

# Addiko Bank

## OPĆI UVJETI I PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD REVOLVING KREDITNE KARTICE ZA POTROŠAČE

### 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 korisnika Mastercard Revolving kreditne kartice/revolving kredita (u daljnjem tekstu: Korisnik), te predmetni Opći uvjeti zajedno sa Pristupnicom/Zahtjevom za promjenu po kartici sastavni su dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard Revolving kreditne kartice i revolving kredita (u daljnjem tekstu: Ugovor).

### 1. Pojmovno određenje

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

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

**Rezident** - 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;

**Nerezident** - fizička osoba koja ima prebivalište u inozemstvu, neovisno o njenom državljanstvu;

**Platitelj** - 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;

**Primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva, koja su bila predmet platne transakcije;

**Transakcijski račun** - tekući račun (u daljnjem tekstu: Račun) kojeg za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga;

**Bankovna usluga** - u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja uslugu ugovaranja i vođenja računa za plaćanje putem kojih se izvršavaju platne transakcije te izdavanje platnih kartica kao sredstva plaćanja koje omogućuje izvršenje, autorizaciju i opoziv platnih transakcija potrošača i za koje Banka naplaćuje naknade;

**Beskontaktna platna transakcija (beskontaktna plaćanja, beskontaktno podizanje gotovog novca i druge beskontaktno transakcije)** - 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.

# Addiko Bank

**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.

**Platna transakcija** - radnja kupovine ili podizanja gotovog novca koju obavi korisnik Kartice ili izravno terećenje koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

**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.

**Nacionalna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluje platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj;

**Međunarodna platna transakcija** - 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;

**Prekogranična platna transakcija** - 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;

**Država članica** - država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;

**Treća država** - država koja nije država članica;

**Domaća valuta** - službena valuta Republike Hrvatske; valuta HRK (kuna);

**Strana valuta** - valute država članica i trećih država;

**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;

**Mastercard Revolving kreditna platna kartica** - sredstvo koje omogućuje 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 uz odgodu plaćanja obveza i vezana je za

# Addiko Bank

revolving kredit (u daljnjem tekstu: Kartica);

**Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard Revolving kreditne kartice i revolving kredita** - ugovor o poslovanju karticom jest ugovor ili drugi dokument na temelju kojeg korisnik s bankom uređuje ugovorni odnos s namjenom poslovanja karticom i korištenjem revolving kredita na koji je kartica vezana. Sastavni dio Okvirnog ugovora čine Opći uvjeti zajedno sa Pristupnicom/Zahtjevom za promjenu po kartici;

**Pristupnica/Zahtjev za promjenu po kartici** - zahtjev za izdavanje/promjenu po Mastercard Revolving kreditnoj kartici i sastavni je dio općih uvjeta i Ugovora;

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

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

**Dodatni korisnik** - dodatni korisnik Mastercard Revolving kreditne kartice kojemu Banka izdaje karticu na zahtjev Osnovnog korisnika i na njegov zahtjev temeljem potpisa Pristupnice/Zahtjeva za promjenu po kartici;

**Osnovna kartica** - kartica izdana Osnovnom korisniku;

**Dodatna kartica** - kartica koja se izdaje dodatnom korisniku na temelju zahtjeva Korisnika i uz njegovu suglasnost sukladno ovim Općim uvjetima. Dodatna kartica ima svoj broj koji je različit od broja osnovne kartice;

**Zamjenska kartica** - kartica koja se izdaje korisniku kartice u zamjenu za izgublenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osobnih podataka;

**PIN** - osobni identifikacijski broj-zaporka pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice poznat isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv;

**Sigurnosni kod** - troznamenasti broj zapisan na poledini potpisne trake koji se prvenstveno koristi prilikom obavljanja platnih transakcija preko primatelja plaćanja bez prisustva kartice (Internet kupovine, kataloga prodaja);

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

**Trajni nositelj podataka** - svaki instrument koji korisniku omogućava pohranu podataka naslovljenih na njega osobno tako da su dostupni za daljnju uporabu toliko dugo koliko je potrebno za namjene tih podataka; koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih podataka kao što je npr. obavijest u papirnom obliku ili elektronski oblik obavijesti u PDF obliku;

**Obavijest o učinjenim transakcijama** - pisana obavijest korisniku kartice o izvršenim platnim transakcijama i troškovima učinjenima korištenjem kartica, naknadama, članarinama, kamatama na revolving kredit, zateznim zakonskim kamatama, minimalnom iznosu mjesečne otplate revolving kredita i drugim informacijama;

**Revolving kredit** - kredit koji Banka odobrava u domaćoj valuti s mogućnošću višekratnog korištenja do ukupnog odobrenog iznosa. Svakim korištenjem kartice smanjuje se raspoloživi iznos revolving kredita, a svakom uplatom se obnavlja i ostvaruje pravo na novu potrošnju. Korisnik na Pristupnici/Zahtjevu za

# Addiko Bank

promjenom po kartici označava minimalni iznos podmirenja iskorištenog revolving kredita;

**Račun revolving kredita** - uvjetni račun na kojem Banka evidentira dospjele i nedospjele obveze, obračunate kamate, naknade i ostale troškove nastale korištenjem revolving kredita;

**Model otplate** - model podmirenja duga u postotku odabranom na Pristupnici/Zahtjevu za promjenom po kartici;

**Minimalni iznos otplate** - postotak ukupnog duga po kreditnoj kartici utvrđen Ugovorom o revolving kreditu, odnosno točkom 11. Ovih Općih uvjeta, a koji je Korisnik obavezan platiti na ugovoreni način do na Izvatzku naznačenog datuma dospijeca (minimalno 100,00 HRK)

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

**Referentna kamatna stopa** - kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koje će se primjenjivati;

**Bankomat** - samouslužni uređaj za isplatu gotovog novca;

**EFT POS (Point of sale)** - prihvatni uređaj preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem;

**Samoposlužni uređaj** - elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja robe/usluga na kojem se transakcije provode korištenjem kartice na način uvjetovan od samog uređaja.

## 2. Osiguranje osobnih podataka i povjerljivih informacija

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

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

Korisnik je obavezan u roku od 8 dana od dana nastanka promjene obavijestiti Banku 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. Izdavanje kartice

Ugovorni odnos između Banke i Korisnika nastaje sklapanjem Ugovora. Prije sklapanja Ugovora Banka Korisniku uručuje Pristupnicu/Zahtjev za promjenu po kartici i ove Opće uvjete s prilogima, Opće uvjete poslovanja Addiko Bank d.d., Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d., Odluku o kamatnim stopama Addiko Bank d.d. te nacrt Ugovora.

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, rezidentu ili nerezidentu Republike Hrvatske, uz uvjet da pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme podmiriti sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice pod uvjetima navedenim u Ugovoru. Podnositelj zahtjeva podnosi zahtjev za karticu popunjavanjem pristupnice. O izdavanju kartice odlučuje Banka sukladno poslovnoj politici Banke.

Banka će na zahtjev Korisnika odobriti najviše 3 (tri) dodatne kartice. Korisnik je dužan dodatne korisnike upoznati s ovim Općim uvjetima, Općim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d., Izvatzkom iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d., Odlukom o kamatnim stopama Addiko Bank d.d. Sukladno odluci Banke, Kartice se dostavljaju Korisniku običnom ili preporučenom 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

# Addiko Bank

Korisnika putem preporučene ili obične pošiljke poštom na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio sa Bankom.

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.

Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati mogućnost beskontaktnog plaćanja, može zatražiti ukidanje beskontaktnih funkcija, podnošenjem zahtjeva Banci. Ukidanjem beskontaktnih funkcija Korisnik nastavlja upotrebljavati izdanu karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja, ali se ista više neće moći koristiti za beskontaktna plaćanja. Pri upotrebi kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili povlačenjem kartice na EFT POS uređaju.

## 4. Obnavljanje kartice

Ako Korisnik posluje sukladno Ugovoru i Općim uvjetima, Banka prije isteka valjanosti stare Kartice, bez ponovnog zahtjeva, izdaje korisniku novu Karticu. Kartica je valjana do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici.

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.

## 5. Korištenje kartice

Korisnik kartice obavezan je karticu koristiti sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima.

Rok valjanosti Kartice naveden je na kartici. Korisnik kartice može koristiti karticu samo do roka koji je na njoj naznačen. Karticu čiji je rok valjanosti istekao, Korisnik kartice dužan je uništiti (prerezati) i baciti.

Korisnik ne smije Karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju roba i usluga zabranjenih u Republici Hrvatskoj.

## 6. Mjere koje je korisnik dužan osigurati prilikom korištenja kartice

Kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo korisnik Kartice čije je ime otisnuto na Kartici.

Korisnik Karticu ne smije uručiti drugoj osobi ili je na bilo koji drugi način namjerno otuđiti te time omogućiti neovlašteno korištenje Kartice. Navedeni načini uporabe kartice smatraju se zlouporabom, te imaju za posljedicu raskid ugovora.

Odmah po prijemu Kartice, Korisnik je dužan osigurati sigurnosne elemente Kartice, a to su:

- obavijest o PIN-u dužan je odmah po primitku izbrisati/uništiti i potrebno ga je zapamtiti;
- PIN ne smije nikome razotkriti, ne smije ga čuvati zajedno s Karticom i ne smije ga zapisati na Karticu;
- za izvršenje platnih transakcija bez prisustva Kartice Korisnik ne smije otkriti podatke o PIN-u;
- nakon nastanka štetnog događaja PIN ne smije biti dostupan trećim osobama;
- svaku sumnju na zlouporabu PIN-om Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci;
- Karticu je dužan odmah po primitku potpisati jer je nepotpisana Kartica nevažeća, a za eventualnu štetu odgovara Korisnik;
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja na Kartici;
- Korisnik je dužan osigurati da se postupci Karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom te je dužan voditi brigu da suglasnost za izvršenje platne transakcije daje za unaprijed poznati ili odabrani iznos, inače to čini na vlastitu odgovornost.

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku ili krađi kartice, odnosno zlouporabi ili neovlaštenom korištenju iste.

Ako Korisnik pronađe svoju već opozvanu Karticu, više je ne smije koristiti već ju je dužan prerezati i baciti.

Korisnik može u svako vrijeme dodatnom korisniku opozvati ovlaštenje po dodatnoj kartici. Izjava o opozivu

# Addiko Bank

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 će na pisani zahtjev Korisnika, bez odgađanja, blokirati karticu dodatnog korisnika.

Za zlouporabu Kartice na prodajnom mjestu Banka ne odgovara.

## 7. Odobravanje i korištenje revolving kredita u okviru limita

Za potrebe korištenja i otplate revolving kredita otvara se račun revolving kredita.

Odluku o iznosu revolving kredita donosi Banka te pisanim putem obavještava Korisnika o visini dodijeljenog revolving kredita u kunama. Sukladno odluci Banke, Odluka o iznosu revolving kredita po kartici dostavlja se Korisniku putem pošte, E-mail-a ili u poslovnici.

Iznos revolving kredita je promjenjiv, a Banka ga može naknadno smanjiti ili povećati, o čemu pisanim putem obavještava Korisnika.

Povećanje revolving kredita može pisanim putem zatražiti i Korisnik.

Odluku o odobrenju ili odbijanju zahtjeva donosi Banka bez obrazloženja. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahtjeva, Banka je ovlaštena tražiti od Korisnika dodatne podatke o prihodima koje Korisnik ostvaruje. Za ugovaranje Kartice odnosno revolving kredita, Banka može zatražiti instrumente osiguranje.

Korisnik prihvaća da Banka ima pravo odrediti i mijenjati maksimalni iznos odobrenog revolving kredita.

Korisniku je dopušteno korištenje Kartice do iznosa odobrenog revolving kredita koji se ne smije prekoračiti korištenjem osnovne i dodatnih kartica. U slučaju prekoračenja odobrenog revolving kredita, iznos za koji je kredit prekoračen dospijeva na naplatu u cijelosti na dan dospijeća plaćanja prema prvoj sljedećoj Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Korištenjem Kartice smanjuje se raspoloživi iznos revolving kredita za sve platne transakcije učinjene Karticom, a svakom uplatom kredit se obnavlja i ostvaruje pravo na novu potrošnju.

Banka može iz opravdanih razloga otkazati pravo korisnika kartice na povlačenje iznosa kredita. O otkazivanju i razlozima otkazivanja Banka će obavijestiti Korisnika na ugovoreni način, kada je to moguće, prije samog otkazivanja, a najkasnije odmah nakon otkazivanja, osim ako je pružanje takovih informacija zabranjeno posebnim propisima. Opravdani razlozi mogu obuhvaćati sumnju o neovlaštenom korištenju kredita, opravdanu sumnju o prijevari vezanoj za kredit i korištenje kartice, značajno povećanje rizika da Korisnik neće ispuniti svoju obvezu otplate kredita Banci i druge slične situacije.

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovog novca i platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja dopušteno je u okviru posebnih limita, sukladno Odluci o limitima potrošnje po karticama u poslovanju sa građanstvom.

Platne transakcije koje prelaze navedene limite Banka će odbiti.

Korisnik revolving kredita može u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana počevši od dana sklapanja ugovora odustati od ugovora, ali je o tome, prije isteka navedenog roka, dužan pisanim putem izvijestiti Banku.

U slučaju iz prethodnog stavka korisnik revolving kredita dužan je bez odgode i ne kasnije od 30 (slovima: trideset) dana od dana kada je Banci poslao pisanu obavijest o odustanku, otplatiti Banci iskorišteni revolving kredit i pripadajuću kamatu za razdoblje od dana korištenja revolving kredita pa do dana njegove otplate.

## 8. Suglasnost i opoziv suglasnosti za izvršenje platne transakcije (autorizacija)

Korisnik Kartice može inicirati platne transakcije:

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

Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije:

- putem PIN-a ili potpisom;
- davanjem podataka o Kartici i/ili unosom troznamenkastog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice;
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva internetsko prodajno mjesto,

# Addiko Bank

- postupanjem Karticom na način kako to uvjetuje samoposlužni uređaj;
- samim činom uručjenja kartice 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.

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.

Pri kupnji robe ili plaćanju usluga preko primatelja plaćanja Korisnik unosi PIN ili potpisuje potvrdu o kupnji (u daljnjem tekstu: potvrda). Potpis na potvrdi mora biti jednak potpisu na Kartici. Korisnik zadržava jedan primjerak potvrde za svoju evidenciju.

Korisnik Kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga pokazati identifikacijski dokument.

Pri plaćanju roba i usluga preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice, Korisnik plaćanje obavlja tako da prodajnom mjestu daje 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

Davanjem podataka Kartice prodajnom mjestu Korisnik osigurava da je iznos transakcije pravilan i da će ga platiti sukladno Ugovoru i Općim uvjetima. Platne transakcije preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisutnosti Kartice Korisnik obavlja na vlastitu odgovornost i uz povećanju pažnju.

U slučaju kada Korisnik da suglasnost za izvršenje platne transakcije, transakcija se više ne može opozvati. Opoziv transakcije moguć je samo u slučaju izričitog dogovora između Korisnika i prodajnog mjesta. Izvršene platne transakcije učinjene Karticom izražavaju se u domaćoj valuti.

## 9. Primitak i izvršenje naloga za plaćanje

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak u kojem je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka provela postupak autentifikacije.

Banka će zaprimljeni nalog izvršiti uz uvjet da je od prodajnog mjesta kao primatelja plaćanja, odnosno od drugog pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, zaprimila nalog za terećenje.

Platne transakcije izvršene Karticom i transakcije uplate koje su u Banci identificirane kao izvorna uplata u korist kartice, a koje su izvršene u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se iz strane valute u domaću valutu 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 Obavijesti o učinjenim transakcijama.

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

# Addiko Bank

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 slijedećih 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.

## 10. Informiranje korisnika

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

- o broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije;
- o platitelju, kada se radi o primljenim transakcijama;
- o iznosu i valuti platne transakcije;
- o iznosu naknade;
- o tečaju koji je primijenjen, ako je obavljeno preračunavanje;
- o datumu valute terećenja ili odobrenja računa.

Putem Obavijesti o učinjenim transakcijama Banka će Korisnika također obavještavati:

- o visini odobrenog revolving kredita;
- o iznosu raspoloživog preostalog kredita;
- o ugovorenom iznosu minimalne otplate revolving kredita;
- o visini kamatne stope koja se primjenjuje;
- o iznosu obračunate i pripisane kamate;
- o datumu dospijeca obveza po revolving kreditu;
- o promjeni Općih uvjeta i pravila u roku propisanim zakonom.

Obavijest o učinjenim transakcijama dostavlja se Korisniku sukladno načinu utvrđenim na pristupnici i do datuma dospijeca obveza utvrđenim u pristupnici, bez naknade.

Korisnicima koji u obračunskom razdoblju nisu imali troškova, Obavijest o učinjenim transakcijama neće biti kreirana od strane Banke za takvo obračunsko razdoblje.

Ako Korisnik Kartice ne primi Obavijest o učinjenim transakcijama najkasnije 10 (deset) dana od odabranog datuma dospijeca plaćanja, dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom ona smatra uredno dostavljenom.

Korisnik i dodatni korisnik dužni su čuvati potvrde o Karticom obavljenim platnim transakcijama. Korisnik je



# Addiko Bank

dužan nakon primitka Obavijesti o učinjenim transakcijama kontrolirati sukladnost Obavijesti i sačuvanih potvrda o obavljenim platnim transakcijama. U Obavijesti o učinjenim transakcijama Korisnika uključene su i sve platne transakcije učinjene dodatnim Karticama.

U slučaju dostave Obavijesti o učinjenim transakcijama putem pošte, smatra se da je ista pravilno uručena ako je poslana na zadnju poznatu adresu Korisnika koju Banka ima u svojoj evidenciji.

U slučaju neuspjele dostave dvije uzastopne Obavijesti o učinjenim transakcijama, smatrat će se da je Korisnik odustao od takvog načina dostave te će mu Banka Obavijest po učinjenim transakcijama učiniti dostupnim u poslovnicama Banke, najmanje jednom mjesečno.

## 11. Otplata revolving kredita i podmirenje obveza po kartici

Korisnik odabire koliki iznos iskorištenog revolving kredita će platiti, no to ne može biti manje od minimalnog iznosa navedenog na Obavijesti o učinjenim transakcijama koji Banka šalje korisniku jednom mjesečno.

Minimalni iznos otplate se određuje u postotku od iznosa iskorištenog revolving kredita za platne transakcije provedene karticom koji se uvećava za: cjelokupni iznos rate u slučaju kupovine na rate, cjelokupni iznos obračunatih kamata na revolving kredit, zakonskih zateznih kamata (ukoliko je primjenjivo) i naknada, neplaćeni minimalni iznos iz prethodnog razdoblja te ukupni iznos prekoračenja odobrenog revolving kredita. Minimalni iznos može iznositi najmanje 100 kn (ukoliko je ukupni dug manji od 100 kn, minimalni iznos plaćanja jednak je ukupnom dugu).

Postotak obveznog, minimalnog iznosa mjesečne otplate kredita je promjenjiv, određuje ga Banka sukladno uvjetima kreditiranja, a o njemu se osnovni korisnik kartice obavještava pisanim ili elektroničkim putem, putem Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Korisnik kartice je obavezan obaviti plaćanje najkasnije do datuma dospjeća naznačenog na Obavijesti o učinjenim transakcijama uplatom na račun Banke ili ugovaranjem izravnog terećenja transakcijskog računa u Banci (koji je korisnik naveo u Pristupnici/Zahtjevu za karticu).

Korisnik Kartice koji je s Bankom sklopio Ugovor prije 23.4.2019., potpisom Ugovora ovlašćuje Banku da ugovoreni minimalni iznos dospjelih obveza nastao korištenjem osnovne i dodatnih kartica odnosno u slučaju otkaza Ugovora za sve dospjele troškove po osnovnoj i dodatnim karticama, naplaćuje izravnim terećenjem transakcijskog računa Korisnika jednom mjesečno u cijelosti bez obzira na stanje na računu, a prema datumu navedenom u Obavijesti o učinjenim transakcijama. Korisnik Kartice je dužan po svakoj Obavijesti o učinjenim transakcijama osigurati sredstva na svojem Računu u iznosu minimalnog iznosa otplate na dan dospjeća plaćanja navedenog u obavijesti. U slučaju da Korisnik nije osigurao raspoloživa novčana sredstva za platne transakcije i bankovne usluge na transakcijskom računu, Banka će platnu transakciju izvršiti iz nedopuštenog prekoračenja na računu.

Korisnik Kartice koji sklopi Ugovor i temeljem istog ugovori plaćanje izravnim terećenjem transakcijskog računa u Banci od 23.4.2019., potpisom Pristupnice/Zahtjeva za promjenu po kartici ovlašćuje Banku da ugovoreni iznos obveza nastao korištenjem osnovne i dodatnih kartica, odnosno u slučaju otkaza Ugovora za sve dospjele troškove po osnovnoj i dodatnim karticama, naplaćuje jednom mjesečno izravnim terećenjem transakcijskog računa Korisnika, a prema datumu navedenom u Obavijesti o učinjenim transakcijama. Korisnik je dužan po svakoj Obavijesti o učinjenim transakcijama osigurati sredstva na svojem računu u ugovorenom iznosu otplate na dan dospjeća plaćanja navedenog u obavijesti. Ukoliko je Korisnik ugovorio plaćanje izravnim terećenjem transakcijskog računa u Banci u iznosu ukupnog duga, a na datum dospjeća plaćanja nije osigurao raspoloživa novčana sredstva na transakcijskom računu Banka će naplatiti minimalni iznos dospjelih obveza.

Poslovanje po transakcijskim računima propisano je Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošača.

U slučaju da Korisnik želi podmiriti iznos iskorištenog revolving kredita koji je veći od minimalnog iznosa otplate, može to učiniti kreditnim transferom (platnim nalogom) prema uputi za plaćanje navedenoj u Obavijesti o učinjenim transakcijama u bilo kojem iznosu i u bilo koje vrijeme. Korisnik može u svakom trenutku otplatiti revolving kredit u cijelosti.

# Addiko Bank

Sve vrste uplata, povrata (refund) u obliku uplata na karticu koje su izvršene prije dospijeca plaćanja, utječu na redovno terećenje transakcijskog računa na način da će minimalni iznos otplate biti umanjen za izvršenu uplatu.

U slučaju da je transakcijski račun Korisnika kartice zatvoren primjenom odredaba Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, Korisnik kartice je suglasan da Banka bez njegove posebne suglasnosti izmjeni način podmirenja obveza po kartici te je dužan sam podmiriti nastale obveze u iznosu i do datuma dospijeca navedenom u Obavijesti.

Banka će staviti novčana sredstva na raspolaganje odmah nakon vremena primitka gotovog novca i odobriti račun revolving kredita s datumom valute na dan vremena primitka.

Ukoliko Korisnik kartice ne izvrši uplatu dospjelog iznosa obveza na određeni datum, Banka će obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu, i to počevši od datuma dospijeca obveze.

Zatezna kamata je promjenjiva sukladno propisima i određuje se prema prosječnoj kamatnoj stopi na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima izračunate za referentno razdoblje koje prethodi tekućem polugodištu, uvećanoj za tri postotna poena. Prosječnu kamatnu stopu za referentno razdoblje objavljuje Hrvatska narodna banka svakog 1. siječnja (obuhvaća razdoblje od 1. svibnja do 31. listopada) i 1. srpnja (obuhvaća razdoblje od 1. studenoga do 30. travnja) u Narodnim novinama.

U slučaju nastanka preplate po kartici, Banka ne vrši povrat preplaćenih sredstava na Račun, nego omogućuje Korisniku/dodatnom Korisniku korištenje preplaćenih sredstava putem Kartice, a u okviru revolving kredita odobrenog za Karticu, osim u slučaju Otkaza Ugovora.

## 12. Obročno plaćanje - plaćanje na rate

Kartica podržava funkcionalnost obročnog plaćanja platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu uz autorizaciju korisnika i odobrenje od strane Banke.

Predmet obročnog plaćanja mogu biti:

- transakcije kupovine inicirane preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima postoji oznaka Mastercard (uključujući i Internetska prodajna mjesta te samoposlužne uređaje),
- transakcije isplate gotovog novca na bankomatima i POS uređajima u zemlji i inozemstvu,
- transakcije koje se provode bez odobrenja od strane Banke u trenutku iniciranja naloga za plaćanje.

Usluga obročnog plaćanja realizira se:

- na način da nakon obavljene transakcije, a najkasnije do 22.00 sata posljednjeg dana obračunskog razdoblja svoje Mastercard Revolving kartice, korisnik osnovne kartice za osnovnu karticu i/ili dodatnu karticu odnosno dodatni korisnik za dodatnu karticu kontaktira telefonskim pozivom Kontakt centar Banke te se uz identifikaciju korisnika i transakcije izvrši podjela transakcije na broj rata koji definira Korisnik.

Broj obroka (rata) ne može biti veći od dvanaest, a Korisnik definira željeni broj rata prilikom telefonskog poziva Kontakt centru.

Pri realiziranju usluge obročnog plaćanja pozivom Kontakt centru Banke Korisnik se identificira davanjem slijedećih podataka - ime i prezime i posljednje 4 znamenke broja Kartice, a transakciju za koju želi koristiti uslugu obročne otplate slijedećim podacima - datum transakcije, iznos transakcije i naziv prodajnog mjesta sa potvrde o transakciji sa prodajnog mjesta.

Identifikaciju potvrđuje Kontakt centar Banke i identifikacija se smatra uspješnom ukoliko su svi elementi identifikacije Korisnika i Kartice potvrđeni. Smatra se da je Korisnik definiranjem broja rata obročne otplate djelatniku Kontakt centra Banke dao svoju suglasnost i potvrdio korištenje usluge obročne otplate.

Banka Odlukom definira minimalni iznos platne transakcije koja je predmet obročne otplate, dok je maksimalni iznos transakcije definiran i ograničen dnevnim limitima te ukupno odobrenim limitom na kartici. Definirani broj rata pojedinačne platne transakcije od strane Korisnika moguće je promijeniti uz naplatu

# Addiko Bank

naknade, u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Transakcije koje su predmet obročne otplate dospijevaju mjesečno do podmirenja iznosa u cijelosti uvećane za naknadu. Prva rata dospijeva na zadnji dan obračunskog razdoblja Kartice u kojem je Banka zaprimila terećenje od banke prihvatitelja platne transakcije.

Banka ima pravo bez posebnog obrazloženja odbiti platne transakcije uključivši i podjelu transakcija na rate u slučaju sumnje na korištenje Kartice i provođenje transakcija u suprotnosti s ovim Općim uvjetima, pravilima i procedurama Banke, zakonskim propisima Republike Hrvatske, te Mastercard Europe Sprl. pravilima.

### 13. Suglasnost za terećenje i prijebaj potraživanja

Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakvih daljnjih suglasnosti i prethodnih obavijesti, može svaku svoju dospjelu nepodmirenu tražbinu po osnovi Ugovora naplatiti iz novčanih sredstava na računu Korisnika koji se vodi u Banci, i to izvansudski, terećenjem računa u iznosu potrebnom za namirenje duga Korisnika, bez ograničenja. Korisnik je suglasan da ga Banka o tako izvršenoj naplati obavještava putem izvotka o stanju i prometu po računu kako je isti uređen mjerodavnim Posebnim uvjetima.

Banka može izvršiti prijebaj međusobno dospjelih potraživanja koja ima prema Korisniku s bilo kojeg računa, štednog uloga, odnosno novčanog pologa Korisnika. Prijebaj će izvršiti u skladu s aktima Banke i sukladno odredbama pojedinog ugovora zaključenog između Banke i Korisnika, te pozitivnim zakonskim propisima.

### 14. Naplata, agencije za naplatu potraživanja i terensku provjeru

U slučaju kašnjenja, Banka poziva klijenta na eventualni dogovor o daljnjem načinu otplate dospjelog dugovanja. Dogovor uključuje telefonski kontakt, slanje tekstualne poruke i elektroničke pošte klijentu putem Pozivnog centra naplate, odjela Naplate poslovanja s građanstvom. Banka radi poboljšanja usluge Pozivnog centra naplate snima razgovor s Klijentom. Banka također može poduzimati mjere prisilne naplate dospjelih neplaćenih tražbina sukladno propisima, u kojem slučaju korisnik kartice snosi i troškove ovog postupka.

Kada klijenti zadovolje uvjete mogu biti proslijeđeni 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 pronalaženja i kontaktiranja dužnika Banke u svrhu dogovorne naplate. Dogovor uključuje telefonski kontakt klijentu, slanje tekstualne poruke, elektroničke pošte, pisane obavijesti te terensku provjeru klijenta (Field Visit).

### 15. Kamate na revolving kredit

Visina kamatne stope je fiksna za vrijeme trajanja valjanosti kartice koja je izdana Korisniku. Rok valjanosti kartice naznačen je na kartici.

Kamata se obračunava primjenom jednostavne dekurzivne metode i koristi se za period od 365 dana.

Ukoliko bi visina fiksne kamatne stope kod obnove kartice odnosno revolving kredita bila drugačija, Banka će o tome Korisnika obavijestiti 30 dana prije isteka roka kartice. Kamata na revolving kredit obračunava se na iskorišteni iznos revolving kredita, od datuma valute do konačne otplate revolving kredita, a plaća se mjesečno na dan dospijeca plaćanja prema Obavijesti.

Za transakcije u tekućem obračunskom razdoblju Banka na Obavijesti o učinjenim transakcijama ne iskazuje kamatu za to vremensko razdoblje, već će ona biti iskazana i obračunata u sljedećoj Obavijesti.

Ako je Korisnik podmirio ukupan dug revolving kredita do dana dospijeca plaćanja navedenog na Obavijesti o učinjenim transakcijama, Banka ne zaračunava kamate.

Iznos obračunate kamate iskazuje se u Obavijesti o učinjenim transakcijama i uključuje se u cijelosti u minimalni iznos otplate.

Na prijevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog dospjelog duga Banka ne obračunava i ne plaća Korisniku kamatu.

Banka sukladno metodologiji definiranoj aktom Hrvatske narodne banke kojim se uređuje efektivna kamatna stopa (EKS) izračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu koja odražava ukupan trošak revolving kredita.

## 16. Oспорavanje platne transakcije

Korisnik je dužan odmah po saznanju, odnosno nakon dana saznanja, obavijestiti Banku o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku dostavila ili učinila dostupnom na ugovoreni način Obavijest u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana.

Po isteku roka od 13 mjeseci od dana terećenja računa, odnosno odobrenja računa o čemu je Korisnik bio obaviješten putem Obavijesti o učinjenim transakcijama, Korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, odnosno neizvršenja ili nepravilnog izvršenja platne transakcije.

Obavijest o neautoriziranoj platnoj transakciji Korisnik dostavlja Banci putem ispunjenog i potpisanog Obrasca za osporavanje kartičnih transakcija koji predaje u poslovnicu Banke, dostavlja poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb ili e-mailom na info.hr@addiko.com. Obrazac je dostupan u poslovnicama Banke i na [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr).

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka će Korisniku vratiti iznos te neautorizirane platne transakcije uz pripadajuće kamate i naknade odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon primitka pisane obavijesti - ispunjenog Obrasca za osporavanje kartičnih transakcija. 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.

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 prijevarnom postupanju Korisnika.

Ako je Korisnik djelovao prijevarno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat platne transakcije odnosno daje platna transakcija bila autorizirana ili uredno izvršena, Banka je za isti iznos ovlaštena izravno teretiti račun Korisnika uz sve pripadajuće kamate i naknade. U slučaju prijevarnog postupanja Korisnika Banka zadržava pravo protiv Korisnika pokrenuti odgovarajuće kaznene, prekršajne i druge sudske postupke.

Iznimno, Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 375,00 (slovima: tristosedamdesetpet) HRK ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zlorabe kartice.

Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije u punom iznosu ako je postupao prijevarno 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:

- ako gubitak, krađu ili zlorabu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika ili zastupnika Banke ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane,
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlorabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenom korištenju,
- ako pružatelj platnih usluga platitelja ne zahtijeva ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta,
- za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik izvršio prijavu, osim ako je postupao s namjerom prijevare.

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu i količinu robe odnosno usluge plaćene karticom, valjanost pruženih informacija ili odbijanje primitka kartice od strane prodajnog mjesta. Prigovor u vezi s

# Addiko Bank

kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge, Korisnik rješava s prodajnim mjestom.

Ako je izvršena autorizirana platna transakcija koju je inicirao primatelj plaćanja ili je inicirana preko primatelja plaćanja, Korisnik ima pravo na povrat cjelokupnog novčanog iznosa ako Banci podnese zahtjev za povrat putem Obrasca za osporavanje kartičnih transakcija u roku od osam tjedana od datuma terećenja, u to kad suglasnost za izvršenje nije dana za točan iznos platne transakcije, a iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje navike prijašnje potrošnje, odredbe okvirnog ugovora i relevantne okolnosti slučaja. Banka je ovlaštena od Korisnika tražiti podatke radi utvrđivanja navedenih pretpostavki. U roku od deset radnih dana od dana primitka pisanog zahtjeva za povrat Banka je dužna Korisniku vratiti cjelokupni novčani iznos platne transakcije s datumom valute odobrenja računa za plaćanje, koji ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos čiji povrat traži Korisnik ili dati obrazloženje za odbijanje povrata i navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak alternativnog rješavanja sporova. Korisnik nema pravo na povrat ako je suglasnost za izvršenje platne transakcije dao izravno Banci i ako su mu Banka ili primatelj plaćanja dostavili ili učinili raspoloživim informacije o budućoj platnoj transakciji najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeca.

## 17. Izgubljena i ukradena kartica

Korisnik je obvezan odmah prijaviti gubitak odnosno krađu 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 zlorabe. 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 platne Kartice naknadno pronađe platnu Karticu, ne smije se njome koristiti, već je dužan platnu Karticu prerezati.

Radi osiguranja Korisnika od materijalne štete, Banka obavještava mrežu prihvatitelja Kartica u sustavu Mastercard.

Na zahtjev Korisnika, koji podnese u roku od 18 mjeseci nakon prijave nestanka Kartice, Banka će Korisniku dati odgovarajuće dokazne dokumente o prijavi s kojima raspolaže.

U slučaju gubitka ili krađe platne Kartice i PIN-a Korisnik snosi svu financijsku odgovornost za troškove učinjene Karticom do trenutka prijave gubitka platne Kartice.

Ukoliko Korisnik nakon prijave gubitka ili krađe svoje kartice ne želi zamjensku karticu, poslovni odnos između Banke i Korisnika prestaje, a sve tražbina Banke dospijevaju na naplatu u cijelosti.

## 18. Ograničenje ili prestanak prava korištenja 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:

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

# Addiko Bank

kartice

- 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 podmirjenja 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.

Banka je u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, a sukladno pozitivnim propisima i poslovnoj praksi ovlaštena privremeno uskratiti raspolaganje sredstvima na kartičnom računu i poduzeti sve druge mjere i radnje propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim pozitivnim propisima i aktima Banke.

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 prijevare ili stvarne prijave 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.

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.

## 19. Neaktivnost računa

Račun revolving kredita na kojem nije bila evidentirana niti jedna platna transakcija u proteklih minimalno 18 (osamnaest) mjeseci, Banka može proglasiti neaktivnim. U navedenom slučaju Banka ima pravo otkazati predmetni Ugovor sukladno članku 21.2.1 ovih Uvjeta.

## 20. Naknade

Prije sklapanja Ugovora korisniku su od strane Banke pružene sve informacije o naknadama, kamatnim stopama i referentnom mjenjačkom tečaju. Sve naknade Banka naplaćuje sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Iznosi obračunatih naknada iskazani su u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

## 21. Izmjena i otkaz okvirnog ugovora

### 21.1. Izmjena okvirnog ugovora

U slučaju da Banka promijeni ove Opće uvjete ili Okvirni ugovor, o tome će obavijestiti Korisnika dva

# Addiko Bank

mjeseca prije primjene izmijenjenih Općih uvjeta odnosno Okvirnog ugovora te Korisniku učiniti dostupnim prijedlog izmjena. 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.

Nadalje, Korisnik je dužan karticu (osnovnu i dopunske) vratiti Banci uz pisanu obavijest da ne prihvaća izmjene te da otkazuje Ugovor. U tom slučaju, Korisniku dospijevaju na naplatu u cijelosti sve tražbine po izdanim karticama koje je Korisnik dužan podmiriti.

## 21.2. Prestanak Ugovora

Ugovor prestaje važiti otkazom Ugovora od strane Banke ili Korisnika, raskidom ili istekom roka na koji je ugovoren ako je zaključen na određeno vrijeme. U slučaju prestanka Ugovora, prestaje i kreditni odnos temeljem revolving kredita, te je Korisnik dužan u cijelosti podmiriti sve obveze iz Ugovora nastale do dana prestanka Ugovora. U tom slučaju otkazuje se i otplata na rate, te se ukupan dug uvećava za cjelokupni preostali neotplaćeni iznos tih platnih transakcija. U slučaju prestanka ugovora prestaje pravo korištenja kartice i dodatnom korisniku.

### 21.2.1 Redovan otkaz

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.

Otkazni rok počinje teći danom kada Banka zaprimi izjavu o otkazu. U slučaju otkaza Ugovora, Korisnik je dužan u cijelosti podmiriti sve obveze iz Ugovora nastale do isteka otkaznog roka, a što uključuje u slučaju obveza po revolving kreditu i podmirenje obračunatih redovnih i eventualnih zatezних kamata i troškova.

Korisnik je obavezan u roku od 60 dana prije isteka valjanosti Kartice banci dostaviti informaciju ako Karticu više ne želi koristiti nakon isteka valjanosti, u protivnom će Kartica biti izrađena.

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

U slučaju otkaza Ugovora Banka može naplatiti naknadu Korisniku samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 6 mjeseci od datuma sklapanja Ugovora. Banka će Korisniku naknade naplaćene unaprijed (npr. članarina) naplatiti razmjerno roku korištenja Kartice.

### 21.2.2 Izvanredni raskid

Banka može jednostrano raskinuti Ugovor, te otkazati korištenje Kartice i revolving kredita s trenutnim učinkom u sljedećim slučajevima:

u slučaju povrede od strane Korisnika odredaba ovog Ugovora i Općih uvjeta ili drugog ugovora koji Korisnik ima sklopljen s Bankom;

u slučaju kada Banka opravdano posumnja na korištenje kartice protivnom Ugovoru i/ili zakonskim propisima; u slučaju nepodmirenja dviju uzastopnih dospjelih obveza u vrijeme i na način propisan ovim Općim uvjetima, kao i obveza po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;

ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik i da Korisnik neće ispuniti obveze;

ako je prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite ili nepotpune podatke;

u slučaju proteka roka od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice te blokade Kartice zbog neuručenja;

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.

# Addiko Bank

Obavijest o raskidu šalje se 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.

## 22. 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 (potvrda primitka će se poslati na e-mail slanja)
- pisani prigovor predati djelatniku u poslovnici (pisanim putem će se potvrditi primitak vašeg prigovora);
- poslati pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavenska 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). Odgovor koji sadrži osobne podatke ili podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu Banka može slati isključivo na onu adresu za kontakt koju je klijent prijavio Banci.

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 konačnog 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 njegovog zaprimanja. Korisnik može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti prigovor protiv Banke ako smatra da je Banka postupala protivno navedenim uredbama.

U svim sporovima između Korisnika i Banke 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.



# Addiko Bank

## 23. Završne odredbe

Uz ove Opće uvjete primjenjuju se i:

- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d.;
- Opći uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d.;
- Odluka o kamatnim stopama Addiko Bank d.d.;
- Izvadak iz Odluke o visini aktivnih kamatnih stopa u poslovanju s građanstvom;
- Izvadak iz Odluke o limitima potrošnje po karticama poslovanju s građanstvom.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se hrvatski jezik, osim ako se Banka i Korisnik ne dogovore drugačije.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Revolving kartice u primjeni od 10.08.2021. godine.

Ovi Opći uvjeti bit će dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i bit će objavljeni na Internet stranici Banke: [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr).

Na Okvirne ugovore o izdavanju i korištenju Mastercard revolving kreditne kartice primjenjuju se ovi Opći uvjeti od 22.02.2022. godine.

U Zagrebu, 21.12.2021.

**Addiko Bank d.d.**