

Pojašnjenje izmjena i dopuna Općih uvjeta vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošača s primjenom od 1.1.2026. godine

Poštovani klijenti,

obavještavamo Vas da će Addiko Bank d.d. u poslovanju s klijentima potrošačima, od **1.1.2026.** godine primjenjivati nove Opće uvjete vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa u poslovanju s klijentima potrošačima (dalje u tekstu: Opći uvjeti).

Sažetak i objašnjenje izmjena i dopuna Općih uvjeta nastavno iznosimo:

- **Članak 1. POJMOVNIK** - dodaju se novi pojmovi vezani uz usluge on-line bankarstva:
 - **Addiko Mobile mobilno bankarstvo** je usluga on-line bankarstva putem mobilne aplikacije koja Korisniku koji je ugovorio predmetnu uslugu omogućava da putem mobilnog uređaja na kojem je instalirao i aktivirao aplikaciju Addiko Mobile mobilnog bankarstva podnosi naloge za plaćanje te koristi druge usluge koje mu omogući Banka; Korištenje usluge Addiko Mobile mobilnog bankarstva je detaljnije uređeno Općim uvjetima korištenja usluge Addiko Mobile mobilnog bankarstva za potrošače te Uputom za korištenje Addiko Mobile mobilnog bankarstva koje su dostupne na internetskim stranicama Banke www.addiko.hr i u poslovnici Banke;
 - **Addiko EBank** je usluga on-line bankarstva putem interneta koja Korisniku koji je ugovorio predmetnu uslugu omogućava podnošenje naloga za plaćanje nacionalnih, međunarodnih i prekograničnih platnih transakcija te poduzimanje ostalih usluga i aktivnosti vezanih za račune klijenta;
 - **Riječ *samouslužni uređaj*** zamijenjena je sa *samoposlužni uređaj*.
- **Članak 3. OTVARANJE, VOĐENJE I PREBACIVANJE RAČUNA**
 - **3.8. Osnovni račun** - članak je ažuriran u skladu s izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu koji će stupiti na snagu 1.1.2026. godine (dalje u tekstu: Zakon) te su dopunjena pojašnjenja:
 - dopunjuje se pojašnjenje prava korisnika osnovnog računa za osjetljivu skupinu te sada glasi: *Korisnik osnovnog računa za osjetljivu skupinu ima pravo na izvršenje 10 (deset) besplatnih nacionalnih i/ili prekograničnih kreditnih transfera (što uključuje instant kreditne transfere i trajne naloge) i/ili izravnih terećenja u domaćoj valuti u jednom mjesecu. Broj besplatnih transakcija ne uključuje kreditne transfere koji nisu zadani u poslovnici Banke ili putem kanala on-line bankarstva;*
 - dopunjuje se pojašnjenje koji potrošači pripadaju osjetljivoj skupini korisnika, na način da se dodaje inkluzivni dodatak i roditelji njegovatelji / njegovatelji sukladno zadnjoj verziji Zakona te pojašnjenje sada glasi: *Potrošači koji pripadaju osjetljivoj skupini korisnika su korisnici sljedećih prava prema zakonima kojima je uređena socijalna skrb i inkluzivni dodatak:*
 1. *zajamčene minimalne naknade*
 2. *naknade za osobne potrebe*
 3. *naknada za redovito studiranje*
 4. *osobne invalidnine*
 5. *doplatka za pomoć i njegu*
 6. *inkluzivnog dodatka*
 7. *imaju status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja.*
 - dodana odredba tko se još može smatrati osjetljivom skupinom korisnika, kojom obuhvaćamo eventualne buduće izmjene te definicije, glasi: *Osjetljivom skupinom korisnika smatraju se i potrošači koji su korisnici bilo kojeg drugog prava prema zakonima kojima je uređena socijalna skrb i inkluzivni dodatak, za koje je u tom trenutku važećim Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu propisano da pripadaju osjetljivoj skupini korisnika.*
 - briše se riječ *prebivalište* i dodaje *osnovni račun za osjetljivu skupinu* u pojašnjenju tko ima pravo na otvaranje i korištenje računa te sada glasi: *Korisnik koji ima zakonito 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 ili osnovnog računa za osjetljivu skupinu.*
 - briše se riječ *EU* kod država članica; briše se riječ *terminalu*; riječ *šalter* se zamjenjuje s *poslovnicom*;
 - kod odredbe prava na redovan raskid Ugovora, dodaje se da Banka ima pravo na raskid ako se Korisnik koristi osnovnim računom u nezakonite svrhe;

- brisana odredba da se naknada za vođenje osnovnog računa naplaćuje sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke, jer je navedena stavka brisana iz Odluke o naknadama.

- **3.9. Paket besplatnih usluga** - dodaje se novi članak radi uvođenja paketa besplatnih usluga u ponudu Banke, u skladu sa Zakonom te glasi:

Banka će omogućiti Korisniku, na njegov zahtjev, korištenje paketa besplatnih usluga koji je vezan uz račun za plaćanje na koji Korisnik prima redovita primanja.

U smislu ove odredbe Općih uvjeta poslovanja, redovitim primanjima smatraju se plaća, mirovina, stipendija, naknada plaće za vrijeme privremene nesposobnosti za rad, novčana naknada za vrijeme nezaposlenosti, naknade koje se isplaćuju osjetljivoj skupini korisnika, kao i sva druga redovita primanja koja se isplaćuju Korisniku na njegov račun za plaćanje sukladno propisima kojima se uređuju radni odnosi, mirovinsko osiguranje i porez na dohodak te sukladno drugim važećim propisima u Republici Hrvatskoj, ili koja su kao takva određena internim pravilima Banke. Osjetljivom skupinom korisnika smatraju se potrošači koji su korisnici prava prema zakonima kojima je uređena socijalna skrb i inkluzivni dodatak, a koja su pobliže navedena u prethodnoj točki 3.8. ovih Općih uvjeta.

Paket besplatnih usluga obuhvaća sljedeće usluge za koje Banka ne naplaćuje Korisniku naknadu:

- otvaranje, vođenje i zatvaranje računa za plaćanje,
- polaganje gotovog novca, izuzev kovanog novca, na račun za plaćanje u poslovnica Banke te na bankomatima Banke koji omogućavaju uplatu gotovog novca,
- podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na bankomatima Banke,
- priljeve nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u domaćoj valuti,
- redovito izdavanje Debit Mastercard kartice koja glasi na Korisnika te njezino korištenje i redovito obnavljanje prije isteka roka važenja,
- izvršenje plaćanja Debit Mastercard karticom koja glasi na Korisnika na EFT POS uređajima, samoposlužnim uređajima i drugim fizičkim prodajnim mjestima koja prihvataju karticu,
- korištenje Addiko Mobile mobilnog bankarstva, pri čemu opseg u kojem Banka pruža navedenu uslugu u okviru paketa besplatnih usluga može biti uži od opsega u kojem Banka pruža ovu uslugu drugim korisnicima, te
- u slučaju da je Korisnik umirovljenik ili pripada osjetljivoj skupini korisnika, podizanje gotovog novca s računa za plaćanje u poslovnica Banke.

Uz prethodno navedene usluge, Banka omogućava Korisniku i izvršenje sljedećih platnih transakcija po računu za plaćanje na koji Korisnik prima redovita primanja, za koje Korisniku može naplatiti naknade u skladu s važećom Odlukom o naknadama za usluge Addiko Bank d.d.:

- izvršenje kreditnih transfera i SEPA instant kreditnih transfera u poslovnica Banke te putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva, u slučaju kada je Korisnik ugovorio korištenje Addiko Mobile mobilnog bankarstva,
- izvršenje plaćanja Debit Mastercard karticom koja glasi na Korisnika na prodajnim mjestima na internetu,
- izvršenje izravnih terećenja, uključujući SEPA izravna terećenja,
- ugovaranje i izvršenje trajnih naloga,
- priljeve međunarodnih platnih transakcija, te
- ako Korisnik nije umirovljenik niti pripada osjetljivoj skupini Korisnika, podizanje gotovog novca s računa za plaćanje u poslovnica Banke.

Račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga Banka vodi u domaćoj valuti te se u korist i na teret tog računa mogu izvršavati isključivo platne transakcije u domaćoj valuti. Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje odnosno platnu transakciju u stranoj valuti koja se treba izvršiti u korist ili na teret računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga, a o odbijanju i razlozima odbijanja naloga za plaćanje kojeg je inicirao Korisnik obavijestit će Korisnika istim putem kojim je nalog i zadan.

Korisnik može zatražiti korištenje paketa besplatnih usluga predajom Banci potpisanog zahtjeva za korištenje paketa besplatnih usluga koji se predaje u pisanom obliku, neposredno u poslovnicu Banke, uz provedenu fizičku identifikaciju Korisnika i uvid u njegovu važeću identifikacijsku ispravu. Zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga podnosi se na odgovarajućem obrascu koji je dostupan u poslovnicama Banke.

S danom podnošenja zahtjeva za korištenje paketa besplatnih usluga, Korisnik treba stanje u svim stranim valutama koje eventualno ima na računu za plaćanje koji će sadržavati paket besplatnih usluga svesti na nulu. Ako u trenutku podnošenja zahtjeva za korištenje paketa besplatnih usluga na računu za plaćanje koji će sadržavati paket besplatnih usluga ima sredstava u stranoj valuti, Korisnik je obavezan istovremeno s podnošenjem zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga:

- predati Banci nalog za prijenos sredstava u stranoj valuti na drugi račun za plaćanje otvoren u Banci ili kod drugog pružatelja platnih usluga, ili
- zatražiti od Banke konverziju sredstava u stranoj valuti u domaću valutu uz primjenu kupovnog tečaja za devize koji je objavljen na važećoj tečajnoj listi Banke, ili
- ako na računu za plaćanje ima sredstva u stranoj valuti za koju je na važećoj tečajnoj listi Banke objavljen tečaj za efektivu, zatražiti od Banke isplatu sredstava u poslovnicu Banke.

Banka može odbiti zahtjev za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga ako Korisnik na području Republike Hrvatske već ima otvoren takav račun za plaćanje, što Banka može provjeriti na temelju podataka pribavljenih iz Jedinственог регистра računa koji vodi Financijska agencija. Banka je dužna odbiti zahtjev za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga ako bi otvaranje tog računa dovelo do povrede propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.

O odbijanju i razlozima odbijanja zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga Banka će obavijestiti Korisnika bez odgađanja, a najkasnije u roku od deset radnih dana, i to pisanim putem na adresu koju je Korisnik prijavio Banci u odbijenom zahtjevu. Banka će pritom obavijestiti Korisnika o pravu na prigovor Banci, o mogućnosti podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci te o pravu na pokretanje postupka mirenja odnosno alternativnog rješavanja potrošačkog spora u skladu s poglavljem 13. ovih Općih uvjeta. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o odbijanju zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga ako bi otkrivanje razloga bilo protivno ciljevima nacionalne sigurnosti, javnom interesu ili propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.

Ako Korisnik ispunjava sve uvjete za korištenje paketa besplatnih usluga, Banka će omogućiti Korisniku korištenje paketa besplatnih usluga u roku od deset radnih dana od dana primitka zahtjeva, bez davanja Korisniku posebne obavijesti. Iznimno od navedenog pravila, po zahtjevu Korisnika koji je podnesen Banci u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja, Banka će postupiti u roku od 30 dana od primitka zahtjeva te u navedenom roku omogućiti Korisniku korištenje paketa besplatnih usluga ili odbiti Korisnikov zahtjev.

Ako Korisnik prestane primati redovita primanja na račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga u razdoblju od tri uzastopna mjeseca, Banka može početi naplaćivati Korisniku naknade za usluge za koje u okviru paketa besplatnih usluga nije naplaćivala naknadu, o čemu će obavijestiti Korisnika najmanje 15 dana prije početka njihove naplate i to na isti način kako se, u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Korisniku dostavljaju izvaci. U slučaju da Korisnik naknadno počne primati redovita primanja na račun za plaćanje koji je sadržavao paketa besplatnih usluga, Korisnik može ponovno zatražiti korištenje paketa besplatnih usluga povezanih s tim računom za plaćanje uz uvjet da dostavi Banci novi zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga.

U slučaju da Korisnik za vrijeme korištenja paketa besplatnih usluga prestane koristiti neku od usluga koje su bile dio paketa, Korisnik preostale usluge nastavlja koristiti u okviru paketa besplatnih usluga. Preostale odredbe ovih Općih uvjeta se na odgovarajući način primjenjuju na ovaj članak 3.9. koji definira paket besplatnih usluga ako nisu u suprotnosti s odredbom članka 3.9. ovih Općih uvjeta. U slučaju da je

neka od odredbi ovih Općih uvjeta u suprotnosti s odredbom članka 3.9. koji regulira prava i obveze po paketu besplatnih usluga, primjenjivat će se odredbe članka 3.9. koji definira paket besplatnih usluga.

- **3.10. Usluga prebacivanja** - mijenja se broj članka i vezanih podčlanaka iz dosadašnjeg 3.9. u 3.10. zbog dodavanja novog članka 3.9. za paket besplatnih usluga
- **Članak 4. PRUŽANJE USLUGE PLATNOG PROMETA KORISNIKU**
 - **4.2.1. Usluga provjere primatelja plaćanja**
 - briše se da provjera primatelja plaćanja nije moguća po osnovi naloga za plaćanje u domaćoj valuti kojima se inicira nacionalna platna transakcija u domaćoj valuti u korist primatelja plaćanja koji je poslovni subjekt
 - dodaje se da Korisnik ne može promijeniti naziv primatelja plaćanja koji je u nalog za plaćanje unijela Banka već, u slučaju da nije suglasan s izvršenjem platne transakcije u korist navedenog primatelja plaćanja, može inicirati novi nalog za plaćanje s promijenjenim IBAN-om primatelja plaćanja, nakon čega će Banka izvršiti novu provjeru primatelja plaćanja i o rezultatu takve provjere obavijestiti Korisnika
 - briše se odredba koja glasi: *vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se trenutak koji je, ovisno o vrsti naloga za plaćanje i načinu primitka naloga za plaćanje od strane Banke, definiran u poglavlju 4.1. ovih Općih uvjeta poslovanja*
 - dodaje se odredba koja glasi: *Usluga provjere primatelja plaćanja može biti privremeno nedostupna i to osobito u slučaju održavanja ili nadogradnje usluge, kao i uslijed više sile, pod kojom se podrazumijevaju svi vanjski događaji na koje Banka nema utjecaj i koje nije mogla spriječiti*
 - dodaje se odredba u slučaju da se IBAN i ime primatelja plaćanja ne podudaraju ili se gotovo podudaraju, kao i u slučaju da provjera primatelja plaćanja nije moguća, koja glasi: *Korisnik može izabrati želi li odustati od izvršenja platne transakcije ili inicirati novi nalog za plaćanje s promijenjenim imenom i/ili IBAN-om primatelja plaćanja, u kojem slučaju će Banka ponoviti provjeru primatelja plaćanja i o rezultatu nove provjere obavijestiti Korisnika, ili će unatoč upozorenju Banke autorizirati nalog za plaćanje s IBAN-om i imenom primatelja plaćanja koje je inicijalno unio u nalog za plaćanje*
- **Članak 13. PRIGOVORI I MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA** - odredba ažurirana pozivanjem na odredbe Zakona o platnom prometu, Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa ili Uredbe (EU) br. 2021/1230, te izmijenjena Internet adresa dostupna za informacije o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies_en.
- **Članak 15. ZAVRŠNE ODREDBE**
 - **15.2.** dodaje se da se uz ove Opće uvjete primjenjuju i Opći uvjeti korištenja usluge Addiko Mobile mobilnog bankarstva za potrošače; Opći uvjeti i pravila korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače.

Novi izmijenjeni i dopunjeni Opći uvjeti primjenjuju se od **1.1.2026. 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 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, 20.10.2025.

Addiko Bank d.d.