

## **OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA GOLD KARTICE OTP BANKE d.d.**

### **A. OBJAŠNENJE POJMOVA**

- Opći uvjeti – Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Visa Gold kartice OTP banke d.d.
- Banka – označava OTP banku d.d. kao izdavatelja kartice.
- Zahtjev – zahtjev za izdavanje Visa Gold kartice koji može biti u tiskanom obliku ili prilagođen za ispunjavanje putem internet bankarstva, a potpisivanjem Zahtjeva, odnosno potvrdom putem internet bankarstva, prihvaćaju se Opći uvjeti.
- Revolving kredit – okvirni iznos kredita s automatskim obnavljanjem, koji Banka odobrava osnovnom korisniku Visa Gold kartice.
- Kartica - Visa Gold kartica koju Banka izdaje osnovnom korisniku i na njegov zahtjev dodatnom korisniku.
- Korisnik kartice – osnovni i dodatni korisnik kartice.
- Osnovni korisnik – osnovni korisnik Visa Gold kartice, fizička osoba kojoj je odobren Zahtjev za izdavanje Visa Gold kartice i čije je ime otisnuto na kartici.
- Dodatni korisnik – dodatni korisnik Visa Gold kartice, kojem je kartica izdana na zahtjev osnovnog korisnika i čije je ime ispisano na kartici.
- Prodajno mjesto – poslovni subjekt koji prihvaća Visa Gold karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- Isplatio mjesto - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu za isplatu gotovine.
- EFTPOS – uređaj instaliran na prodajnom ili isplatom mjestu koji služi za elektroničko provođenje platnih transakcija i usluga koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- Bankomat – samouslužni uređaj namijenjen za isplatu gotovine, provjeru stanja računa i druge platne transakcije i usluge koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- DCC (Dynamic Currency Conversion) – financijska usluga obračunavanja troškova u valuti kartice prilikom korištenja EFTPOS terminala ili bankomata u inozemstvu.
- PIN – osobni tajni broj, poznat isključivo korisniku kartice, koji se koristi na mjestima upotrebe kartice koja zahtijevaju identifikaciju PIN-om.
- Personalizirana sigurnosna obilježja kartice – elementi kartice nužni za realizaciju plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima koja nisu fizička (internet, kataloga i telefonska prodaja i sl.) koji podrazumijevaju: broj kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenkasti broj koji je naveden na poleđini kartice.
- Obavijest o učinjenim troškovima – informacija osnovnom korisniku kartice o troškovima učinjenim osnovnom i dodatnim karticama, kamatama, naknadama, izvršenim plaćanjima, ukupnom dugu, minimalnom iznosu koji treba platiti, datumu Obavijesti i datumu dospeljeća duga.
- Obračunsko razdoblje - vremensko razdoblje između dva obračuna. Datum obračuna jednak je datumu odgovarajuće Obavijesti o učinjenim troškovima.
- Minimalni iznos – dio ukupnog duga kojeg čini 5 posto svih učinjenih troškova karticom uvećanih za kamate i naknade. Ako je obračunati iznos (5 posto) manji od 150,00 kuna, tada se 150,00 kuna uzima kao osnova. U slučaju da je obračunati iznos veći od 150,00 kuna, uzima se obračunati iznos. Ako je ukupno iskorišteni iznos revolving kredita manji od 150,00 kuna, tada se uzima taj iznos.
- Neplaćeni dug – nepodmireni dug iz prethodnih obračunskih razdoblja uvećan za iznos prekoračenja odobrene visine revolving kredita.
- Ukupni dug – ukupno iskorišteni iznos revolving kredita uvećan za neplaćeni dug, kamate i naknade, izuzevši korišteni revolving kredit, kamate i naknade iz tekućeg obračunskog razdoblja.
- Charge model korištenja kartice – opcija koja se izabire prilikom postavljanja zahtjeva za karticu ili tijekom korištenja kartice, uz primjenu nakon prvog sljedećeg obračuna troškova, a podrazumijeva sistemsku naplatu 100 posto učinjenih troškova uvećanih za kamate i naknade svakog mjeseca, pa je u tom slučaju minimalni iznos jednak svim obračunatim troškovima karticom uvećanim za kamate i naknade.
- Račun namirenja je tekući ili devizni račun osnovnog korisnika kartice otvoren kod Banke za podmirivanje troškova nastalih korištenjem kartice.

### **B. IZDAVANJE KARTICE**

1. Kartica se može izdati svakoj punoljetnoj osobi, državljaninu Republike Hrvatske, koja zadovoljava Bančine uvjete za izdavanje kartice i pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice.
2. Zahtjev za izdavanje kartice podnositelj zahtjeva predaje u bilo kojoj poslovnicu Banke ili preko interneta. Radi donošenja odluke o izdavanju kartice Banka može od podnositelja Zahtjeva zatražiti dodatne podatke i dokumentaciju koju ne vraća te izvršiti provjeru podataka. Odluku o izdavanju kartice Banka donosi po vlastitoj ocjeni, bez obveze njenog obrazloženja podnositelju Zahtjeva.
3. Pri primitku kartice korisnik je dužan istu potpisati. Nepotpisana kartica nije valjana. Korisnik kartice snosi sve posljedice u slučaju nepotpisivanja kartice.

4. Kartica se može izdati i kao dodatna kartica i to na zahtjev i uz pismenu suglasnost osnovnog korisnika kartice. Osnovni korisnik kartice solidarno odgovara s dodatnim korisnikom kartice za sve troškove nastale korištenjem dodatne kartice. Odredbe Općih uvjeta odnose se na osnovnog i svakog dodatnog korisnika.
5. Osnovni korisnik može opozvati pravo korištenja kartice dodatnom korisniku pisanim putem uz povrat kartice (prerezane okomito po sredini) dodatnog korisnika.
6. Za klijente koji već koriste Visa Classic revolving karticu ili MasterCard Standard revolving karticu, Visa Gold kartica će predstavljati kontinuitet korištenja revolving kredita pa klijenti neposredno prije izdavanja prve osnovne Visa Gold kartice po računu trebaju vratiti sve eventualne osnovne i dodatne Visa Classic revolving kartice, odnosno MasterCard Standard revolving kartice, po istom računu, koje će se odmah biti prerezane i deaktivirane.
7. Ukoliko klijent ne preuzme prvu karticu najkasnije 5 mjeseci nakon kreiranja kartice, ista će biti uništena, a Banka ima pravo tekući račun klijenta teretiti za naknadu zbog odustajanja od izdavanja prve kartice sukladno Odluci o naknadama Banke.
8. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev korisnik je istu dužan odmah vratiti.

### **C. OBNAVLJANJE KARTICE**

1. Banka izdaje karticu s rokom valjanosti od tri godine.
2. Kartica se može koristiti samo u razdoblju koje je naznačeno na njezinoj prednjoj strani. Ako se korisnik kartice pridržava Općih uvjeta i kartica mu nije blokirana zbog evidentiranih nepodmirenih dospjelih obveza po revolving kreditu ili po drugim računima, odnosno kreditima, osnovnog korisnika u Banci ili izvan Banke, a pismeno ne otkáže karticu najmanje 30 dana prije isteka tog roka, kartica će mu biti automatski obnovljena nakon isteka roka valjanosti te u tom slučaju on, potpisivanjem Zahtjeva i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta, unaprijed prihvaća naplatu godišnje članarine za sljedeće razdoblje korištenja kartice. Korisnik je dužan karticu kojoj je istekao rok valjanosti prerezati i vratiti Banci.
3. Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti.

### **D. ODOBRAVANJE REVOLVING KREDITA**

1. Visa Gold kartica vezana je uz revolving kredit koji Banka odobrava u okvirnom iznosu u kunama do kojega se kartice osnovnog korisnika i kartice dodatnog korisnika mogu koristiti. Za potrebe korištenja i otplate kredita otvara se račun revolving kredita.
2. Iznos revolving kredita je promjenjiv i Banka ga može u svako doba bezuvjetno i bez prethodne obavijesti ukinuti ili izmijeniti, ovisno o vlastitoj procjeni kreditne sposobnosti klijenta.
3. Korištenjem kartice smanjuje se raspoloživi iznos kredita za sve troškove učinjene karticom i to troškove nastale plaćanjem roba i usluga, podizanjem gotovine, troškove obračunatih naknada, upisnine, članarine, kamata, troškove opomena i druge troškove, a vraćanje utrošenog dijela kredita odjednom ili u ratama obnavlja raspoloživi saldo do iznosa odobrenog revolving kredita.
4. O visini revolving kredita, kao i o njegovim promjenama, Banka je dužna obavijestiti osnovnog korisnika.

### **E. KORIŠTENJE KARTICE**

1. Osoba čije je ime otisnuto na kartici jedini je njen korisnik. Kartica nije prenosiva na drugu osobu.
2. Osnovni korisnik kartice dužan je voditi računa da se korištenjem osnovne kartice i dodatnih kartica ne prekorači odobreni iznos revolving kredita. U slučaju prekoračenja odobrenog iznosa revolving kredita, iznos za koji je isti prekoračen dospijeva na naplatu u cijelosti u prvoj slijedećoj Obavijesti o učinjenim troškovima.
3. Banka može odobriti promjenu kreditnog limita temeljem pisanog zahtjeva osnovnog korisnika kartice, o čemu ga obavještava pisanim putem.
4. Korisnik može karticu upotrijebiti za plaćanje roba i usluga na svim fizičkim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu koja imaju istaknute Visa oznake, kao i za podizanje gotovine u domicilnoj valuti na svim bankomatima i kod svih banaka u zemlji i inozemstvu koja imaju Visa oznake te za plaćanje roba i usluga preko interneta, kataloške i telefonske prodaje.
5. Korisnik kartice autorizira odnosno daje suglasnost za platnu transakciju na jedan od sljedećih načina:
  - umetanjem te korištenjem kartice na bankomatu, uz unos PIN-a;
  - uručjenjem kartice na prodajnom ili isplatnom mjestu te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
  - umetanjem kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog ili isplatnog mjesta te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
  - unosom ili davanjem, putem telefona ili pisanim elektronskim putem, personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice te ostalih podataka na zahtjev trgovca prilikom plaćanja preko interneta, kataloške ili telefonske prodaje;
  - sklapanjem ugovora o terećenju kartice.
6. Prilikom upotrebe kartice na fizičkim prodajnim i isplatnim mjestima i bankomatima korisnik kartice se identificira karticom i PIN-om (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju PIN-om) ili karticom i potpisom (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju potpisom) ili samo karticom.
7. PIN, utipkan i provjeren na mjestu upotrebe kartice, jest dovoljan i nedvojben dokaz identiteta korisnika kartice koji je naložio i obavio određenu transakciju uz korištenje PIN-a.
8. Kada je za upotrebu kartice potreban potpis korisnika kartice, on mora biti istovjetan potpisu na kartici.

9. Isplata gotovine dopuštena je u okviru posebnih dnevnih, tjednih ili mjesečnih limita koje propisuje Banka.
10. Prilikom kupnje roba i usluga ili prilikom podizanja gotovine, korisnik kartice je dužan sve potvrde o transakciji izdane od strane prodajnog ili isplatnog mjesta zadržati za sebe te ih u slučaju reklamacije predložiti Banci.
11. Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga, odnosno prilikom isplate na isplatnom mjestu, pokazati dokument kojim se osoba čije je ime otisnuto na kartici može identificirati.
12. Na fizičkim prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima Visa Europe dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a, korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje transakcije samim činom korištenja kartice.
13. Korisnik kartice ne smije koristiti karticu u nezakonite svrhe uključujući kupnju roba i usluga koje su zakonom zabranjene u Republici Hrvatskoj.
14. Korisnik kartice je dužan prilikom kupnje roba i usluga putem interneta provjeriti sigurnosne oznake web stranice na kojoj se realiziraju transakcije.
15. Prilikom upotrebe kartice putem interneta, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl. korisnik kartice se identificira s personaliziranim sigurnosnim obilježjima kartice.
16. U slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, korisnik kartice od prodajnog ili isplatnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji.
17. Ako u roku od 60 dana od dana korištenja kartice kroz Obavijest o učinjenim troškovima ne dobije obavijest o zaduženju, korisnik kartice dužan je o tom korištenju obavijestiti Banku.
18. Korisnik kartice dužan je Banci prijaviti sve promjene osobnih podataka (promjene adrese stanovanja ili adrese na koju se šalju računi i ostale obavijesti, promjene imena i/ili prezimena, zaposlenja) i svih ostalih podataka koji mogu utjecati na pravilno korištenje kartice. U protivnom, Banka može korisniku kartice uskratiti pravo korištenja kartice i naplatiti sve troškove nastale korištenjem kartice.
19. U slučaju blokade računa namirenja, odnosno tekućeg računa ili nekog drugog računa osnovnog korisnika zbog nepodmirenih obveza ili nekog drugog razloga, provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, sumnje na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare, sumnje na sigurnost korištenja kartice ili značajnog povećanja rizika po pitanju plaćanja računa, Banka ima pravo blokirati karticu za korištenje.

## **F. OTPLATA REVOLVING KREDITA**

1. Osnovnom korisniku kartice svaki se mjesec zaračunava obvezni minimalni iznos mjesečne otplate revolving kredita, s tim da se, ukoliko korisnik Visa Gold karticu koristi prema charge modelu, korisniku kartice svaki mjesec za naplatu zaračunava cjelokupni iznos korištenog revolving kredita .
2. O visini i datumu dospijeca minimalnog iznosa osnovni korisnik kartice se obavještava u Obavijesti o učinjenim troškovima.
3. Prilikom ispunjavanja Zahtjeva osnovni korisnik bira način dostave Obavijesti o učinjenim troškovima, odnosno adresu dostave ili opciju „bez dostave“, što može i mijenjati tijekom korištenja kartice.
4. Banka snosi odgovornost za izradu Obavijesti o učinjenim troškovima i slanje Obavijesti o učinjenim troškovima klijentima koji su izabrali da žele dostavu obavijesti. Za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku pošiljki, Banka ne snosi odgovornost obzirom da se za dostavu pošiljki koristi uslugama vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga.
5. Obavijest o učinjenim troškovima kreira se jednom mjesečno. U njoj su detaljno opisane i specificirane sve transakcije koje su se dogodile u prethodnom obračunskom razdoblju.
6. Financijske transakcije na teret kartice koje se obračunavaju u eurima, bit će preračunate iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema prodajnom tečaju Banke za efektivu i čekove važećem na datum valute, izuzev financijskih transakcija koje su u Banci identificirane kao DCC transakcije. U slučaju DCC transakcija relevantan je iznos u kunama prikazan korisniku kartice u trenutku provođenja transakcije. Transakcije uplate koje su u Banci identificirane kao izvorne uplate u korist kartice i koje se obračunavaju u eurima, bit će preračunate iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema kupovnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute. Datum valute je datum kada je transakcija evidentirana u Banci.
7. Kada je za financijske transakcije koje se obračunavaju u eurima izvorna valuta transakcije različita od eura, iznos u izvornoj valuti se konvertira u iznos u eurima primjenom međuvalutarnog odnosa tih valuta prema Visa Europe tečaju na dan obrade transakcije u Visa Europe sustavu, pri čemu se uračunava i naknada Banke koja je za takve konverzije definirana u Visa Europe (0,75% za transakcije unutar Visa Europe, 1% za transakcije izvan Visa Europe).
8. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnica Banke i na internet stranici Banke.
9. Tečajevi za preračunavanje iznosa iz izvorne valute u iznos u obračunskoj valuti, za transakcije koje se obračunavaju u eurima, objavljuju se na web stanici:  
[http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange\\_rates.aspx](http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx).
10. Osnovni korisnik kartice je obavezan po svakoj Obavijesti o učinjenim troškovima platiti minimalni iznos i eventualni neplaćeni dug, s tim da će Banka redovito pokušavati teretiti račun namirenja, odnosno tekući račun, za eventualni neplaćeni dug i zateznu kamatu.
11. U slučaju blokade računa namirenja zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade.
12. Osnovni korisnik kartice izabire iznos koji će platiti, no to ne može biti manje od minimalnog iznosa navedenog u Obavijesti o učinjenim troškovima.

13. Osnovni korisnik kartice je obavezan obaviti plaćanje najkasnije do datuma dospijeća naznačenog u Obavijesti o učinjenim troškovima. Osnovni korisnik kartice u Zahtjevu odlučuje u kojem dijelu mjeseca će podmirivati svoje obveze po kartici.

14. Osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da minimalni iznos naplaćuje s njegovog tekućeg ili deviznog računa.

15. Na dan dospijeća plaćanja osnovni korisnik mora imati pokriće na tekućem ili deviznom računu. U slučaju da osnovni korisnik kartice ne osigura sredstva na računu namirenja ili ne podmiri dugovanje izravnom uplatom na kreditni račun, Banka će na

dospjelo nepodmireno potraživanje obračunati zakonsku zateznu kamatu i redovito pokušavati teretiti račun namirenja, odnosno tekući račun, za nepodmireno potraživanje i zateznu kamatu.

16. Osnovni korisnik kartice može uplatiti i veći iznos od minimalnog, odnosno podmiriti dug u cijelosti. U tim slučajevima sredstva uplaćuje izravnom uplatom u korist svoga računa revolving kredita.

17. Osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po Visa prometu i ostalim Visa troškovima po njegovoj kartici i kartici dodatnog korisnika naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u OTP banci d.d. bez prethodne najave, kao i u drugim bankama i financijskim institucijama u zemlji, te prodajom imovine u njegovom vlasništvu, odnosno aktiviranjem sredstava osiguranja bez prethodne najave.

18. Dodatni korisnik kartice ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po njegovoj Visa kartici kao i po kartici osnovnog korisnika naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u OTP banci d.d. bez prethodne najave, kao i u drugim bankama i financijskim institucijama u zemlji, te prodajom imovine u njegovom vlasništvu.

19. Banka zadržava pravo potraživati od osnovnog korisnika kartice određene instrumente osiguranja pravovremene naplate tražbina Banke. Osnovni korisnik kartice koji prima plaću/mirovinu na račun otvoren u OTP banci d.d. obvezuje se da će na potraživanje banke, a u svrhu osiguranja naplate tražbina Banke, odobriti, omogućiti, pribaviti, odnosno ustupiti i dodatna tražena sredstva osiguranja.

20. Osnovni korisnik kartice koji ne prima plaću/mirovinu na račun otvoren u OTP banci d.d. obvezuje se u svrhu osiguranja pravovremene naplate tražbina Banke odobriti, omogućiti, pribaviti, odnosno ustupiti sljedeća sredstva osiguranja:

- zadužnicu ovjerenu kod javnog bilježnika;
- suglasnost o zapljeni dijela plaće ovjerenu kod javnog bilježnika;
- namjenski depozit u visini revolving kredita;
- te, prema potrebi, i druga dodatna sredstva osiguranja.

## **G. KAMATA NA REVOLVING KREDIT**

1. Kamata na revolving kredit je promjenjiva sukladno Odluci o kamatama Banke.

2. Kamata na revolving kredit obračunava se na iskorišteni iznos revolving kredita do konačne otplate revolving kredita na način propisan aktima Banke, s tim da se za korištenje kartice prema charge modelu kamata ne obračunava.

3. Za transakcije kupovine izvršene u tekućem obračunskom razdoblju ne obračunava se kamata. Tekuće obračunsko razdoblje je period od mjesec dana između dva revolving obračuna (posljednjeg i nastupajućeg).

4. Obračun kamata na transakcije isplate gotovine vrši se od datuma u kojem je transakcija evidentirana u Banci do dana podmirenja, s tim da se za korištenje kartice prema charge modelu kamata ne obračunava.

5. Ukoliko osnovni korisnik kartice ne podmiri minimalni iznos do datuma dospijeća, Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu na nepodmireni iznos od datuma dospijeća do datuma izvršenog plaćanja.

6. Iznos obračunatih kamata iskazuje se u Obavijesti o učinjenim troškovima i uključuje se u cijelosti u minimalni iznos mjesečne otplate revolving kredita.

## **H. UPISNINA, ČLANARINA I OSTALE NAKNADE**

1. Za izdavanje kartice Banka naplaćuje jednokratnu upisninu, a godišnje naplaćuje članarinu. Upisnina i godišnja članarina naplaćuju se za osnovnog i za dodatnog korisnika kartice.

2. Ukoliko korisnik prelazi s Visa Classic revolving kartice, odnosno MasterCard Standard revolving kartice, na Visa Gold karticu, naplatit će se godišnja članarina za karticu koja je zadnja odobrena, bez obzira koja se vrsta kartice trenutačno nalazi kod korisnika.

3. Za gotovinske isplate na bankomatima i isplatnim mjestima Banka naplaćuje jednokratnu naknadu.

4. Visina upisnine, članarine i ostalih naknada određuje se i naplaćuje sukladno Odluci o naknadama Banke i pravilima koje određuje Visa Europe.

5. U slučaju opoziva kartice od strane Banke, kao i u slučaju otkaza kartice od strane korisnika kartice, korisnik kartice nema pravo na povrat upisnine i članarine.

6. Iznos naknada iskazuje se u Obavijesti o učinjenim troškovima i uključuje se u cijelosti u minimalni iznos mjesečne otplate revolving kredita.

## **I. REKLAMACIJE**

1. Mogući sporovi korisnika kartice u pogledu kvalitete ili količine robe ili pružene usluge ne odgađaju novčanu obvezu korisnika kartice prema Banci nastalu korištenjem kartice, a takve sporove korisnik kartice rješava s trgovcem.

2. Ako korisnik kartice ima bilo kakvu reklamaciju na transakciju plaćanja računa za kupljenu robu ili izvršenu uslugu, može se obratiti Banci radi razjašnjenja, uz predočenje računa i ostale dokumentacije.

3. Rok za podnošenje reklamacije je 40 dana od dana realiziranja transakcije.
4. Korisnik kartice je dužan čuvati potvrde o autoriziranim i neautoriziranim transakcijama najmanje 40 dana od dana realiziranja transakcije.
5. Banka na preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu roba i usluga kupljenih karticom.
6. Bez obzira na podnošenje reklamacije, klijent će biti terećen za troškove sporne transakcije do konačnog rješavanja reklamacije, ako zakonom nije drugačije regulirano.
7. Ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobrit će se račun osnovnog korisnika uz koji je vezana kartica (ili račun namirenja), a u slučaju neopravdane reklamacije osnovni korisnik kartice snosi sve troškove reklamacijskog postupka.
8. U slučaju nemogućnosti provođenja transakcije karticom na bilo kojem prodajnom mjestu, isplatnom mjestu ili bankomatu, Banka ne preuzima obvezu nadoknade eventualne nematerijalne štete korisniku kartice, bez obzira na razlog odbijanja transakcije, dok naknada za eventualnu materijalnu štetu može iznositi najviše 500,00 HRK.

## **J. IZGUBLJENA / UKRADENA / ZLOUPOTREBLJENA KARTICA**

1. U slučaju gubitka/krađe Visa Gold kartice, korisnik je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar OTP banke d.d. radi sprječavanja zloupotrebe te istu prijavu i pismeno potvrditi Banci.
2. Ako sumnja da mu je kartica ukradena korisnik krađu prijavljuje i najbližoj policijskoj postaji.
3. U slučaju gubitka/krađe kartice osnovni korisnik snosi sve troškove nastale zloupotrebom kartice do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe kartice u Banci (evidentira se pismena prijava u poslovnici ili telefonska prijava Kontakt centru OTP banke d.d.).
4. Korisnik kartice je dužan pridržavati se mjera sigurnosti prilikom upotrebe kartice i to osobito:
  - provjeravati sigurnosna obilježja web stranice za internet transakcije i izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internet stranica;
  - voditi računa da se internet transakcije iniciraju isključivo preko računala ili drugih uređaja koji posjeduju adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih štetnih programa;
  - potpisati karticu odmah po izdavanju;
  - poduzimati sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice odmah po izdavanju kartice;
  - zapamtiti dostavljeni/zaprimljeni PIN, a obavijest o PIN-u odmah uništiti/izbrisati;
  - koristiti karticu na način da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a;
  - prilikom korištenja kartice na prodajnim ili isplatnim mjestima, zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji;
  - odmah po dobivanju potvrde o izvršenoj transakciji provjeravati iznos transakcije;
  - ne ostavljati karticu u automobilu i sl.
5. Ukoliko je korisnik kartice postupao protivno odredbama Općih uvjeta, neograničeno je odgovoran za svaku zloupotrebu kartice. U protivnom, odgovornost korisnika kartice po pitanju iznosa troškova do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe kartice zakonski je definirana.
6. U slučaju troškova upotrebom kartice uz identifikaciju PIN-om korisnik kartice odgovara u cijelosti, bez obzira na trenutak prijave gubitka/krađe, jer su takvi troškovi posljedica krajnje nepažnje korisnika kartice.
7. Korisnik kartice prilikom kupnje roba i usluga putem interneta, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl., sam snosi odgovornost za moguću zloupotrebu, ako je do zloupotrebe došlo zbog nemara ili krajnje nepažnje korisnika kartice.
8. Korisnik kartice ne odgovara za troškove nastale korištenjem ukradenih podataka s kartice i/ili PIN-a od strane treće osobe ako do krađe podataka nije došlo zbog nemara korisnika kartice odnosno korištenja kartice protivno Općim uvjetima.
9. Ukoliko se utvrdi zloupotreba ili se sumnja na zloupotrebu kartice, korisnik kartice je na zahtjev Banke dužan sudjelovati u istrazi i suglasan je da Banka potvrdi o transakciji izdane od strane prodajnog ili isplatnog mjesta preda na vještačenje te poduzme ostale potrebne mjere radi utvrđivanja činjenica.
10. Gubitak/krađa kartice objavljuje se u Biltenu nevrijedećih kartica, a za iznos tih troškova Banka će teretiti tekući račun osnovnog korisnika.
11. Nakon primitka pismene prijave o gubitku ili krađi kartice, Banka korisniku kartice na njegov zahtjev može izdati zamjensku karticu. Trošak izdavanja nove odnosno zamjenske kartice i PIN-a nakon gubitka ili krađe pada na teret korisnika kartice, a u skladu s Odlukom o naknadama Banke.
12. Ako korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe svoju karticu, ne smije je koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku, presjeći karticu (tako da se prereže i magnetska traka i čip) i dostaviti je Banci.

## **K. OTKAZ KORIŠTENJA KARTICE**

1. Kartica čiji je rok valjanosti istekao ili je iz bilo kojeg razloga poništena ne smije se koristiti.
2. Banka može uskratiti pravo korištenja kartice u skladu s Općim uvjetima za izdavanje i korištenje Visa Gold kartice OTP banke d.d.
3. Kreditni odnos raskida se prestankom prava korištenja kartice, otkazom korištenja kartice od strane Banke ili otkazom korištenja kartice od strane osnovnog korisnika kartice.
4. Korisnik kartice može u svakom trenutku otkazati korištenje kartice pismenom izjavom i vraćanjem kartice Banci.

5. U slučaju otkazivanja korištenja osnovne kartice od strane korisnika ili od strane Banke, osnovni korisnik kartice je dužan odmah osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem osnovne i dodatnih kartica te iste odmah vratiti Banci.

6. Banka zadržava pravo otkazati daljnje korištenje kartice korisniku i proglasiti je nevažećom ukoliko se osnovni ili dodatni korisnik na bilo koji način ne pridržavaju ovih Općih uvjeta ili se zbog evidentiranih nepodmirenih dospjelih obveza po revolving kreditu ili po drugim računima, odnosno kreditima osnovnog korisnika u Banci ili izvan Banke ocijeni da je osnovni korisnik postao rizičan za izvršenje daljnje otplate revolving kredita.

7. O uskraćivanju prava korištenja kartice Banka obavještava i mrežu primatelja kartice. Iznimno prodavatelj robe/usluga može zatražiti karticu i dostaviti je Banci ako korisnik ne postupa u skladu s ovim uvjetima, a osobito ako je kartici rok valjanosti istekao, ako se karticom koristi osoba koja nije naznačena kao korisnik kartice i sl.

8. U slučaju otkaza osnovne kartice, prestaje valjanost i dodatnim karticama.

9. Mjesec dana nakon otkaza korištenja kartice (prestanka Visa članstva) osnovnog korisnika Banka ima pravo za zatečeni evidentirani dug po pripadajućim Visa karticama osnovnog i dodatnih korisnika teretiti račun namirenja (tekući ili devizni račun) te u slučaju zaprimanja eventualnih naknadnih transakcija po pripadajućim Visa Gold karticama osnovnog i dodatnih korisnika direktno teretiti račun namirenja (tekući ili devizni račun).

10. Raskidom kreditnog odnosa sve tražbine Banke prema osnovnom korisniku kartice po osnovi revolving kredita dospijevaju na naplatu u cijelosti.

## **L. POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA**

1. Potpisom Zahtjeva za izdavanje Visa Gold kartice korisnik kartice izjavljuje:

- da je upoznat/a sa svrhom prikupljanja njegovih osobnih podataka, odnosno da Banka iste prikuplja u svrhu koja proizlazi iz pravnog posla u koji ulazi zaključenjem Zahtjeva za izdavanje Visa Gold kartice, a sukladno Općim uvjetima za izdavanje i korištenje Visa Gold kartice OTP banke d.d. kojima su pobliže definirana pravila pružanja ove vrste bankarskih usluga;
- da je upoznat/a s identitetom voditelja zbirke osobnih podataka - OTP bankom d.d., svrhom obrade kojoj su podaci namijenjeni te da ga je voditelj obavijestio o kategorijama korisnika osobnih podataka i mogućim posljedicama uskrate davanja podataka;
- da dobrovoljno stavlja na raspolaganje podatak o svom matičnom broju građanina (MBG), osobnom identifikacijskom broju (OIB) i ostale osobne podatke, sadržane u Zahtjevu za izdavanje Visa Gold kartice te daje privolu da se Banka koristi istima u cilju nedvojbene identifikacije, zaštite Bančinih i njegovih osobnih interesa u poslovanju, te provođenja dubinske analize ili u svrhu provođenja propisa koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, u cilju obavještavanja o proizvodima i uslugama Banke i za sve ostale potrebe nastale iz poslovnog odnosa s OTP bankom d.d., dokle god to potrebe poslovnog odnosa koji je predmet ovog akta zahtijevaju;
- da je upoznat s OTP banke d.d. uvjetima za izdavanje i korištenje Visa Gold kartice koji se nalaze u prilogu Zahtjeva za izdavanje Visa Gold kartice te ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća, a također i sve izmjene i dopune istih do kojih dođe do potpunog okončanja pravnog posla i svih međusobnih obveza ugovornih stranaka koje iz njega proizlaze.

2. Potpisom Zahtjeva za izdavanje Visa Gold kartice OTP banka d.d. se obvezuje čuvati osobne podatke korisnika i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovog akta.

## **M. PODNOŠENJE PRIGOVORA**

1. Ukoliko klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 dana (osim ako izrijekom nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili predati isti u Poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Klijentu prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni.

3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisanim putem u roku od 15 radnih dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok.

5. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su Aktima Banke.

## **N. OPĆE ODREDBE**

1. Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Visa Gold kartice OTP banke d.d. sastavni su dio Zahtjeva za izdavanje Visa Gold kartice i imaju snagu ugovora. Potpisivanjem Zahtjeva korisnik je prihvatio sve odredbe Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Visa Gold kartice OTP banke d.d., te je upoznat i suglasan s istima.
2. Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se na osnovnog i na dodatne korisnike kartice. Ugovorna prava i obveze za Banku i korisnika teku od dana odobravanja Zahtjeva. Prava i obveze u svezi s korištenjem kartice teku od dana kada korisnik potpiše primitak kartice.
3. Ako podnositelj Zahtjeva traži raskid ugovora u razdoblju od dana kada je Zahtjev odobren do dana primitka kartice, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u tom razdoblju.
4. Banka se obvezuje sve podatke u svezi s korisnikom kartice smatrati tajnim i povjerljivim sukladno zakonskim propisima.
5. Radi zaštite i unapređenja poslovanja Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta, uz prethodno obavješćavanje korisnika. Ako korisnik kartice nije suglasan s izmjenama, dužan je karticu presjeći okomito po sredini i odmah vratiti Banci. U suprotnom se smatra da prihvaća izmjene.
6. Korisnik kartice odgovoran je i dužan namiriti sve nastale troškove do dana kada je karticu vratio Banci, uključujući i naknadu za izdavanje kartice – članarinu.
7. Svako korištenje kartice suprotno ovim pravilima i odredbama zakona izaziva automatsko oduzimanje kartice kako osnovnog tako i dodatnih korisnika i poduzimanje odgovarajućih zakonskih mjera, a svu materijalnu štetu, zajedno s eventualnim kamatama snosi osnovni korisnik solidarno s dodatnim korisnikom kartice.
8. Zabranjeno je svako korištenje kartice u nezakonite svrhe.
9. Za moguće nastale sporove ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Zadru.
10. Ovi Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Visa Gold kartice OTP banke d.d. objavljuju se 26.07.2013. i primjenjivat će se na sve klijente od 10.08.2013.
11. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Visa Gold kartice OTP banke d.d. prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Visa Gold kartice OTP banke d.d. iz lipnja 2013.

U Zadru, srpanj 2013.  
Uprava OTP banke d.d.