

OPĆI UVJETI OBAVLJANJA PLATNIH USLUGA ZA FIZIČKE OSOBE

1. Područje primjene

1.1. Opći uvjeti obavljanja platnih usluga za fizičke osobe OTP banke Hrvatska dioničko društvo Zadar (u daljnjem tekstu: "Opći uvjeti") reguliraju poslovni odnos između OTP banke Hrvatska dioničko društvo Zadar (u daljnjem tekstu: "Banka") u svojstvu pružatelja platnih usluga i klijenta fizičke osobe u svojstvu korisnika platnih usluga u Banci (u daljnjem tekstu: "Klijent").

1.2. Ovi Opći uvjeti uređuju uvjete i način obavljanja platnog prometa odnosno pružanja platnih usluga fizičkim osobama, Klijentima.

1.3. Opći uvjeti uređuju način i rokove izvršavanja naloga za plaćanje, tečajeve koji se upotrebljavaju kod preračunavanja valuta, upućuju na akte banke koji uređuju naknade koje se primjenjuju prilikom pružanja platnih usluga, te opseg podataka koji se pružaju ili zahtijevaju Klijentima i ostalo povezano sa obavljanjem platnih transakcija.

1.4. Opći uvjeti primjenjuju se na:

- izvršavanje jednokratnih platnih transakcija na zahtjev platitelja, izdavanjem naloga za plaćanje kojim se traži izvršenje transakcije prijenosa novčanih sredstava (u daljnjem tekstu: **nalog za plaćanje**), kod Banke, a da nema u Banci otvoren transakcijski račun ili ukoliko ga ima, ne koristi ga za izvršenje jednokratne platne transakcije,
- izvršavanje budućih platnih transakcija po svim vrstama transakcijskih računa klijenta otvorenih u Banci, sukladno Ugovoru o otvaranju računa (tekući račun, žiro račun, devizni račun)
- sve ostale platne usluge definirane Zakonom o platnom prometu.

2. Izmjene

2.1. U slučaju da Banka predloži izmjenu ovih Općih uvjeta dužna je iste predložiti najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Potpisom Ugovora o otvaranju računa i ovih Općih uvjeta Klijent i Banka su suglasni da će se smatrati da je Klijent korisnik platnih usluga prihvatio predložene izmjene, ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. U takvom slučaju Banka je dužna je o tome obavijestiti Klijenta pri svakoj izmjeni Općih uvjeta i navesti da Klijent ima pravo otkazati Ugovor o otvaranju računa i Opće uvjete bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

2.2. Informacije o važećim Općim uvjetima bit će istaknute u poslovnicama Banke ili prostorima Banke namijenjenim Klijentima, internet stranici Banke ili raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Klijenta.

3. Definicije

3.1. Klijent u smislu ovih Općih uvjeta je svaka domaća i strana fizička osoba koja je korisnik platnih usluga u Banci u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja.

3.2. Klijent - korisnik platnih usluga može biti i fizička osoba koja nema otvoren račun u Banci.

3.3. Platna transakcija jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Klijent, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

3.4. Platnom transakcijom smatraju se jednokratni nalozi, trajni nalozi (koji se temelje na ugovoru o trajnom nalogu zaključenim s Bankom) te nalozi za izravno terećenje (koji se temelje na zaključenom ugovoru o trajnom nalogu za plaćanje obveza izvan Banke) .

3.5. Izravno terećenje je platna usluga za terećenje računa, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti/naloga platitelja dane Banci, primatelj plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

3.6. Datum valute označava referentno vrijeme kojim se banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjižena na teret računa za plaćanje (datum valute terećenja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja).

3.7. Platitelj označava fizičku osobu korisnika platnih usluga koja daje nalog za plaćanje.

3.8. Primatelj plaćanja označava fizičku osobu za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije koju izvršava Banka.

3.9. Radni dan označava dan na koji posluje platitelj pružatelj platnih usluga (Banka) ili Banka primatelja plaćanja, kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

3.10. Nacionalna platna transakcija označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj.

3.11. Međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države.

3.12. Prekogranična platna transakcija označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice EU.

3.13. Treća država označava do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji svaku stranu državu, a nakon pristupanja, državu koja nije država članica EU.

3.14. Zakon označava važeći Zakon o platnom prometu, što uključuje izmjene i dopune istog.

4. Platne usluge

4.1. Klijent može obavljati unutar-bankovna i međubankovna plaćanja u zemlji i inozemstvu, u kunama i stranim sredstvima plaćanja u skladu sa zakonskim propisima. Unutar-bankovna plaćanja su plaćanja koja se provode između računa koji se vode u Banci, međubankovna plaćanja su plaćanja između računa koji se vode u različitim bankama u zemlji i inozemstvu. Plaćanja mogu biti gotovinska, kada se koristi gotov novac bilo kao isplata s računa u Banci ili uplata na račun u Banci, i bezgotovinska, kada se vrši prijenos sredstava sa računa platitelja na račun primatelja.

4.2. Vrijeme primitka i izvršenja platnih naloga klijenata fizičkih osoba regulirano je Terminskim planom za izvršenje platnih naloga.

4.3. Neradnim danima za međubankovna plaćanja smatraju se subote, nedjelje i neradni dani i blagdani propisani pozitivnim propisima ili koje je odredilo nadležno državno tijelo. Neradnim danima za unutarbankovna plaćanja i gotovinska plaćanja smatraju se dani određeni aktima Banke.

4.4. Nalozi za plaćanje predaju se na obrascima platnoga prometa (papirni medij) ili računalnom komunikacijom – u sklopu usluge OTP direkt ili putem mobilnog telefona u sklopu usluge OTP mobilno bankarstvo.

4.5. Za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija putem računalne komunikacije, Klijent mora biti korisnik usluge OTP direkt.

4.6. Za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija putem mobilnog telefona, Klijent mora biti korisnik usluge OTP mobilno bankarstvo.

4.7. Banka će bez odlaganja postupiti po svakom dobivenom nalogu za bezgotovinsko i gotovinsko plaćanje u slučaju:

- kada je korišten odgovarajući obrazac platnoga prometa,
- kada su popunjeni svi propisani obvezni elementi obrasca,
- kada je broj računa primatelja evidentiran u Jedinstvenom registru računa,
- kada je broj računa primatelja, koji nije evidentiran u Jedinstvenom registru računa, točno naveden,
- kada je točan račun primatelja i poziv na broj odobrenja prema propisu o uplaćivanju prihoda proračuna i izvanproračunskih fondova kada se zadaju nalozi za uplatu prihoda proračuna i proračunskih fondova,
- kada je element obrasca platnog prometa model i sadržaj poziva na broj ispunjen oznakom prema propisu koji to određuje,

- kada je nalog dostavljen u vrijeme kada Banka može postupiti po nalogu s obzirom na datum izvršenja, odnosno datum valute,

- kada je priložena potrebna dokumentacija za plaćanje prema inozemstvu sukladno propisima.

4.8. Ako je nalog za plaćanje iniciran putem platne usluge izravnog terećenja, Banka će izvršiti nalog samo ako s primateljem plaćanja ima sklopljen ugovor o poslovnoj suradnji vezanoj za platnu uslugu izravnog terećenja.

4.9. Sve reklamacije vezane uz datum dospijeca i iznos izvršenog izravnog terećenja Klijent će rješavati direktno s primateljem plaćanja.

4.10. Banka može odstupiti od pravila navedenih u točki 4.7 kada je dat nalog u kojem sadržaj podataka u pozivu na broj ne odgovara propisu koji to uređuje. U tom slučaju Banka ne odgovara za točnost prijenosa navedenih podataka.

4.11. Banka neće postupiti po nalogu predanom na obrascu platnoga prometa koji je ispravljan, prepravlján i na kojem su upisani podaci brisani ili nepotpuni. Banka će Klijentu vratiti nalog po kojemu ne može postupiti i upozoriti ga na nedostatke i propuste zbog kojih nije postupila po nalogu. Banka ne odgovara za moguću štetu zbog neizvršenja ili kašnjenja u izvršenju neispravno zadanog naloga.

4.12. Banka izvršava naloge iz inozemstva u korist računa Klijenta- korisnika naplate u skladu s zaprimljenim instrukcijama, a sukladno Terminskom planu Banke za izvršenje platnih naloga.

5. Terminski plan za izvršenje platnih naloga fizičkih osoba

5.1. Banka definira Terminski plan za izvršenje platnih naloga sukladno Odluci o terminskom planu obračuna preko međubankovnih platnih sustava.

6. Prethodne informacije

6.1. Ovim Općim uvjetima daju se Klijentu, prije nego što se Klijent obveže ponudom ili okvirnim ugovorom, slijedeće informacije:

1) Podaci o Banci odnosno pružatelju platnih usluga:

- a) Pružatelj platnih usluga je OTP BANKA HRVATSKA d.d. sa sjedištem u Zadru, Domovinskog rata broj 3, MB 3141721, OIB 52508873833. Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zadru pod brojem MBS 060000531. Tel.: +385 (0) 62 201 555; Fax: +385 (0) 62 201 950; web: www.otpbanka.hr; BIC/SWIFT: OTPVHR2X; IBAN: HR5324070001024070003.
- b) Pružatelj platnih usluga platne usluge pruža neposredno,
- c) Adrese za komuniciranje s pružateljem platnih usluga, uključujući i adrese elektroničke pošte su: OTP banka d.d., Domovinskog rata 3, Zadar, e-mail: info@otpbanka.hr
- d) tijelo nadležno za nadzor pružatelja platnih usluga je Hrvatska narodna banka, sa sjedištem u Zagrebu, Trg hrvatskih velikana 3.

2) Podaci o korištenju platne usluge i to:

- a) opis glavnih karakteristika platne usluge koja će se pružiti,
- b) o tome koje podatke u odnosu na primatelja plaćanja odnosno platitelja treba dati Klijent u svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje i/ili da u tu svrhu treba dati jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja odnosno platitelja,
- c) o obliku i načinu davanja i opoziva suglasnosti za izvršenje platne transakcije,
- d) o vremenu primitka naloga za plaćanje i krajnjem vremenu primitka naloga za plaćanje, sukladno Terminskom planu za izvršenje platnih naloga,
- e) o maksimalnom roku za izvršenje platne usluge, sukladno Terminskom planu za izvršenje platnih naloga,

3) Podaci o naknadama, kamatnim stopama i tečaju, i to:

- a) o svim naknadama koje Klijent treba platiti Banci i o iznosu svake pojedine naknade,

b) ako se primjenjuju kamatna stopa i/ili tečaj, o kamatnoj stopi i/ili tečaju koji će se primjenjivati,

c) o načinu informiranja korisnika platnih usluga o promjeni tečaja i kamatne stope;

4) o komunikaciji, i to:

a) o načinu i učestalosti kojom će se informacije davati ili činiti raspoloživima Klijentu u skladu s odredbama Zakona o platnom prometu, uključujući informacije o pravu korisnika platnih usluga sukladno Zakonu o platnom prometu,

b) o jeziku ili jezicima na kojima će se sklopiti ugovor o otvaranju računa i obavljati komunikacija tijekom ugovornog odnosa,

5) o zaštitnim i korektivnim mjerama, i to:

a) ako je primjenjivo, o postupcima koje korisnik platnih usluga treba poduzeti radi zaštite platnog instrumenta i o načinu obavješćavanja pružatelja platnih usluga, a u skladu sa Zakonom o platnom prometu,

b) ako je primjenjivo, o uvjetima pod kojima pružatelj platnih usluga ima pravo na blokadu platnih instrumenata u skladu sa Zakonom o platnom prometu,

c) o odgovornosti platitelja u skladu sa Zakonom o platnom prometu, uključujući informaciju o relevantnom iznosu,

d) o načinu i roku u kojem Klijent treba obavijestiti Banku o neautoriziranoj ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji, kao i o odgovornosti Banke za neautorizirane platne transakcije u skladu sa Zakonom o platnom prometu,

e) o odgovornosti Banke za izvršenje platnih transakcija sukladno Zakonu o platnom prometu,

f) o uvjetima za povrat novčanih sredstava u skladu sa Zakonom o platnom prometu;

5) o pravnoj zaštiti, i to:

a) ako je primjenjivo, o ugovornoj odredbi o mjerodavnom pravu koje će se primjenjivati na ugovor i/ili o nadležnosti suda za rješavanje spora iz ugovora o otvaranju računa odnosno iz korištenja platnih usluga,

b) o pritužbenim postupcima i postupcima mirenja koji su na raspolaganju korisniku platnih usluga u skladu s Poglavljem 5. Glave III. Zakona o platnom prometu.

6.2. Banka je obvezna Klijentu na njegov zahtjev bez odgađanja dati odredbe točke 6. ovih Općih uvjeta na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka.

7. Način davanja prethodnih informacija i uvjeta pružanja platnih usluga

7.1. Banka se obvezuje informacije iz točke 6. ovih Općih uvjeta dati:

- 1) na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka,
- 2) Informacije iz točke 6. ovih Općih uvjeta Banka će dostaviti najkasnije u roku od 8 (osam) dana od zaključenja ugovora o otvaranju računa.
- 3) Informacije iz točke 6. ovih Općih uvjeta Banka će dostaviti Klijentu na hrvatskom jeziku odnosno kako je dogovoreno između Banke i Klijenta.

8. Suglasnost za izvršenje platne transakcije

8.1. Klijent izdaje suglasnost za izvršenje platne transakcije kako slijedi:

- 1) Izdavanjem usmenog naloga za plaćanje ovlaštenom zaposleniku Banke, ili

- 2) Uručivanjem obrasca naloga za plaćanje ili
- 3) Uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platne transakcije
- 4) Autorizacijom transakcije pomoću tokena, putem usluga OTP direkt i OTP mobilno bankarstvo
- 5) Zaključenjem ugovora o trajnom nalogu (za platne transakcije trajnih naloga) odnosno ugovora o trajnom nalogu za plaćanje obveza izvan banke (za platne transakcije izravnog terećenja)

8.2. Suglasnost se izdaje poduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno. Smatra se da je suglasnost i naknadno izdana kada platitelj – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, ovjerene naloge za plaćanje i sl.) koje se odnose na platnu transakciju.

8.3. Suglasnost se može opozvati – opozivom radnje /radnji kojom je dana, sve dok platna transakcija nije izvršena.

9. Valuta i tečajevi

9.1. Banka izvršava nalog za plaćanje u valuti za plaćanje na koju isti glasi.

9.2. Za naloge za plaćanje kod kojih izvršenje zahtijeva kupnju i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), odnosno pretvaranje (konverziju) jednih stranih sredstava plaćanja u druga, Banka će upotrebljavati kupovne i prodajne tečajeve prema tečajnoj listi Banke na dan na dan izvršenja kupnje/prodaje stranih sredstava plaćanja.

9.3. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke.

9.4. Za transakcije u poslovanju s debitnim i kreditnim karticama primjenjuju se tečajevi sukladno Općim uvjetima i pravilima za izdavanje i korištenje kartica i Općim uvjetima poslovanja za tekuće račune.

10. Informacije prije izvršenja pojedine platne transakcije

10.1. Kad pojedinu platnu transakciju inicira izravno Klijent u svojstvu platitelja, Banka je dužna na njegov zahtjev dati sljedeće informacije o toj platnoj transakciji:

- 1) o maksimalnom roku izvršenja i
- 2) o svim naknadama koje snosi platitelj i o iznosu svake naknade.

10.2. Odredba stavka 1. podtočke 2. ove točke primjenjuje se na nacionalne platne transakcije u stranoj valuti i na međunarodne platne transakcije samo ako pružatelj platnih usluga i platitelj ne ugovore drugačije.

10.3. Odredba stavka 1. podtočke 2. ove točke primjenjuje se na nacionalne i prekogranične platne transakcije u valuti koja nije euro ili valuta države članice kao i na međunarodne platne transakcije samo ako pružatelj platnih usluga i platitelj ne ugovore drugačije.

11. Informacije za platitelja o pojedinim platnim transakcijama

11.1. Banka je dužna bez odgađanja nakon terećenja računa za plaćanje Klijenta - platitelja za iznos pojedine platne transakcije ili, ako se Klijent za tu platnu transakciju ne koristi računom, nakon primitka naloga za plaćanje Klijentu dati na način iz točke 7. ovih Općih uvjeta sljedeće informacije:

- 1) referenciju koja omogućuje platitelju identifikaciju svake platne transakcije i, ako je primjenjivo, informacije koje se odnose na primatelja plaćanja,
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je terećen račun za plaćanje platitelja ili u valuti koja je korištena na nalogu za plaćanje,
- 3) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća platitelj,
- 4) ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, tečaj te iznos platne transakcije nakon preračunavanja valute i
- 5) datum valute terećenja ili datum primitka naloga za plaćanje.

11.2. Banka je dužna na zahtjev klijenta dostaviti informacije iz točke 11.1. ovog članka u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade klijentu za tu uslugu, i to na šalteru Banke ili putem usluge OTP direkt.

11.3. Na pismeni zahtjev klijenta, Banka će jednom mjesečno, bez naplate naknade klijentu za tu uslugu, dostaviti klijentu informacije iz točke 11.1.

11.4. Smatra se da je klijent suglasan s podacima dostavljenim temeljem točke 11.1. Općih uvjeta ukoliko za iste ne dostavi Banci prigovor (reklamaciju) u pisanom obliku u roku 8 dana od primitka podataka. Kao dan podnošenja reklamacije smatra se dan predaje pošti ili dan predaje reklamacije u poslovnici Banke.

12. Informacije za primatelja plaćanja o pojedinim platnim transakcijama

12.1. Nakon izvršenja pojedine platne transakcije Banka primatelja plaćanja dužna je na njegov zahtjev Klijentu - primatelju plaćanja dati na način iz točke 7. ovih Općih uvjeta, sljedeće informacije:

- 1) referenciju koja primatelju plaćanja omogućuje identifikaciju platne transakcije, sve informacije prenesene platnom transakcijom i informacije o platitelju u skladu s posebnim propisom,
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren račun za plaćanje primatelja plaćanja ili u kojoj su novčana sredstva stavljena primatelju plaćanja na raspolaganje,
- 3) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća primatelj plaćanja,
- 4) ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, tečaj koji je primijenio pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja pri izvršenju platne transakcije te iznos platne transakcije prije preračunavanja valute i
- 5) datum valute odobrenja.

12.2. Banka je dužna na zahtjev Klijenta - primatelja plaćanja dostaviti informacije iz stavka 1. ove točke u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade primatelju plaćanja za tu uslugu, i to na šalteru Banke ili putem usluge OTP direkt.

12.3. Na pismeni zahtjev klijenta, Banka će jednom mjesečno, bez naplate naknade klijentu za tu uslugu, dostaviti klijentu informacije iz točke 12.1.

12.4. Smatra se da je klijent suglasan s podacima dostavljenim temeljem točke 12.1. Općih uvjeta ukoliko za iste ne dostavi Banci prigovor (reklamaciju) u pisanom obliku u roku 8 dana od primitka podataka. Kao dan podnošenja reklamacije smatra se dan predaje pošti ili dan predaje reklamacije u poslovnici Banke.

13. Naknade

13.1. Za izvršavanje platnih transakcija Banka obračunava i naplaćuje naknade, odnosno troškove u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke.

13.2. Klijent je dužan osigurati sredstva na računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o naknadama ili podmiriti naknadu u gotovini.

13.3. Iznose naknada Banka može jednostrano mijenjati. Svaka promjena Odluke o naknadama biti će pravodobno objavljena i dostupna Klijentu korisniku platnih usluga u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke.

14. Odgovornost i okolnosti koje isključuju odgovornost Banke

14.1. Banka odgovara klijentu - korisniku platnih usluga:

- za izvršenje neautorizirane platne transakcije

- za neizvršenje, neuredno izvršenje platne transakcije, što obuhvaća i zakašnjenje sa izvršenjem sukladno propisima koji uređuju platni promet i prema općim propisima o odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora.

14.2. Isključena je odgovornost Banke za neuredno obavljanje poslova platnoga prometa, za neizvršenje i nepravodobno izvršenje naloga u slučajevima kada nastanu smetnje u obavljanju poslova platnoga prometa. Pod smetnjama u obavljanju poslova platnoga prometa, u smislu odredbi ovih Općih uvjeta podrazumijevaju se oni događaji, radnje, pojave ili akti koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnoga prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, kao što su prirodne i ekološke katastrofe, epidemije, rat, teroristička djela,

štrajk, prekid isporuke električne energije, prekid telekomunikacijskih veza i druge slične situacije na koje Banka ne može utjecati.

14.3. Smetnje u obavljanju poslova platnoga prometa su i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje NKS-a, HSVP-a, SWIFT-a i FINA-e.

14.4. Isključena je odgovornost Banke za neizvršenje i nepravodobno izvršenje naloga u slučajevima zbog primjene Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organiziranog kriminala kao i zbog primjene bilo kojih propisa kada se ta primjena ne može otkloniti.

14.5. Isključena je odgovornost Banke za neizvršenje i nepravodobno izvršenje naloga kada korisnik nije bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju platne transakcije

14.6. Isključena je odgovornost Banke za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je izvršenje posljedica ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta ukoliko platitelj nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja.

14.7. Isključena je odgovornost Banke za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je platitelj postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza pri korištenju platnog instrumenta.

15. Podnošenje prigovora i postupci mirenja

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

15.2. 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.

15.3. 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.

15.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisanim putem u roku od sedam radnih dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu s Zakonom o platnom prometu.

15.5. Klijenti mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da dostavi svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva. Banka je dužna je u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, a koji ne može biti dulji od sedam radnih dana od dana primitka poziva, dostaviti svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva, a sve u skladu sa Zakonom o platnom prometu. Klijent može isto tako podnijeti prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012. Banka je dužna dostaviti klijentu odgovor najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa Zakonom o provedbi Uredbe Europske unije iz područja platnog prometa. Klijent može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da je Banka postupila protivno Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u roku koji odredi Hrvatska narodna banka a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva dostavi očitovanja i dokaze na koje se poziva.

15.6. U sporovima između Klijenata i Banka koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o platnome prometu, te u sporovima koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 može se podnijeti prijedlog za mirenje centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

15.7. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima Banke.

15.8. Sporeve koji proizlaze iz pružanja platnih usluga Klijent i Banka pokušavaju riješiti sporazumno, a ukoliko do toga ne dođe, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zadru.

16. Ostale obavijesti

16.1. Klijent je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih i drugih podataka koje utječu ili mogu utjecati na izvršenje platnih transakcija.

17. Završne odredbe

17.1. Za sve što nije izričito regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se drugi akti banke i zakonski propisi kojima se propisuje obavljanje platnog prometa.

17.2. 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.

17.3. Po usvajanju ovi Opći uvjeti su dostupni u poslovnica Banke i putem interneta na web stranicama Banke. Naknadno mogu biti izdani i u obliku pisane publikacije, ali naknadno izdavanje nije od značaja za stupanje na snagu i početak primjene ovog akta, već isključivo u funkciji povećanja dostupnosti klijentima odnosno postojećim i potencijalnim platiteljima.

17.4. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na Klijente koji, u času njihova stupanja na snagu, već imaju zaključen Ugovor sa Bankom o otvaranju računa i obavljanju poslova platnog prometa (platnih transakcija). Smatrati će se da su platitelji koji već imaju zaključen Ugovor sa Bankom o obavljanju poslova platnog prometa (platnih transakcija) prihvatili primjenu ovih Općih uvjeta, ako ne daju pisani prigovor Banci u roku od 2 mjeseca od njihove objave.

17.5. Banka pridržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u svemu na način i po postupku opisanom u točki 2.

17.6. Sastavni dio Općih uvjeta čine podaci o važećim naknadama te su isti dostupni klijentu u poslovnica Banke i na Internet stranici Banke.

17.7. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se na sve klijente od 02. rujna 2013. godine, a objaviti će se dana 01. srpnja 2013. godine sukladno članku 21. Zakona o platnom prometu.

17.8. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta obavljanja platnih usluga za fizičke osobe prestaju važiti Opći uvjeti obavljanja platnih usluga za fizičke osobe iz siječnja 2011. godine.

U Zadru, lipanj 2013. godine.

UPRAVA OTP BANKE HRVATSKA dioničko društvo