

# Addiko Bank

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE ADDIKO MOBILE MOBILNOG BANKARSTVA 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 nadzor poslovanja Banke je Hrvatska narodna Banka.

Općim uvjetima za korištenje usluge on-line bankarstva (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju se uvjeti za korištenje usluge Addiko Mobile u Banci, te prava i obveze Banke i korisnika usluge (u daljnjem tekstu: Korisnik) kao i opunomoćenika Addiko Mobile usluge.

### 1. POJMOVNIK

**Addiko Mobile** - usluga mobilnog bankarstva koja omogućava podnošenje kreditnih transfera (nalog za plaćanje) nacionalnih, međunarodnih i prekograničnih platnih transakcija te ostale razne usluga i aktivnosti vezane za račune klijenta. Uslugu mogu koristiti domaće i strane fizičke osobe. Potrebno je imati otvoren transakcijski račun građana u Banci. Moguće je ugovoriti i korištenje usluge za opunomoćene osobe.

**Korisnik** - potrošač koji koristi uslugu on-line bankarstva. Korisnikom može postati fizička osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun građana.

**Opunomoćenik** - od strane Korisnika ovlaštena osoba po transakcijskom računu.

**Transakcijski račun** - tekući i žiro 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.

**Korisničko ime** - ime koje korisniku dodjeljuje Banka prilikom ugovaranja usluge u poslovnici i

koje korisnik dalje koristi u svrhu identifikacije prilikom svakog pristupa Addiko Mobile aplikaciji.

**PIN (Personal Identification Number)** - osobni tajni identifikacijski broj Korisnika pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja usluge Addiko Mobile. PIN se sastoji od 4 do 8 znamenki. Kombinacijom korisničkog imena i PIN-a klijent pristupa Addiko Mobile aplikaciji. Sadržaj je PIN-a jedino poznat korisniku, a zaštita i čuvanje PIN-a su obveza svakog korisnika.

**Aktivacijski ključ** - niz brojeva s vremenski ograničenom valjanosti koje Banka generira prilikom ugovaranja usluge Addiko Mobile u poslovnici Banke. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom aktivacije Usluge.

Sastoji se od dva niza brojeva. Prvi dio aktivacijskog ključa, Korisnik prima u poslovnici, a drugi dio, Korisnik prima sljedeći dan SMS porukom na GSM broj.

Aktivacijski ključ se koristi prilikom prve prijave u aplikaciju, a nakon uspješne prve prijave korisnik kreira PIN koji služi za daljnju autentifikaciju i autorizaciju kod korištenja usluge.

**Transakcija** - kreditni transfer (platni nalog) kojeg Korisnik, nakon uspješne prijave u Addiko Mobile, prenosi Banci na obradu.

**Pristupnica** - zahtjev za ugovaranje usluge Addiko Mobile.

### 2. OPĆE ODREDBE I ODGOVORNOST

Opći uvjeti imaju karakter ugovora. Potpisom pristupnice, Korisnik izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima i da prihvaća ove Opće uvjete. Banka zadržava pravo izmjene uvjeta korištenja usluge on-line bankarstva uz obvezu obavještanja Korisnika o izmjenama dva mjeseca prije nego što izmjene stupe na snagu. Ukoliko Korisnik pisanim putem do stupanja na snagu objavljenih izmjena i dopuna ne otkáže uslugu on-line bankarstva, smatrat će se da Korisnik prihvaća izmjene i dopune.

Korisnik je ovlašten otkazati uslugu on-line bankarstva u periodu od kad je obaviješten o izmjenama općih uvjeta do stupanja izmjena na snagu i to bez dodatne naknade vezane uz otkazivanje ugovora, ali uz obvezu podmirenja svih dospjelih obveza i troškova.

# Addiko Bank

Banka će Korisnika informirati o uvjetima pružanja usluge on-line bankarstva te o svim izmjenama uvjeta na svojoj službenoj internetskoj stranici [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr) ili objavom u Uputama za korištenje ili u poslovnicama Banke ili izvacima na računu ili drugim sredstvima komunikacije.

Addiko Mobile usluga se koristi na način da se Korisnik prijavi u sustav pomoću:

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

Nakon prijave u sustav, Korisnik nalog inicira te potpisuje metodom „Izazov-Odgovor“ („Challenge-Response“), nakon čega se nalog šalje u Banku na obradu.

Korisnik se obvezuje da će izdavati kreditne transfere (naloge za plaćanje) u visini raspoloživih sredstava na računima i pridržavati se svih odredbi ugovora sklopljenog između Korisnika i Banke.

Kreditne transfere (naloge za plaćanje) koje Korisnik potpisuje (autorizira) i predaje Banci putem Addiko Mobile usluge bit će obrađeni u skladu s Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače.

Korisnik je dužan osigurati da je PIN tajna koja je poznata samo Korisniku i ne smije ga učiniti poznatim drugoj osobi. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, odnosno da je kompromitiran na bilo koji način, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku (način promjene PIN-a opisan je u »Uputama za korištenje usluge Addiko Mobile«).

Usluga Addiko Mobile je vezana uz mobilni uređaj na kojem je instalirana. Kod promjene mobilnog uređaja potrebno je obavijestiti Banku osobnim dolaskom u bilo koju poslovnicu Banke.

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

Korisnik je prije početka korištenja usluge dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu on-line bankarstva, uključujući mobilni uređaj i pristup internetu.

Korisnik je dužan osigurati sigurnost korištenja usluge u smislu sigurnosti okruženja u kojem pristupa usluzi, ostalih programskih rješenja

instaliranih na mobilnom uređaju, te tehničkih zaštitnih mehanizama na mobilnom uređaju.

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

Gubitak ili krađu mobilnog uređaja korisnik je dužan bez odlaganja prijaviti Banci na besplatni telefon 0800 14 14 ili na broj telefona +3851 4898 111 za pozive iz inozemstva. Za eventualnu štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe mobilnog uređaja Banci odgovara Korisnik.

Za brisanje programske podrške s mobilnog uređaja odgovara Korisnik.

Korisnik ovlašćuje Banku da u svakom trenutku može izvršiti uvid u stanje Udjela u knjigama Udjela investicijskih fondova, odnosno da se podacima iz knjiga Udjela Banka može koristiti isključivo u svrhu usklađivanja i ažuriranja evidencije stanja i prometa Korisnikovih Udjela.

### 3. POSTUPAK UGOVARANJA USLUGA ON-LINE BANKARSTVA

Korisnikom Addiko Mobile usluge može postati klijent koji u Banci ima otvoren transakcijski račun građana, ukoliko potpiše Pristupnicu za korištenje usluge Addiko Mobile.

Korisnik se može koristiti uslugom Addiko Mobile nakon potpisane Pristupnice od strane Korisnika, te nakon što se Korisnik prijavi u sustav pomoću dobivenog korisničkog imena, prvog dijela aktivacijskog ključa dobivenog u poslovnici Banke, primitkom drugog dijela aktivacijskog ključa putem poruke na GSM telefonu, te definiranja vlastitog PIN-a.

Vlasnik računa može opunomoćiti drugu osobu za korištenje Addiko Mobile usluge.

Opunomoćenik je također obavezan popuniti i potpisati Pristupnicu u najbližoj poslovnici Banke, u nazočnosti vlasnika računa te uz njegovu pisanu punomoć. Za iznos naknada za transakcije koje obavi opunomoćenik teretit će se transakcijski računi vlasnika.

### 4. NAKNADE

Naknade za korištenje usluge Addiko Mobile propisane su Odlukom o naknadama za usluge

# Addiko Bank

Banke. Korisnik mjesečno plaća naknadu te je suglasan da Banka naknadu naplati terećenjem njegovog transakcijskog računa otvorenog u Banci svakog zadnjeg dana u tekućem mjesecu.

## 5. OBAVJEŠĆIVANJE

O izvršenim nalogima za plaćanje Banka obavještava Korisnika u Izvratku po transakcijskom računu. Banka Izvadak dostavlja prema dinamici i na način ugovoren s Korisnikom.

Korisnik Addiko Mobile usluge izjavljuje da je suglasan te da prihvaća dostavu dodatnih poruka informativno ili drugog karaktera vezanih u bančine proizvode i usluge, bez naknade. Ova suglasnost se ne smatra privolom za obradu osobnih podataka (Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke u skladu s odredbama članka 10. Općih uvjeta poslovanja Banke).

## 6. BLOKADA/ DEBLOKADA/ PONOVO IZDAVANJE AKTIVACIJSKOG KLJUČA I OTKAZ USLUGE

Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korištenje usluge on-line bankarstva:

- pozivom na broj telefona Addiko Kontakt centra 0800 14 14, odnosno za pozive izvan Republike Hrvatske +385 1 4898 111.
- u bilo kojoj poslovnici Banke

Banka će Korisniku automatski blokirati korištenje Addiko Mobile usluge ako Korisnik prilikom prijave na uslugu:

- pet puta uzastopno unese krivi broj prvog ili drugog aktivacijskog ključa
- pet puta uzastopno unese krivi PIN

Korisnik može tražiti deblokadu Addiko Mobile usluge isključivo u bilo kojoj poslovnici Banke.

Korisnik može tražiti ponovno izdavanje prvog i drugog aktivacijskog ključa za Addiko Mobile uslugu isključivo u poslovnici Banke te u sljedećim situacijama:

- ukoliko je zatražio blokadu zbog gubitka ili krađe mobilnog uređaja/PIN-a
- ukoliko je Korisnik pet puta krivo unio aktivacijski ključ/PIN
- ukoliko Korisnik obriše programsku podršku s mobilnog uređaja

Korisnik može osobnim dolaskom u bilo koju poslovnicu Banke otkazati korištenje usluge on-line bankarstva. Otkaz usluge stupa na snagu najkasnije prvog radnog dana nakon što Banka zaprimi obavijest od strane Korisnika o otkazu usluge.

Banka može bez posebne obavijesti otkazati korištenje usluga on-line bankarstva iz ovih Općih uvjeta ukoliko se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja Banke i drugih relevantnih internih akata Banke, te u slučaju blokade transakcijskog računa građana zbog provođenja prisilne naplate.

Banka automatski zatvara uslugu za Addiko Mobile nakon zatvaranja transakcijskog računa građana Korisnika usluge bilo na zahtjev vlasnika tekućeg računa, bilo prema odluci Banke i u slučaju smrti Korisnika.

Otkaz korištenja usluge Addiko Mobile može zatražiti vlasnik računa (za sebe i opunomoćenika) i opunomoćenik za svoju uslugu. Zahtjev za ukidanje usluge Addiko Mobile za građane nalazi se u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan zatražiti predmetni zahtjev, ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi zatvoriti/otkazati Addiko Mobile usluge.

Banka je ovlaštena otkazati korištenje usluge Addiko Mobile ukoliko Korisnik prekorači svoja prava, neuredno izvršava svoje obveze prema Banci, na drugi način krši odredbe ugovora sklopljenog s Bankom, ovih Općih uvjeta te drugih relevantnih internih akata Banke.

### 6.1. Usluga prebacivanja računa

Banka će Korisniku automatski zatvoriti Addiko Mobile uslugu, ako Korisnik putem usluge prebacivanja zatraži zatvaranje transakcijskog računa uz koji je Addiko Mobile usluga vezana.

## 7. REKLAMACIJE I PRITUŽBE KORISNIKA

Korisnik podnosi reklamaciju osobno u svakoj poslovnici Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb ili na elektronsku adresu [prigovori.hr@addiko.com](mailto:prigovori.hr@addiko.com).

Banka će na pritužbu zaprimljenu u pisanom obliku odgovoriti sukladno važećim propisima. Banka će pisani odgovor Korisniku dostaviti na način koji je zatražio.

## 8. MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

# Addiko Bank

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluge Addiko Mobile Korisnik i Banka će rješavati sporazumno. Prigovor u vezi s načinom pružanja usluge Addiko Mobile Korisnik Banci može dostaviti osobno, putem pošte na adresu Banke ili na elektronsku adresu [prigovori.hr@addiko.com](mailto:prigovori.hr@addiko.com).

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

U slučaju da Korisnik smatra da Banka pri obavljanju usluge Addiko Mobile temeljem ovih Općih uvjeta ne postupa sukladno odredbama Zakona o platnom prometu, ovlašten je uložiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

Hrvatska narodna banka, u svom očitovanju na prigovor Klijenta, može uputiti Klijenta na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Prigovor Korisnika treba biti podnesen u pisanom obliku te sve činjenice na kojima Korisnik temelji svoj prigovor. Korisnik je dužan priložiti dokaze uz prigovor ukoliko istima raspolaže. 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. ZAVRŠNE ODREDBE

Sve sporove koji mogu nastati u poslovanju po uslugama on-line bankarstva Banka i Korisnik pokušat će riješiti sporazumno, u suprotnome će spor rješavati sud stvarno nadležan za Banku.

Korisnik se obvezuje s ovim Općim uvjetima upoznati sve opunomoćenike za raspolaganje, odnosno smatra se da opunomoćenici, prilikom opunomoćenja te potpisivanjem pristupnice i Zahtjeva za dodjelu ovlaštenja po računu.

prihvaćaju ove Opće uvjete i ostale relevantne interne akte Banke.

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

Sastavni dijelovi ovih Općih uvjeta su:

- Odluka o kamatnim stopama Banke
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke
- Izvadak iz Odluke o visini pasivnih kamatnih stopa za fizičke osobe.

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

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

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

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti u primjeni od 25.05.2018. godine.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.11.2018. godine.

U Zagrebu, 31.10.2018.

**Addiko Bank d.d.**