Addiko Bank

Pojašnjenje izmjena i dopuna Općih uvjeta i pravila korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače, s primjenom od 10.8.2026. godine

Poštovani klijenti,

obavještavamo Vas da će Addiko Bank d.d. (dalje u tekstu: Banka) u poslovanju s klijentima potrošačima, od **10.8.2026. godine** primjenjivati nove Opće uvjete i pravila korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače (dalje u tekstu: Opći uvjeti).

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače u primjeni od 16.8.2022. godine i Opći uvjeti korištenja usluge Addiko Mobile mobilnog bankarstva za potrošače, u primjeni od 10.04.2021. godine.

Sažetak i objašnjenje izmjena i dopuna Općih uvjeta nastavno iznosimo:

- dokument je u izmijenjen na način da su presložene dosadašnje odredbe iz Općih uvjeta i pravila korištenja usluga direktnog bankarstva, na način jasniji korisniku; dodane su primjenjive odredbe iz Općih uvjeta korištenja usluge Addiko Mobile mobilnog bankarstva; mobilno bankarstvo je navedeno uz odredbe internetskog bankarstva koje se odnose i na mobilno bankarstvo; dopunjen je popis usluga direktnog bankarstva koje opisuju predmetni Opći uvjeti kako slijedi:
  - usluga online bankarstva putem mobilnog uređaja
  - usluga online bankarstva putem interneta
  - Addiko SMS

- **Članak 1. POJMOVNIK** – dopunjen je i izmijenjen opis sljedećih pojmova: Addiko EBank, Aktivacijski ključ, Biometrijska autentifikacija, Identifikacijsko sredstvo, Korisnik, PIN (Personal Identification Number); dodani su i opisani sljedeći pojmovi: Addiko Mobile mobilno bankarstvo, Aplikacija Addiko Mobile Hrvatska, Autentifikacija, Elektronička platna transakcija, Korisničko ime, Korisnička uputa, mToken, OTP, Personalizirane sigurnosne vjerodajnice, Pristupnica, Token; brisan je pojam: Udjeli;

- **Članak 2. OPĆE ODREDBE** – dopunjen je opis ugovaranja usluga direktnog bankarstva, prikupljanje i obrada osobnih podataka, opseg usluga te njihovo povećavanje odnosno sužavanje, upravljanje dnevnim limitima, snimanje komunikacije;

- **Članak 3. KORIŠTENJE ADDIKO MOBILE I mTOKENA** – dodan je novi članak koji opisuje instalaciju, aktivaciju, korištenje usluge, korištenje mTokena, izmjenu PIN-a, biometrijsku autentifikaciju;

- **Članak 4. KORIŠTENJE ADDIKO EBank** – dopunjene su i izmijenjene odredbe koje opisuju instalaciju, aktivaciju, korištenje usluge, korištenje tokena, izmjenu PIN-a, ugovaranje opunomoćenika;

- **Članak 5. KORIŠTENJE ADDIKO SMS** – dopunjen je i izmijenjen članak u dijelu koji opisuje svrhu usluge na način da je brisano primanje informacija o novom iznosu dopuštenog ili prešutnog prekoračenja, odnosno zamijenjeno je s mogućnosti primitka drugih obavijesti koje Banka omogući Korisniku; izmijenjen je način promjene broja mobilnog uređaja za dostavu informacija;

- **Raniji članak 5.2. ADDIKO CHAT BANKING** – brisan je članak, budući da navedena usluga više nije u aktivnoj ponudi Banke;

- **Članak 6. SIGURNOST I OBVEZE KORISNIKA** – članak je dopunjen na način da se odgovarajuće odredbe odnose i na Addiko Mobile; dodana je odredba o redovitoj nadogradnji aplikacije Addiko Mobile svim nadogradnjama koje Banka učini dostupnima; dodana je odredba da se Korisnik obvezuje da neće koristiti aplikaciju Addiko Mobile na mobilnim uređajima s neovlašteno modificiranim operativnim sustavom (root/ jailbrake i sl.);

- **Članak 7. ONEMOGUĆAVANJE PRISTUPA USLUZI** – brisan je dio članka gdje je navedeno da Banka može onemogućiti Korisniku pristup i/ili korištenje usluga direktnog bankarstva zbog značajnog povećanja rizika da

Addiko Bank

Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja po kreditu; dopunjeno je da Korisnik može samostalno odblokirati pristup i korištenje aplikacije Addiko Mobile odnosno mTokena, putem Kontakt centra i poslovnice; dodano je da pristup odnosno korištenje usluge može biti onemogućeno ako se za pristup ne koristi aktualna verzija aplikacije Addiko Mobile; dodana je odredba o ograničenju korištenja Addiko Mobile i/ili Addiko Ebank u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, kao i u svrhu sprječavanja prijevara i zloupotreba povezanih s poslovanjem po računu za plaćanje; izmijenjen je dio članka koji propisuje privremeni prekid pristupa usluzi, koji će biti opisan u odgovarajućoj korisničkoj uputi; dodana je odredba koja opisuje obavezu Korisnika da osigura sigurnost korištenja ugovorene usluge direktnog bankarstva, u smislu sigurnosti okruženja u kojem pristupa usluzi, ostalih programskih rješenja instaliranih na mobilnom uređaju kojim se koristi te tehničkih zaštitnih mehanizama na mobilnom uređaju; dodana je odredba koja opisuje provjere Banke koje provodi radi zaštite Korisnika pri svakom ulasku u aplikaciju Addiko Mobile, obavijesti o obradi osobnih podataka te kako 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 na mobilnom uređaju Korisnika;

- **Članak 8. ODGOVORNOST BANKE** – članak je dopunjen odredbom koja opisuje kako Banka ne odgovara za usluge te dostupnost i uvjete pružanja usluga, niti za podatke i dokumentaciju koju Korisniku pružaju ili dostavljaju treće osobe čijim se uslugama Korisnik koristi putem ugovorene usluge direktnog bankarstva odnosno čijim se uslugama Korisnik koristi pomoću identifikacijskog sredstva i svojih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica; dodano kako Banka ne odgovara za eventualnu štetu nastalu slanjem informacija navedenih u ovim Općim uvjetima; Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon dostave istih na broj telefona naveden u pristupnici te se neće smatrati odgovornom za zlouporabe nastale tim putem; Banka nije dužna provjeriti vlasništvo uređaja navedenog u pristupnici; dodano kako je Korisnik u cijelosti odgovoran za eventualno brisanje ili izmjenu programske podrške na mobilnom uređaju na kojem je instalirana aplikacija Addiko Mobile; na odgovornost Banke i Korisnika za izvršene, neizvršene ili neuredno izvršene elektroničke platne transakcije primjenjuju se odredbe važećih Općih uvjeta vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače;

- **Članak 9. NAKNADE I TROŠKOVI** – brisan je dio članka kako je Korisnik obvezan vratiti Banci token te da Banka može naplatiti Korisniku naknadu ako to ne učini – navedeno više nije obaveza, niti Banka više ima za to propisanu naknadu; radi bolje transparentnosti dodana je napomena da korisnici paketa tekućeg računa mogu imati kao jednu od pogodnosti korištenje pojedinih ili svih usluga direktnog bankarstva bez naknade;

- **Raniji članak 10. OBAVJEŠTAVANJE** – brisan je raniji članak 10., budući da je predmetna materija već propisana Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošača;

- **Članak 10. IZMJENE UGOVORA** – dodan je članak o izmjenama ugovora te izmijenjen dio koji opisuje način obavještavanja Korisnika o izmjenama Ugovora, budući da se radi o isključivo korisnicima usluga direktnih kanala, obavijest Korisnicima će biti poslana putem ugovorene usluge direktnog bankarstva i/ili elektroničkom poštom na prijavljenu adresu Korisnika te putem internetske stranice Banke, a ne u poslovnicama i putem izvatka;

- **Članak 11. PRESTANAK UGOVORA** - pojašnjeno da kod EBanka i SMS-a, prestanak ugovora može nastupiti i radi zatvaranja računa; izmijenjena odredba o otkazu Ugovora od strane Korisnika; dodano pojašnjenje kada počinje teći otkazni rok u slučaju dostave otkaza poštom; dopunjeno da Banka može otkazati ugovor putem ugovorene usluge direktnog kanala; dodani slučajevi u kojima Banka može jednostrano raskinuti Ugovor Korisniku;

- **Članak 12. PRIGOVORI I MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA** – odredba je ažurirana na način da odgovara „Obavijesti o podnošenju prigovora potrošača“; ažuriran dio članka koji se odnosi na platne transakcije; dopunjeno s rokovima u kojima je Banka dužna odgovoriti na prigovor;

- **Članak 13. ZAVRŠNE ODREDBE** – članak je dopunjen pojašnjenjem kako danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače u primjeni od 16.8.2022. godine i Opći uvjeti korištenja usluge Addiko Mobile mobilnog bankarstva za potrošače, u primjeni od 10.04.2021. godine. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve postojeće korisnike usluga direktnog bankarstva koji do dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta ne otkažu korištenje ugovorene usluge direktnog bankarstva na način koji je, ovisno o ugovorenoj usluzi direktnog bankarstva, određen Općim uvjetima i pravilima korištenja usluga direktnog bankarstva za potrošače u primjeni od 16.8.2022. godine odnosno na

Addiko Bank

način određen Općim uvjetima korištenja usluge Addiko Mobile mobilnog bankarstva za potrošače, u primjeni od 10.04.2021. godine.

Novi izmijenjeni i dopunjeni Opći uvjeti primjenjuju se od **10.8.2026. 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., Ulica Milana Rešetara 1B, 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, 8.6.2026.

Addiko Bank d.d.