

Pojašnjenje izmjena i dopuna Općih uvjeta vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošača s primjenom od 5.10.2025. godine

Poštovani klijenti,

obavještavamo Vas da će Addiko Bank d.d. u poslovanju s klijentima potrošačima, od **5.10.2025.** godine primjenjivati nove Opće uvjete vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa u poslovanju s klijentima potrošačima.

1) Sažetak i objašnjenje izmjena i dopuna Općih uvjeta transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa u poslovanju s klijentima potrošačima nastavno iznosimo:

- **Članak 1. POJMOVNIK**

- pojam **Autentifikacija** - dodana je riječ „provjeru“
- pojam **Rezervirana sredstva** - riječ „brisanja“ zamijenjena je riječi „oslobađanja“
- pojam **SEPA** - Europsko gospodarsko područje zamijenjeno je sa SEPA područje
- pojam **SEPA instant kreditni transfer** - dodatno je pojašnjeno na način da je 24/7/365 zamijenjeno sa 24 sata 7 dana u tjednu 365/366 dana u godini, dodano je maksimalno vrijeme izvršenja transakcije 10 sekundi te je dodatno pojašnjeno od kojeg trenutka se tih 10 sekundi računa
- pojam **SEPA područje** - Zbog učestalog širenja SEPA područja promijenjena je definicija SEPA područja na način da se podaci o članicama SEPA područja mogu naći na web stranicama Europskog platnog vijeća (European Payments Council- EPC) www.europeanpaymentscouncil.eu
- pojam **Vremenski žig** - brisane su riječi ciljanog, od nekoliko sekundi

- **Članak 4.1.2. Primitak naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera**

- **Definirani su kanali zadavanja SEPA instant kreditnih transfera** - Banka omogućava zadavanje naloga za plaćanje SEPA instant kreditnih transfera putem svih istih kanala za iniciranje plaćanja putem kojih platitelji mogu zadati nalog za plaćanje drugih SEPA kreditnih transfera.
- **Izmijenjena je definicija koja platna transakcija se inicira nalogom za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera** - nalogom za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera se inicira platna transakcija (nacionalna, prekogranična ili međunarodna) u domaćoj valuti zadane u korist računa koji vodi pružatelj platnih usluga iz SEPA područja
- **Dodatno je pojašnjeno ciljano vrijeme izvršenja SEPA instant kreditnog transfera** - Izvršenje platne transakcije odvija se u ciljanom vremenu od 10 sekundi od trenutka primitka autoriziranog naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera. Trenutak primitka autoriziranog naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera evidentira se vremenskim žigom na nalogu za plaćanje.
- **Definiranje trenutka primitka autoriziranog naloga** - trenutkom primitka autoriziranog naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera smatra se trenutak u kojem je Banka unijela informacije o nalogu za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera u svoj interni sustav, a što će Banka učiniti što je prije moguće nakon što Korisnik preda Banci neelektronički nalog za plaćanje za SEPA instant kreditni transfer.
- **Definiranje vremena kada Banka započinje s izvršavanjem pojedinačnih naloga za plaćanje SEPA instant kreditnih transfera s budućim vremenom izvršenja te pojedinačne naloge za plaćanje SEPA instant kreditnih transfera koji se izvršavaju u okviru ugovorenog trajnog naloga** - Pojedinačne naloge za plaćanje SEPA instant kreditnih transfera s budućim vremenom izvršenja te pojedinačne naloge za plaćanje SEPA instant kreditnih transfera koji se izvršavaju u okviru ugovorenog trajnog naloga Banka će započeti izvršavati u vrijeme koje je određeno u važećem Terminskom planu Banke za obavljanje platnih transakcija potrošača, te će se navedeno vrijeme smatrati vremenom primitka pojedinačnog naloga za

plaćanje SEPA instant kreditnog transfera s budućim vremenom izvršenja ili pojedinačnog naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera koji se izvršava u okviru ugovorenog trajnog naloga.

- **Definiranje što Banka radi s nalogom od vremena primitka, rezervacija sredstava, vrijeme izvršenja 10 sekundi, obavješćavanje Korisnika o rezultatu izvršenja transakcije** - Banka će odmah nakon vremena primitka naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera provjeriti jesu li ispunjeni svi uvjeti potrebni za izvršenje SEPA instant kreditnog transfera i jesu li na računu za plaćanje Korisnika dostupna potrebna novčana sredstva za izvršenje SEPA instant kreditnog transfera, te će, u slučaju dostatnosti potrebnih sredstava, rezervirati iznos platne transakcije na računu za plaćanje ili će teretiti račun za plaćanje i iznos platne transakcije proslijediti pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja. Pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja je dužan u roku od 10 sekundi od trenutka kada je Banka primila nalog za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera staviti iznos platne transakcije na raspolaganje na računu primatelja plaćanja i potvrditi Banci završetak izvršenja platne transakcije. Banka će odmah nakon primitka poruke pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja o završetku izvršenja platne transakcije, ili ako ne primi takvu poruku u roku od 10 sekundi od vremena primitka naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera, obavijestiti Korisnika o tome je li iznos platne transakcije stavljen na raspolaganje na računu za plaćanje primatelja plaćanja, i to istim kanalom kojim je i zadan nalog za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera.
 - **Definiranje načina obavješćavanja Korisnika za naloge zadane u papirnatom obliku** - Iznimno od prethodnog pravila, kada je Korisnik zadao nalog za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera u papirnatom obliku, u poslovnici Banke, Banka će o tome je li iznos platne transakcije stavljen na raspolaganje na računu za plaćanje primatelja plaćanja obavijestiti Korisnika elektroničkom poštom na prijavljenu adresu elektroničke pošte Korisnika koju Banka ima evidentiranu u svom sustavu. Ako Banka nema evidentiranu ni prijavljenu adresu elektroničke pošte u svom sustavu Korisnika, Banka će o tome je li iznos platne transakcije stavljen na raspolaganje na računu za plaćanje primatelja plaćanja obavijestiti Korisnika pisanim putem u poslovnici Banke.
 - **Definiranje postupanja u slučaju da Banka ne zaprimi status transakcije od pružatelja platnih usluga primatelja** - Ako Banka u roku od 10 sekundi od vremena primitka naloga za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera ne primi poruku kojom pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja potvrđuje da su novčana sredstva stavljena na raspolaganje na računu za plaćanje primatelja plaćanja, Banka odmah oslobađa rezervirani iznos sredstava na računu Korisnika te vraća Korisnikov račun za plaćanje u stanje u kojem bi bio da transakcija nije izvršena. Ako Banka iz bilo kojeg razloga naknadno primi poruku kojom pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja potvrđuje da su novčana sredstva stavljena na raspolaganje na računu za plaćanje primatelja plaćanja, Banka ima pravo na povrat prenesenog iznosa koji je Korisnik obvezan vratiti Banci bez odgađanja, kao i prebiti svoje potraživanje koje ima prema Korisniku po toj osnovi sa sredstvima na računu Korisnika ili bilo kojim drugim potraživanjem koje Korisnik ima prema Banci. O izvršenom prijeboju potraživanja Banka će obavijestiti Korisnika putem izvotka ili na drugi prikladan način.
- **Članak 4.2 Podaci o nalogu za plaćanje**
 - Korekcija naloga iz instant naloga za prijenos u nalog za plaćanje SEPA instant kreditnog transfera
 - **Članak 4.2.1 Usluga provjere primatelja**
 - **Definiranje usluge** - Banka u skladu s Uredbom (EU) 2024/886 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. ožujka 2024. o izmjeni uredaba (EU) br. 260/2012 i (EU) 2021/1230 i direktiva 98/26/EZ i (EU) 2015/2366 u pogledu instant kreditnih transfera u eurima pruža Korisniku uslugu kojom se osigurava provjera primatelja plaćanja u odnosu na kojeg Korisnik, u svojstvu platitelja, namjerava inicirati SEPA kreditni transfer ili SEPA instant kreditni transfer („Usluga provjere primatelja plaćanja“), i to neovisno o kanalu iniciranja naloga za plaćanje. Uslugom provjere primatelja plaćanja Banka omogućava Korisniku da provjeri podudara li se IBAN iz naloga za plaćanje s nazivom primatelja plaćanja kojeg je Korisnik dostavio Banci kako bi se spriječilo izvršenje platne transakcije u korist pogrešnog primatelja. Usluga provjere primatelja plaćanja pruža se bez plaćanja naknada ili troškova od strane Korisnika.

- **Definiranje opsega usluge** - Banka omogućava Korisniku provjeru primatelja plaćanja samo u odnosu na naloge za plaćanje u domaćoj valuti koji se izvršavaju u korist računa za plaćanje koje vodi Banka, kao i u odnosu na naloge za plaćanje u domaćoj valuti koji se izvršavaju u korist računa za plaćanje koje vode drugi pružatelji platnih usluga pod uvjetom da su pritom ispunjeni svi sljedeći uvjeti:
 - nalogom za plaćanje inicira se SEPA kreditni transfer ili SEPA instant kreditni transfer,
 - račun za plaćanje primatelja plaćanja vodi pružatelj platnih usluga sa sjedištem na SEPA području,
 - pružatelj platnih usluga koji vodi račun primatelja plaćanja dostupan je za provjeru primatelja plaćanja.

Provjera primatelja plaćanja nije moguća po osnovi naloga za plaćanje u stranoj valuti, kao niti 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. U slučaju da Korisnik zada nalog za plaćanje kojim se inicira nacionalna platna transakcija u domaćoj valuti u korist primatelja plaćanja koji je poslovni subjekt, Banka će, nakon što Korisnik u nalog za plaćanje unese IBAN primatelja plaćanja, popuniti nalog za plaćanje nazivom primatelja plaćanja, na temelju podataka kojima Banka sama raspolaže, čime Banka odgovara Korisniku za podudarnost IBAN-a s nazivom primatelja plaćanja. Provjera primatelja plaćanja moguća je samo u pogledu onih naloga za plaćanje koji su Banci podneseni na ugovoreni način i koje je Banka zaprimila te koji sadrži sve elemente koji su ovim Općim uvjetima poslovanja određeni za izvršenje naloga za plaćanje, uključujući IBAN i naziv primatelja plaćanja.

- **Definiranje vremena provjere primatelja** - Za naloge za plaćanje koji se zadaju korištenjem Addiko Mobile mobilnog bankarstva ili Addiko EBank internetskog bankarstva Banka omogućava provjeru primatelja plaćanja neposredno nakon primitka uredno ispunjenog naloga za plaćanje, a prije autorizacije naloga za plaćanje od strane Korisnika. Za predmetne naloge za plaćanje Banka omogućava provjeru primatelja plaćanja u okviru dostupnosti kanala direktnog bankarstva kojim se nalog za plaćanje zadaje. U slučaju naloga za plaćanje u papirnatom obliku, Banka omogućava provjeru primatelja plaćanja u vrijeme primitka naloga za plaćanje, osim ako platitelj tada nije prisutan. 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. Za naloge za plaćanje koji se izvršavaju u okviru ugovorenog trajnog naloga provjera primatelja plaćanja moguća je isključivo u trenutku ugovaranja trajnog naloga.
- **Definiranje načina provođenja provjere primatelja** - Uslugu provjere primatelja plaćanja Banka obavlja slanjem zahtjeva za provjerom podudaranja identifikacijske oznake računa za plaćanje (IBAN) s imenom primatelja plaćanja pružatelju platnih usluga koji vodi račun za plaćanje primatelja plaćanja. Ako se račun za plaćanje primatelja plaćanja vodi na ime dvije ili više osoba, Korisnik treba navesti ime i prezime barem jednog primatelja plaćanja na čije se ime vodi račun za plaćanje, te će u tom slučaju Banka potvrditi Korisniku nalazi li se taj primatelj plaćanja među primateljima plaćanja na čije se ime vodi taj račun za plaćanje. U navedenom slučaju Banka može zatražiti od Korisnika i dodatne informacije koje omogućuju nedvojbenu identifikaciju primatelja plaćanja. Banka neće obavijestiti Korisnika o imenima drugih primatelja plaćanja na čije se ime vodi račun za plaćanje.
- **Definiranje ponašanja Banke u slučaju zlouporabe** - Podnošenjem naloga za plaćanje u odnosu na koji Banka pruža uslugu provjere primatelja plaćanja Korisnik jamči Banci da predmetni nalog podnosi u svrhu izvršenja stvarne platne transakcije u korist primatelja plaćanja te da stoga ima legitimni interes za pribavljanje informacija o primatelju plaćanja, kao i za iniciranje zahtjeva za provjerom primatelja plaćanja. U slučaju sumnje na moguću zlouporabu usluge provjere primatelja plaćanja i/ili informacija koje Korisnik pribavlja korištenjem usluge provjere primatelja plaćanja odnosno sumnje na nezakonito postupanje Korisnika, Banka je ovlaštena uskratiti Korisniku provjeru primatelja plaćanja, bez davanja posebne obavijesti, kao i raskinuti ugovor o otvaranju i vođenju računa s trenutnim učinkom. Smatrat će se da Korisnik zloupotrebljava uslugu provjere primatelja plaćanja ako traži provjeru podudaranja određenog IBAN-a s više različitih primatelja plaćanja.
- **Definiranje rezultata provjere primatelja** - Banka će u skladu s informacijama dobivenima od pružatelja platnih usluga koji vodi račun za plaćanje primatelja plaćanja obavijestiti Korisnika o rezultatu provjere primatelja plaćanja i to istim kanalom komunikacije kojim je nalog za plaćanje zadan. Ovisno o rezultatu

provjere primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Korisnika da li se IBAN i ime primatelja plaćanja koje je Korisnik dostavio Banci podudaraju, gotovo podudaraju ili se ne podudaraju, odnosno da li IBAN koji je naveden na nalogu za plaćanje nije poznat ili podržan od strane pružatelja platnih usluga koji vodi račun za plaćanje primatelja plaćanja ili provjera primatelja plaćanja nije moguća zbog razloga koji Banci nisu poznati. U slučaju da se IBAN i ime primatelja plaćanja koje je Banci dostavio Korisnik djelomično podudaraju, Banka će obavijestiti Korisnika o imenu primatelja plaćanja koje je povezano s tim računom za plaćanje. Ako Korisnik inicira platnu transakciju u pogledu koje Banka ne pruža uslugu provjere primatelja plaćanja (uključujući, ali ne ograničavajući se na međunarodne platne transakcije) ili pružatelj platnih usluga koji vodi račun za plaćanje primatelja plaćanja nije dostupan za provjeru primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Korisnika kako za navedeno plaćanje nije dostupna provjera primatelja plaćanja. Banka će obavijestiti Korisnika i ako provjera primatelja plaćanja privremeno nije moguća zbog tehničkih razloga.

- **Definiranje odgovornosti u slučaju da se IBAN i ime primatelja plaćanja ne podudaraju ili se gotovo podudaraju ili provjeru nije moguće provesti** - U slučaju da se IBAN i ime primatelja plaćanja koje je dostavio Korisnik ne podudaraju ili se gotovo podudaraju, kao i u slučaju da provjera primatelja plaćanja nije moguća ili da Banka od pružatelja platnih usluga koji vodi račun za plaćanje primatelja plaćanja ne dobije u predviđenom roku nikakav odgovor na svoj zahtjev za provjerom podudaranja IBAN-a s imenom primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Korisnika da bi autorizacija naloga za plaćanje mogla dovesti do prijenosa novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na primatelja plaćanja kojeg je naveo Korisnik. U slučaju da Korisnik zanemari predmetnu obavijest Banke te unatoč tome autorizira predmetni nalog za plaćanje, Banka se neće smatrati odgovornom za izvršenje platne transakcije neplaniranom primatelju plaćanja na temelju pogrešnog IBAN-a te Korisnik neće imati pravo na povrat novčanih sredstava od Banke već isključivo od primatelja plaćanja kojem su sredstva pogrešno prenesena, na što Banka nema nikakav utjecaj. Banka ne obavještava Korisnika o rezultatu provjere primatelja plaćanja niti o eventualnoj nemogućnosti provjere primatelja plaćanja ako platitelj nije prisutan u trenutku primitka naloga za plaćanje od strane Banke. U tom slučaju Banka će nalog za plaćanje izvršiti u korist IBAN-a kojeg je Korisnik naveo u nalogu za plaćanje, a Korisnik u cijelosti odgovara ako bi izvršenje takvog naloga za plaćanje rezultiralo prijenosom novčanih sredstava neplaniranom primatelju.
- **Definiranje odgovornosti Banke u slučaju neispunjenja obveza** - Ako Banka ne postupi u skladu s obvezama iz ovog poglavlja Općih uvjeta poslovanja, a to rezultira neuredno izvršenom platnom transakcijom, Banka bez odgađanja vraća Korisniku preneseni iznos i, ako je to primjenjivo, dovodi terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije bila izvršena.
- **Članak 4.3. Suglasnost-autorizacija za platnu transakciju**
 - Dodaje se točka da je platna transakcija autorizirana kada je Korisnik/ opunomoćenik/ zastupnik potpisao nalog za prijenos, uplatu ili isplatu gotovog novca, na potpisnom uređaju u poslovnici Banke
- **Članak 4.4. Opoziv naloga za plaćanje**
 - **Članak je dopunjen rečenicom koja pojašnjava moguće rezultate opoziva transakcije:** Korisnik je upoznat s time da zahtjev za opoziv naloga za plaćanje ne mora rezultirati time da će Korisniku biti vraćen iznos platne transakcije, bilo u cijelosti ili djelomično
- **Članak 4.10.1. Ograničenje maksimalnog iznosa SEPA instant kreditnog transfera**
 - Dodaje se novi članak 4.10.1. koji opisuje ovlaštenje klijenta za ugovaranje ograničenja maksimalnog iznosa SEPA instant kreditnog transfera za svaki transakcijski račun, na jedan od sljedećih načina: određivanjem limita po transakciji, u kojem slučaju Klijent određuje maksimalan iznos transakcije po pojedinačnom SEPA instant kreditnom transferu, ili određivanjem ukupnog dnevnog limita transakcija, u kojem slučaju Klijent određuje maksimalan ukupan iznos svih SEPA instant kreditnih transfera unutar jednog dana.

Navedene vrste limita ne mogu se kombinirati. Korisnik može promijeniti definirane limite za SEPA instant kreditne transfere podnošenjem pisanog zahtjeva u poslovnici Banke, putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva i Addiko internet bankarstva ili na drugi način na koji mu to omogući Banka.

Promjena definiranih limita za SEPA instant kreditne transfere od strane Korisnika primjenjuje se od trenutka kada Banka promjenu limita potrošnje provede u svom sustavu, o čemu Korisnik neće biti posebno obaviješten.

- **Članak 5.3.1 Platne kartice**

- Članak je ažuriran u djelu pojašnjenja načina prijave gubitka ili krađe kartice - obrisao je dio da Korisnik mora prijavu gubitka ili krađe Kartice pismeno prijaviti u najbližu poslovnicu Banke.
- Dodano je pojašnjenje prijave gubitka ili krađe kartice ili 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 13. Prigovori**

- Definirano je postupanje sa zahtjevima koji su poslani na adresu e-pošte prigovori.hr@addiko.com - 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

- **Članak 13.1. Prigovori - osporavanje platne transakcije**

- Promjena adrese e-pošte iz info.hr@addiko.com u prigovori.hr@addiko.com
- Dodana je mogućnost slanja prigovora za platnu transakciju koja nije kartična putem e-pošte na adresu prigovori.hr@addiko.com

Novi izmijenjeni i dopunjeni Opći uvjeti primjenjuju se od **5.10.2025. 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, 2.7.2025.

Addiko Bank d.d.