

Pojašnjenje izmjena Općih uvjeta u kreditnom poslovanju s potrošačima, u primjeni od 01.01.2023.

Poštovani klijenti,

obavještavamo Vas da će Addiko Bank d.d. u poslovanju s klijentima potrošačima od 01.01.2023. godine primjenjivati nove:

- **Opće uvjete u kreditnom poslovanju s potrošačima**

Sažetak i objašnjenje izmjena nastavno iznosimo:

Promjene su prvenstveno uzrokovane uvođenjem eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj i potrebom da se svi iznosi koji su u navedenim aktima trenutačno iskazani u kuni od 1. siječnja 2023. iskazuju u euru kao domaćoj valuti.

Članak 2. Pojmovno određenje

- umjesto valute kune, kao domaća valuta navodi se valuta euro
- ažurira se definicija definira pojam NRS (Nacionalna referentna stopa)
- briše se definicija referentne kamatne stope LIBOR-a (London InterBank Offered Rate)
- ažurira se definicija Trezorskih zapisa Ministarstva financija

Članak 9. Korištenje kredita

- ažurira se definicija o načinu korištenja kredita

Članak 18. Kamatne stope

- ažurira se definicija zatezne kamate

Članak 20. Bonus

- brisan je pojam malus

Članak 22. Naplata, Agencije za naplatu potraživanja i terensku provjeru

- izmjena odredbe o naplati točka 22.1

Članak 22. Prigovori

- ažuriraju se točke:

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

26.2. 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;
- pisani prigovor predati djelatniku u poslovnici;
- poslati pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavenska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, s naznakom „za Upravljanje prigovorima“.

Banka će potvrditi primitak prigovora.

26.2. 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.

26.3. Ako 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 jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora, 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.

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

26.5. Podnositelj prigovora potrošač koji je s Bankom zaključio ugovor putem online kanala i koji nije zadovoljan Bančinim odgovorom na prigovor, ima pravo i podnijeti pritužbu putem Platforme Europske komisije za internetsko rješavanje sporova, putem sljedeće poveznice:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

Novi izmijenjeni i dopunjeni Opći uvjeti primjenjuju se od 1. siječnja 2023. godine te su dostupni u svim poslovnicama Banke i na internet stranici www.addiko.hr.

U Zagrebu, 15.12.2022

Addiko Bank d.d.