

# Addiko Bank

## OPĆI UVJETI I PRAVILA KORIŠTENJA USLUGA DIREKTOG BANKARSTVA ZA POTROŠAČE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:

Addiko Bank d.d.,

Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb,

OIB 14036333877,

E-mail: info.hr@addiko.com,

Internetska adresa: www.addiko.hr,

BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka).

Sukladno Zakonu o kreditnim institucijama Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar /MBS 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Banke je Hrvatska narodna Banka.

Općim uvjetima za korištenje usluga direktnog bankarstva (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju se uvjeti za korištenje usluga Addiko EBank, Addiko SMS, Addiko govorni automat (u daljnjem tekstu: usluge direktnog bankarstva) u Banci, te prava i obveze Banke i korisnika usluge (u daljnjem tekstu: Korisnik) kao i opunomoćenika (kod Addiko EBank sluge) po navedenim uslugama.

### 1. POJMOVNIK

**Addiko EBank** - usluga internetskog bankarstva koja omogućava podnošenje naloga za plaćanje nacionalnih, međunarodnih i prekograničnih platnih transakcija te poduzimanje ostalih usluga i aktivnosti vezanih za račune klijenta. Uslugu mogu koristiti domaće i strane fizičke osobe. Potrebno je imati otvoren transakcijski račun građana u Banci. Moguće je ugovoriti i korištenje usluge za opunomoćene osobe.

**Addiko SMS** - informacijski servis Banke koji omogućuje vlasnicima transakcijskog računa građana otvorenih u Banci da na GSM telefon od Banke primaju poruke s informacijama o svojim računima.

**Addiko govorni automat** - usluga telefonskog bankarstva koja omogućuje informacije o stanju računa i tečajnoj listi. Za korištenje usluge potrebno je nazvati broj telefona 060 131 111 gdje će Korisniku biti ponuđen izbornik govornog automata.

**Korisnik** - potrošač koji koristi usluge direktnog bankarstva. Korisnikom može postati fizička osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun građana.

**Potrošač** - svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja.

**Identifikacijski uređaj** - sredstvo za identifikaciju Korisnika za pristup Addiko EBank-u (token, pametna kartica). Identifikacijski uređaj je u vlasništvu Banke i Korisnik ga je dužan vratiti na zahtjev Banke.

**Transakcija** - postupak pri kojem Korisnik putem Addiko EBank-a, nakon uspješne prijave u sustav, prenosi Banci naloge za plaćanje.

**Udjeli** - udjeli u investicijskim fondovima kojima upravlja Addiko Invest d.d.

### 2. OPĆE ODREDBE I ODGOVORNOSTI

Opći uvjeti su sastavni dio Pristupnice i imaju karakter ugovora. Potpisom pristupnice za usluge Addiko EBank, Addiko SMS i Addiko govorni automat, Korisnik izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima i da prihvaća te Opće uvjete, Opće uvjete poslovanja Banke, Odluku o naknadama za usluge Banke, Odluku o kamatnim stopama Banke te sve ostale opće akte Banke. Banka zadržava pravo izmjene usluga direktnog bankarstva 15 dana prije nego što izmjene stupe na snagu. Ukoliko Korisnik pisanim putem do stupanja na snagu objavljenih izmjena i dopuna ne otkaže usluge direktnog bankarstva, smatrat će se da Korisnik prihvaća izmjene i dopune.

Banka će Korisnika informirati o uvjetima usluga direktnog bankarstva na svojoj službenoj internetskoj stranici www.addiko.hr ili objavom u Uputama za korištenje ili u poslovnicama Banke ili izvacima na računu ili drugim sredstvima komunikacije.

#### **Addiko EBank**

Usluga Addiko EBank koristi se na način da se Korisnik pomoću identifikacijskog uređaja prijavi u

# Addiko Bank

sustav. U sustav se Korisnik prijavljuje na dva načina: prijava putem tokena i pametne kartice.

Prijava tokenom: klijent unosi korisničko ime koje mu je dodijelila Banka i OTP kojeg dodjeljuje token kojem je prethodno pristupio PIN-om koji je sam definirao. Prilikom prijave putem pametne kartice klijent prvo stavlja pametnu karticu u čitač, koji je uključen u računalo, te PIN-om pristupa digitalnom certifikatu pohranjen na pametnu karticu kojim se izvršava autentifikacija sustavu.

Nakon prijave u sustav, korisnik nalog inicira te potpisuje metodom Challenge-Response

Korisnik Addiko EBank usluge dužan je držati na sigurnom (nikako na istom mjestu) identifikacijski uređaj i PIN - koji sam definira, te ih ne smije predati drugoj osobi. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku (način promjene PIN-a za token opisan je u »Uputama za korištenje tokena«, te za pametnu karticu u „Uputama za preuzimanje digitalnog certifikata“).

Dodatna objašnjenja Korisnik može zatražiti pozivom na besplatan broj telefona 0800 14 14 a za pozive iz inozemstva +00385 1 4898 111.

Korisnik je prije početka korištenja usluge dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu internetskog bankarstva, uključujući i pristup internetu.

Korisnik se obvezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima i pridržavati se ugovora između Korisnika i Banke.

Vlasnik transakcijskog računa građana dužan je podmiriti sve troškove korištenja Addiko EBank usluge prema važećoj Odluci o naknadama za usluge Banke.

Gubitak ili krađu identifikacijskog uređaja Korisnik prijavljuje Banci na besplatni telefon 0800 14 14 ili na broj telefona +3851 4898 111 za pozive iz inozemstva. Za eventualnu štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe identifikacijskog uređaja odgovara Korisnik. Banka će troškove izdavanja novog identifikacijskog uređaja naplatiti prema važećoj Odluci o naknadama za usluge Banke.

Korisnik je također odgovoran za štetu koja nastane kao posljedica Korisnikovog nepravilnog rukovanja identifikacijskim uređajem.

Naloge za plaćanje koje Korisnik potpisuje (autorizira) i predaje Banci putem Addiko EBank-a

bit će obrađeni u skladu s Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošače.

Korisnik ovlašćuje Banku da u svakom trenutku može izvršiti uvid u stanje Udjela u knjigama Udjela investicijskih fondova, odnosno da se podacima iz knjiga Udjela Banka može koristiti isključivo u svrhu usklađivanja i ažuriranja evidencije stanja i prometa Korisnikovih Udjela.

## Addiko SMS

Korisnik Addiko SMS usluge prima informacije o svojim računima opisanima na službenim internetskim stranicama Banke na broj GSM uređaja koji upiše na pristupnici za Addiko SMS uslugu. Banka šalje SMS poruku svaki radni dan uz uvjet provjere stanja u odnosu na prethodni dan.

Korisnik Addiko SMS usluga obavezan je osobno ili pisanim putem obavijestiti Banku o promjeni broja GSM telefona za dostavu informacija.

U slučaju gubitka/krađe GSM uređaja, Korisnik usluge obavezan je odmah prijaviti događaj na broj telefona Addiko kontakt centra 0800 14 14 za pozive iz Republike Hrvatske, odnosno +385 1 6030 000 za pozive izvan Republike Hrvatske.

Djelatnik Banke temeljem te prijave Korisniku će izmijeniti odnosno, privremeno blokirati uslugu Addiko SMS. Korisnik Addiko SMS usluge dužan je osobno pisanim putem prijaviti događaj u poslovnici Banke u roku od 7 (sedam) radnih dana.

Ako je Korisnik u korištenju kredita u Banci, a ne postupi na gore opisani način ili se ne pridržava ovih Općih uvjeta, Banka ne odgovara za eventualnu štetu nastalu slanjem informacija navedenih ovim Općim uvjetima. Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon dostave istih na GSM broj telefona naveden u pristupnici te se neće smatrati odgovornom za zlouporabe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo uređaja navedenog u pristupnici.

## Addiko govorni automat

Upute o korištenju usluge Addiko govornog automata obuhvaćaju opis i način korištenja usluge i nalaze se na internetskim stranicama Banke i u poslovnici Banke.

Korisnik je dužan držati u tajnosti PIN i prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale njegovim korištenjem.

Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi korisničke

# Addiko Bank

identifikacije te o drugim oblicima zlouporabe korisničke identifikacije ili sustava.

Korisnik je odgovoran za točan unos podataka o broju faks uređaja na koji će se dostavljati podaci o prometu i snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe usluge dostave obavijesti putem faks uređaja.

Štetu nastalu nepridržavanjem odredbi navedenih u Općim uvjetima snosi Korisnik

## 3. POSTUPAK UGOVARANJA USLUGA DIREKTOG BANKARSTVA

Korisnikom Addiko SMS i Addiko EBank usluge može postati klijent koji u Banci ima otvoren transakcijski račun građana, ukoliko ispuni i potpiše Pristupnicu za korištenje Addiko SMS, odnosno Addiko EBank usluge.

Korisnik se može koristiti Addiko SMS uslugom nakon što Banka primi njegovu potpisanu Pristupnicu. Banka će obavijestiti Korisnika Addiko SMS usluge o početku korištenja Addiko SMS usluge porukom na GSM telefon.

U svrhu odobrenja korištenja Addiko EBank usluge, vlasnik računa dužan je popuniti i potpisati obrazac »Pristupnica« te original predati u Banku. Banka će provjeriti podatke te će mu, ukoliko ispunjava potrebne uvjete, odobriti korištenje Addiko EBank odgovora.

Vlasnik računa može opunomoćiti drugu osobu za korištenje Addiko EBank-a.

Opunomoćenik je također obvezan popuniti i potpisati Pristupnicu u najbližoj poslovnicu Banke, u nazočnosti vlasnika računa te uz njegovu pisanu punomoć. Naknada za transakcije koje obavi opunomoćenik teretit će se s transakcijskog računa vlasnika.

Usluga korištenja Addiko govornog automata za građane bit će aktivirana u roku od 24 sata od dana potpisivanja Pristupnice.

Korisnik Addiko EBank usluge može koristiti usluge Addiko eTrade-a ukoliko ima potpisan Ugovor o obavljanju brokerskih poslova s Bankom.

## 4. NAKNADE

Naknade za korištenje usluga direktnog bankarstva za Potrošače su propisane Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Korisnik mjesečno plaća Banci naknadu, te je suglasan da Banka naknadu naplati terećenjem njegovog tekućeg računa otvorenog u Banci svakog prvog radnog dana u mjesecu, za prethodni mjesec.

Naknade za korištenje usluga Addiko govornog automata naplaćuju se putem svakog poziva bez dodatnog odobrenja od strane Korisnika.

Naknade su objavljene na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke.

## 5. OBAVJEŠĆIVANJE

Banka obavještava Korisnika u Izvratku po računu o izvršenim prijenosima sredstava ili plaćanjima. Banka Izvadak dostavlja prema dinamici i na način ugovoren s Korisnikom.

Korisnik Addiko SMS i Addiko EBank usluge je suglasan s primanjem dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade.

Kod Addiko govornog automata, Banka Korisnika obavještava za tekući račun i žiro račun sukladno Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošača. Potpisivanjem pristupnice za Addiko govorni automat Korisnik može dodatno zatražiti putem usluge govornog automata i slanje prometa tekućeg računa i žiro računa putem telefaks uređaja za zadnjih 20 transakcija. Potpisivanjem pristupnice ne isključuje se način obavješćivanja koji je Banka ugovorila s Korisnikom.

## 6. OTKAZ USLUGE

Korisnik može pisanim putem ili osobnim dolaskom u poslovnicu Banke otkazati korištenje usluge direktnog bankarstva. Otkaz usluge stupa na snagu najkasnije prvog radnog dana nakon što Banka zaprimi obavijest od strane Korisnika o otkazu usluge.

Banka može bez posebne obavijesti otkazati korištenje usluga direktnog bankarstva iz ovih Općih uvjeta ukoliko se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja Banke i drugih općih akata Banke, te u slučaju blokade transakcijskog računa građana zbog provođenja prisilna naplate.

# Addiko Bank

U slučaju kad Banka zaprimi informaciju telefonskog operatera o ukidanju broja GSM telefona, Banka će ukinuti uslugu Addiko SMS.

Banka automatski zatvara uslugu za Addiko EBank i Addiko SMS nakon zatvaranja transakcijskog računa građana Korisnika usluge bilo na zahtjev vlasnika tekućeg računa, bilo prema odluci Banke i u slučaju smrti Korisnika.

Otkaz korištenja usluge Addiko EBank može zatražiti vlasnik računa (za sebe i opunomoćenika) i opunomoćenik za svoju uslugu. Prilikom otkaza potrebno je poslati pisani zahtjev i vratiti identifikacijski uređaj.

Banka će otkazati korištenje usluge Addiko EBank ako Korisnik prekorači svoja prava, krši odredbe ugovora ili Općih uvjeta koje je dogovorio s Bankom. U tom slučaju Korisnik je dužan vratiti identifikacijski uređaj. Ukoliko korisnik ne vrati identifikacijski uređaj, Banka će naplatiti trošak identifikacijskog uređaja prema Odluci o naknadama za usluge Banke.

Zahtjev za ukidanje usluge Addiko govornog automata za građane nalazi se u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi zatvoriti/otkazati usluge Addiko govornog automata.

Banka će Korisniku otkazati usluge Addiko govornog automata u slučaju da Korisnik zatvori sve račune u Banci, te u slučaju smrti Korisnika.

Banka zadržava pravo otkazati ili privremeno onemogućiti korištenje usluga Addiko govornog automata Korisniku ukoliko korištenje usluga od strane Korisnika, a po isključivoj procjeni Banke predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

## 7. REKLAMACIJE I PRITUŽBE KORISNIKA

Korisnik podnosi reklamaciju osobno u svakoj poslovnici Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb ili na elektronsku adresu: info.hr@addiko.com.

Banka će na zaprimljenu pritužbu u pisanom obliku odgovoriti sukladno važećim propisima. Banka će pisani odgovor Korisniku dostaviti na način koji je zatražio.

## 8. MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

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

Prigovor u vezi s obavljanjem usluga Korisnik može dostaviti Banci osobno, putem pošte na adresu Banke ili na elektronsku adresu Banke.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s odlukom Banke povodom prigovora, može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao regulatornom tijelu nadležnom za nadzor financijskih institucija.

U slučaju da Korisnik smatra da Banka pri obavljanju usluga na temelju ovih Općih uvjeta ne postupa sukladno odredbama Zakona o platnom prometu ima pravo uložiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao regulatornom tijelu nadležnom za nadzor financijskih institucija.

Hrvatska narodna banka, u svom očitovanju na prigovor Klijenta, može uputiti klijenta na mogućnost provođenja postupka mirenja.

Prigovor klijenta mora biti podnesen u pisanom obliku te mora sadržavati kratki zahtjev i sve činjenice na kojima klijent temelji svoj prigovor. Klijent je dužan uz prigovor priložiti dokaze ukoliko njima raspolaže. Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje klijent i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud, prema sjedištu Banke.

## 9. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti i njihove kasnije izmjene i dopune dostupni su putem internetske stranice Banke [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr).

Banka može iste učiniti dostupnima i na drugi prikladan način.

U slučaju da neke od odredbi ovih Općih uvjeta nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta.

# Addiko Bank

Sastavni dijelovi ovih Općih uvjeta su:

- Odluka o kamatnim stopama Banke
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke
- Izvadak iz Odluke o visini pasivnih kamatnih stopa za fizičke osobe.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Vlasnika koristi se hrvatski jezik.

Na sve poslove i usluge regulirane ovim Općim uvjetima primjenjuje se isključivo pravo Republike Hrvatske.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti u primjeni od 01.04.2011. godine.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 03.11.2015., a primjenjuju se od 11.01.2016. godine.

**Addiko Bank d.d.**