

Pojašnjenje izmjena i dopuna Općih uvjeta i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Revolving kreditne kartice za potrošače, s primjenom od 15. svibnja 2026.

Poštovani klijenti,

obavještavamo Vas da Addiko Bank d.d. u poslovanju s klijentima potrošačima od 15.5.2026. primjenjuje nove:

- Opće uvjete i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Revolving kreditne kartice za potrošače

Sažetak i objašnjenje izmjena i dopuna Općih uvjeta i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Revolving kreditne kartice za potrošače (dalje u tekstu: Opći uvjeti) nastavno iznosimo:

- **Uvodne odredbe** nadopunjuju se pojašnjenjem da se zajedno s ovim Općim uvjetima poslovanja primjenjuju i Posebni uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje digitaliziranih kartica od strane potrošača koji čine sastavni dio Ugovora.
- **Članak 3. Sklapanje ugovora i izdavanje Kartice**
Briše se tekst da banka može PIN za karticu dostaviti putem Addiko EBank Internet bankarstva ili SMS porukom. Banka Korisniku dostavlja PIN putem Addiko Mobile mobilne aplikacije odnosno, na izričit zahtjev, trošak i rizik Korisnika, preporučenom ili običnom poštanskom pošiljkom na adresu koju je Korisnik posljednju prijavio Banci.
- **Članak 6. Mjere koje je korisnik dužan osigurati prilikom korištenja kartice**
Ažurira se tekst koji se odnosi na potvrdu sigurne internetske kupnje korištenjem SMS OTP jednokratne zaporke na način da se SMS OTP autentifikacija može koristiti samo ako je Korisnik prethodno prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja, putem Addiko Mobile mobilne aplikacije aktivirao uslugu sigurne internetske kupnje, na način opisan u tada važećima Općim uvjetima poslovanja.
Briše se tekst: „Svi Korisnici koji su aktivirali uslugu sigurne internetske kupnje putem web stranice Banke do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, za nastavak korištenja usluge sigurne internetske kupnje putem SMS OTP (jednokratne zaporke) kao jedne od metode autentifikacije za potvrdu sigurne internetske kupnje, moraju ponovno aktivirati uslugu putem Addiko Mobile mobilne aplikacije. Za aktivaciju usluge sigurne internetske kupnje Korisnik treba u Addiko Mobile mobilnoj aplikaciji, u izborniku Sigurna internetska kupnja, kreirati PIN za sigurnu internetsku kupnju (koji bi se trebao razlikovati od PIN-a kartica).“
- **Članak 8. Suglasnost i opoziv suglasnosti za izvršenje platne transakcije (autorizacija)**
Ažurira se tekst vezan za autentifikaciju SMS OTP jednokratnom zaporkom na način da se SMS OTP metoda autentifikacije može koristiti jedino u slučaju kada se Korisnik više ne koristi Addiko Mobile mobilnom aplikacijom, a prethodno je pomoću Addiko Mobile mobilne aplikacije aktivirao uslugu sigurne internetske kupnje na način opisan u tada važećim Općim uvjetima poslovanja.
- **Članak 17. Izgubljena i ukradena kartica**
U tekstu dodatno pojašnjeno postupanja u slučaju gubitka, krađe i zlorabe kartice, te je dodan tekst koji se odnosi na gubitak ili krađu pametnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija digitalnog novčanika: „Ako zbog gubitka ili krađe platne kartice ili pametnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija digitalnog novčanika dođe do zloupotrebe platne Kartice ili zloupotrebe digitalizirane kartice, Korisnik treba obavijestiti Banku o svim neautoriziranim platnim transakcijama učinjenima tom platnom karticom ili digitaliziranom karticom putem Obrasca za osporavanje kartičnih transakcija kojeg treba dostaviti Banci u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.“
- **Članak 21.2.1 Redovan otkaz**
Dodatno pojašnjeno na koji način Korisnik može podnijeti pisani zahtjev za otkaz Ugovora te je navedeno sljedeće:
„Korisnik može otkazati Ugovor uz otkazni rok od mjesec dana, na jedan od sljedećih načina:

Addiko Bank

- pisanim putem u poslovnici Banke,
- dostavom Banci pisanog otkaza na kojem je potpis Korisnika ovjerilo nadležno tijelo,
- dostavom Banci autorizirane poruke putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva ili Addiko EBank Internet bankarstva,
- dostavom Banci na adresu elektroničke pošte info.hr@addiko.com otkaza kojeg je Korisnik potpisao važećim naprednim ili kvalificiranim elektroničkim potpisom.

Banka može omogućiti Korisniku da Ugovor otkáže i na neki drugi način kojim se osigurava pouzdana identifikacija Korisnika. To, između ostaloga, može uključivati mogućnost otkaza Ugovora putem poruke elektroničke pošte (e-mail), dostavljene Banci na adresu elektroničke pošte info.hr@addiko.com, pod uvjetom da je provedena pouzdana identifikacija Korisnika, na način i pod uvjetima koje zahtijeva Banka.”

Dodatno pojašnjeno od kada počinje teći otkazni rok u slučaju kada Banka otkazuje Ugovor:

„Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, u pisanom obliku, preporučenom poštom s povratnicom na zadnju poznatu adresu Korisnika koju Banka ima evidentiranu u svom sustavu. Otkazni rok počinje teći nakon proteka roka od tjedan dana računajući od dana predaje preporučene pošiljke pošti odnosno, u slučaju da se otkaz dostavlja Korisniku na adresu u inozemstvu, u roku od dva tjedna od dana predaje preporučene pošiljke pošti. Tako otposlani otkaz proizvodi pravne učinke neovisno o tome je li pošiljka uručena Korisniku ili je ostala neuručena.“

- **Članak 22. Prigovori i mirno rješavanje sporova**

Članak ažuriran dodatnim načinima podnošenja prigovora, tako da glasi:

„Ako Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, može dostaviti prigovor na jedan od sljedećih načina:

- putem email adrese: prigovori.hr@addiko.com (koristi se isključivo za prigovore);
- putem email adrese: sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com (isključivo za prigovore iz područja zaštite osobnih podataka);
- putem aplikacije Addiko EBank internetskog bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva kroz opciju Prigovori;
- u poslovnici ga može predati djelatniku poslovnice Banke;
- putem pošte na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, s naznakom „za Upravljanje prigovorima“.

Banka će potvrditi primitak prigovora. Prigovore upućene putem kanala koji nisu prethodno navedeni Banka ne zaprima.

Ako Klijent na adresu e-pošte prigovori.hr@addiko.com dostavi poruku iz čijeg je sadržaja razvidno da se radi o zahtjevu za informacijom, pojašnjenjem ili nekom drugom vrstom zahtjeva koji nije prigovor u smislu ovih Općih uvjeta, Banka će isti razmatrati i postupati prema njemu kao prema zahtjevu neovisno o kanalu dostave.

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB poželjno navesti);
- detaljan opis okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo uz popratnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom;
- željeni način dostave odgovora (pošta, e-mail, osobno u poslovnici);

Odgovor koji sadrži osobne podatke ili podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu Banka može slati isključivo na onu adresu za kontakt koju je klijent prijavio Banci.”

- **Članak 23. Završne odredbe** - dodaje se da se uz ove Opće uvjete između ostalih primjenjuju i Posebni uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje platnim karticama putem opcije plaćanja Mastercard Click to Pay.

Izmijenjeni i dopunjeni Opći uvjeti primjenjuju se od **15.5.2026. godine** te su dostupni u svim poslovnicama Banke i na internet stranici www.addiko.hr.

Ako niste suglasni s prijedlogom navedenih izmjena i dopuna Općih uvjeta, možete bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati Ugovor sklopljen na temelju ovih Općih uvjeta. Otkaz Ugovora morate predati

Addiko Bank

najkasnije jedan dan prije predloženog datuma njegovog stupanja na snagu, odnosno početka važenja izmjena.

Ako niste suglasni s izmjenom, prigovor možete uputiti Banci do dana provedbe predložene izmjene, na jedan od sljedećih načina:

- u poslovnici ga možete predati djelatniku poslovnice Banke;
- putem email adrese: prigovori.hr@addiko.com (koristi se isključivo za prigovore);
- putem email adrese: sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com (isključivo za prigovore iz područja zaštite osobnih podataka);
- putem aplikacije Addiko EBank internetskog bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva kroz opciju Prigovori;
- putem pošte na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, s naznakom „za Upravljanje prigovorima“.

Banka će Vam pisanim putem potvrditi primitak prigovora. Prigovore upućene putem kanala koji nisu prethodno navedeni Banka ne zaprima.

Prigovor možete uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci (Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb) ili, ako je riječ o prigovoru vezanom uz pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti te pružanje pomoćnih usluga, Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Ulica Franje Račkog 6, Zagreb), kao nadležnom tijelu.

U Zagrebu, 04.03.2026.

Addiko Bank d.d.