naloga za plaćanje izravnim terećenjem. Korisnik ostvaruje pravo na povrat novčanih sredstava za autoriziranu platnu transakciju izvršenu izravnim terećenjem koja je dio ugovorenog niza platnih transakcija kod kojih nije definiran točan iznos. Uvjet za povrat je da iznos platne transakcije znatno odstupa od iznosa koji Korisnik razumno očekuje, uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje i ugovorne odredbe, a nije razlog primjena referentnog tečaja ugovorenog s Bankom.

Korisnik nema pravo tražiti povrat za autoriziranu pojedinačnu platnu transakciju:

- ako je suglasnost za platnu transakciju dao izravno Banci;
- ako je raspolagao informacijom o budućoj platnoj transakciji najmanje (4) četiri tjedna prije datuma dospijeca.

Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je Korisnik u zahtjevu naveo. Ako Banka ustanovi da je prigovor opravdan, vratit će u roku od deset (10) dana od primitka prigovora puni iznos platne transakcije, odnosno dati obrazloženje za odbijanje povrata.

Korisnik gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako Banci ne podnese zahtjev za povrat u roku od (8) osam tjedana od datuma terećenja.

Ako Banka utvrdi da prigovor na izvršenu transakciju nije opravdana dat će obrazloženje za odbijanje povrata i obavezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje nadležnim tijelima određenim zakonom o platnom prometu. Postupak i podnošenje prigovora opisan je u točki 13. Ovih Općih uvjeta.

## **9.3. Prigovori vezani uz iniciranje plaćanja, informiranje o računu te potvrda raspoloživih sredstava korištenjem usluga ostalih pružatelja platnih usluga**

U odnosu na predmetne usluge Korisnik sve prigovore dostavlja isključivo tim 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 on-line kanalima Banke.

## 10. KAMATNE STOPE I NAKNADE ZA USLUGE BANKE

### 10.1. Kamate

Po transakcijskom računu Banka vrši dekurzivni obračun kamata, uz primjenu jednostavne / proporcionalne metode.

Visina nominalne kamatne stope određena je Odlukom o visini pasivnih kamatnih stopa i Odlukom o visini aktivnih kamatnih stopa. Kamatna stopa na prekoračenje može ovisiti o odabiru paketa usluga ili na drugi način ugovorene i prihvaćene ponude. Efektivna kamatna stopa jednaka je nominalnoj kamatnoj stopi.

Obračun i pripis kamate obavlja se mjesečno, za protekli mjesec odnosno ranije prilikom zatvaranja Računa. Dospjela kamata na prekoračenje odnosno na nedopušteno prekoračenje naplaćuje se iz stanja na Računu.

Kamatna stopa na prekoračenje je fiksna za svako razdoblje odobrenog prekoračenja. Na dan obnavljanja prekoračenja primjenjuje se važeća fiksna kamatna stopa sukladno Odluci o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače.

Obračun i formiranje pasivnih i aktivnih kamatnih stopa propisan je Odlukom o kamatnim stopama Addiko Bank d.d.

Na iznos nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu, koja je promjenjiva u skladu sa zakonskim propisima.

Izvaci iz Odluka o visini aktivnih i pasivnih kamatnih stopa i Odluka o kamatnim stopama Addiko Bank su Korisniku dostupni u poslovnoj mreži Banke i na Internet stranici Banke [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr).

### 10.2. Naknade

Naknade koje Banka obračunava i naplaćuje određene su Odlukom o naknadama za usluge Banke i promjenjivog su karaktera.

Banka Korisniku naplaćuje naknadu za vođenje Računa razmjerno periodu korištenja, naknade za pružanje usluge platnog prometa, za zatvaranje računa u roku od 6 mjeseci od otvaranja računa, za transakcije provedene na bankomatima i POS terminalima korištenjem debitnih kartica Banke, za korištenje servisa te ostale naknade u kartičnom poslovanju.

Pored navedenih naknada Banka obračunava i naplaćuje ostale naknade i stvarne troškove koji proizlaze iz posebnog zahtjeva klijenta i iz ugovornog odnosa.

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

U slučaju kada Korisnik na vrijeme ne podmiri naknade i troškove, Banka ima pravo zaračunati zakonske zatezne kamate i eventualne dodatne troškove koji su nastali za Banku.

## 11. NEAKTIVNOST RAČUNA

Transakcijski račun sa saldom +100,00/-200,00 kuna ili u protuvrijednosti druge strane valute po kojem nije bilo nijedne platne transakcije minimalno 18 (osamnaest) mjeseci, osim pripisa kamate i naplate naknada, te nije vezan uz oročeni depozit ili kreditnu karticu Banka može proglasiti neaktivnim.

Po neaktivnim računima Banka može obustaviti obračun i pripis kamate te naplatu naknada. Po neaktivnim se računima ukida paket, usluge on-line bankarstva, trajni nalozi, nalozi izravnog terećenja i blokiraju se platni instrumenti. Obračun naknada i kamata započinje s prvim priljevom ili uplatom, odnosno prvim terećenjem i promjenom stanja na računu.

Radi ponovne aktivacije paketa, usluga on-line bankarstva, trajnog naloga, naloga izravnog terećenja i platnih instrumenata Korisnik je obavezan zatražiti ponovnu aktivaciju, odnosno ugovaranje istih.



## 12. IZMJENA I OTKAZ UGOVORA

### 12.1. Izmjena ugovora

U slučaju da Banka promijeni Okvirni ugovor ili ove Opće uvjete, Korisnika će o tome obavijestiti dva mjeseca prije primjene izmijenjenih Općih uvjeta ili Okvirnog ugovora te Korisniku učiniti dostupnim prijedlog izmjena putem Izvatka i na web stranicama Banke.

Korisnik ima pravo prihvatiti ili odbiti izmjene okvirnog ugovora ili ovih Općih uvjeta prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio te izmjene ako do predloženog datuma njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Ukoliko Korisnik ne prihvaća predložene izmjene, ima pravo bez naknade otkazati okvirni ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

### 12.2. Prestanak Ugovora

Ugovor prestaje važiti otkazom Ugovora jedne od ugovornih strana, istekom roka na koji je ugovoren ili smrću Korisnika.

Zatečena novčana sredstva na računu koja Korisnik nije podigao nakon prestanka Ugovora odnosno novčana sredstva koja nije podigao za vrijeme otkaznog roka, dostupna su i nakon prestanka Ugovora, a nasljednicima su dostupna podnošenjem zahtjeva za isplatu uz predočenje originalnog pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge zakonom propisane isprave.

Banka određuje postupak zatvaranja računa nakon prestanka Ugovora.

#### 12.2.1. Redovan otkaz Ugovora

Korisnik može jednostrano pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od jednog mjeseca ili kraći uz suglasnost obiju strana. Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.

U slučaju da Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka 6 (šest) mjeseci od dana sklapanja, Banka će naplatiti naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Banka može otkazati Ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme bez navođenja razloga s otkaznim rokom od 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, u pisanoj obliku, preporučenom poštom s povratnicom na zadnju poznatu adresu Korisnika. Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Korisnika, odnosno primitkom zahtjeva Korisnika za otkaz Ugovora u Banci.

Banka može otkazati Ugovor protekom razdoblja od minimalno 18 (osamnaest) mjeseci ako Korisnik ne ostvaruje prava iz Ugovora odnosno ako stanje na transakcijskom računu iznosi +100,00/-200,00 kuna ili protuvrijednost druge valute i po računu nije bilo nijedne platne transakcije te račun nije vezan uz oročeni depozit ili kreditnu karticu.

Otkazom Ugovora automatski prestaju svi ugovori o dodatnim uslugama koji su vezani za transakcijski račun.

#### 12.2.2. Izvanredni raskid Ugovora

Banka Korisniku može jednostrano raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom u sljedećim slučajevima:

- kada Korisnik krši odredbe ovog Ugovora i Općih uvjeta ili drugog ugovora koji ima sklopljen s Bankom;
- u slučaju nepodmirenja troškova nastalih provođenjem platnih transakcija, kao i obveza po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom; ako je prilikom sklapanja Ugovora dao pogrešne ili neistinite podatke;
- ako nije dostavio tražene dokumente ili podatke koji su sukladno propisima nužni za izvršenje ugovornog odnosa, odnosno za ispunjenje zakonskih obveza od strane Banke;
- na zahtjev nadzornog tijela;
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva, te narušava ugled Banke;
- ako Banka posumnja na mogućnost povrede propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Obavijest o raskidu se šalje u u pisanom obliku poštom preporučeno s povratnicom na posljednju poznatu adresu Korisnika. Jednostrani raskid Ugovora stupa na snagu u trenutku kada je obavijest o raskidu predana pošti od strane Banke.

### 13. ISPRAVCI BANČINIH POGREŠAKA

Korisnik je suglasan da Banka bez njegove daljnje suglasnosti, radi ispravka bančine pogreške pri izvršavanju naloga, koja je rezultirala neosnovanim odobrenjem Računa, izvrši terećenje tog neosnovano odobrenog Računa. Banka obavještava Korisnika o terećenju Računa radi ispravka pogrešno izvršenog naloga koji dostavlja na posljednju poznatu adresu. Korisnik ima pravo provjeriti da je terećenje provedeno u skladu sa danom suglasnosti i uvidom u promet po računu, koji može izvršiti u svako doba u poslovnica Banke u radno vrijeme poslovnica.

Korisnik je dužan vratiti nepripadna novčana sredstva koja su bez pravne osnove uplaćena na njegov Račun.

### 14. INFORMACIJA O OSIGURANJU ŠTEDNOG ULOGA

Banka osigurava štedne uloge sukladno posebnom zakonu i propisima donesenim na temelju zakona kod Hrvatske agencije za osiguranje depozita (DAB). Informacije o sustavu osiguranja dostupne su u poslovnica Banke i na Internet stranici Banke [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr).

### 15. ZAVRŠNE ODREDBE

15.1. Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se hrvatski jezik.

Na sve poslove i usluge regulirane ovim Općim uvjetima primjenjuje se isključivo pravo Republike Hrvatske.

15.2. Uz ove Opće uvjete primjenjuju se i:

- Terminski plan Banke za obavljanje platnih transakcija;
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke;
- Izvadak iz Odluke o visini pasivnih kamatnih stopa za fizičke osobe;
- Izvadak iz Odluke o visini aktivnih kamatnih stopa za fizičke osobe;
- Izvadak iz Odluke o limitima potrošnje po karticama poslovanja s građanstvom.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti u primjeni od 10.08.2021. godine. Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na internet stranici Banke [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr).

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 10.01.2022. godine.

U Zagrebu, 03.11.2021. godine.

**Addiko Bank d.d.**