

## Opći uvjeti dodatnih obaveza u poslovanju s trgovcima koji koriste EFTPOS terminale i druge uređaje na prodajnim mjestima

### A. PODRUČJE PRIMJENE

Opći uvjeti dodatnih obaveza u poslovanju s trgovcima koji koriste EFTPOS terminale i druge uređaje na prodajnim mjestima primjenjuju se na ugovorni odnos između OTP banke d.d. i poslovnog subjekta koji na svojim prodajnim mjestima koristi instalirane EFTPOS terminale i druge uređaje OTP banke d.d. putem kojih prihvaća platne kartice radi prodaje robe ili usluga, te dopunjuju posebne ugovorne pogodbe sklopljene putem Ugovora o korištenju EFTPOS terminala i prihvatu kartica za bezgotovinsko plaćanje i eventualne druge ugovorne pogodbe utvrđene između OTP banke d.d. i dotičnog poslovnog subjekta. Opći uvjeti se primjenjuju i na ugovorne odnose između OTP banke d.d. i poslovnog subjekta koji na svojim prodajnim mjestima koristi instalirane EFTPOS terminale i druge uređaje koji nisu vlasništvo OTP banke d.d., a na kojima OTP banka d.d. obavlja prihvati i obradu platnih transakcija na temelju kartica.

#### Podaci OTP banke d.d.:

Adresa elektroničke pošte:	info@otpbanka.hr
Internet stranice:	www.otpbanka.hr
INFO telefon:	0800 21 00 21
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

### B. OBJAŠNJENJE POJMOVA

**Banka** – označava OTP banku Hrvatska dioničko društvo, Split, Domovinskog rata 61 (OTP banka d.d.) kao prihvatitelja platnih kartica;

**Trgovac** - poslovni subjekt u ulozi primatelja plaćanja temeljem Ugovora o korištenju EFTPOS terminala i prihvatu kartica za bezgotovinsko plaćanje kojega sklapa s Bankom;

**Poslovni subjekt** - u smislu ovih Općih uvjeta je pravna osoba, fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost sukladno propisima, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, jedinice područne (regionalne) samouprave

**Ugovor** - Ugovor o korištenju EFTPOS terminala i prihvatu kartica za bezgotovinsko plaćanje kojeg Trgovac sklapa s Bankom

**Opći uvjeti** - Opći uvjeti dodatnih obaveza u poslovanju s trgovcima koji koriste EFTPOS terminale i druge uređaje na prodajnim mjestima

**EFTPOS ili POS terminal** – uređaj instaliran na prodajnom mjestu koji služi za elektroničko provođenje platnih transakcija i usluga koje su omogućene korištenjem ovog uređaja

**Prihvatitelj** - pružatelj platnih usluga koji s primateljem plaćanja ugovara prihvati i obradu platnih transakcija na temelju kartica slijedom čega se novčana sredstva prenose primatelju plaćanja (prema Ugovoru: Banka)

**Izdavatelj** - pružatelj platnih usluga koji se ugovorom obvezuje platitelju dati platni instrument za iniciranje i obradu platiteljevih platnih transakcija na temelju kartica

**Potrošač** - fizička osoba koja u ugovorima o platnim uslugama djeluje izvan područja trgovačke, poslovne ili profesionalne djelatnosti

**Ispitanik** –Trgovac ili Poslovni subjekt koji je fizička osoba ili neka druga fizička osoba čije osobne podatke Banka obrađuje u sklopu korištenja ove usluge

**Komercijalna kartica** - svaki platni instrument na temelju kartica izdan poduzećima ili subjektima javnog sektora ili samozaposlenim fizičkim osobama čije se korištenje ograničava na poslovne troškove, pri čemu plaćanja izvršena takvim karticama terete izravno račun poduzeća ili subjekta javnog sektora ili samozaposlene fizičke osobe

**Platna transakcija na temelju kartica** - usluga koja se temelji na infrastrukturi i pravilima poslovanja kartične platne sheme za izvršavanje platne transakcije bilo kojom karticom, telekomunikacijskim, digitalnim ili IT uređajem ili softverom ako je time izvršena transakcija debitnom ili kreditnom karticom. Platne transakcije na temelju kartica isključuju transakcije na temelju drugih vrsta platnih usluga

**Međubankovna naknada** - naknada koja se izravno ili neizravno (tj. preko treće strane) plaća za svaku transakciju između izdavatelja i prihvatitelja uključenih u platnu transakciju na temelju kartica. Neto nadoknada ili druga dogovorena naknada smatra se dijelom međubankovne naknade

**Naknada koja se zaračunava trgovcima** - naknada koju primatelj plaćanja plaća prihvatitelju u vezi s platnim transakcijama na temelju kartica

**Primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba koja je predviđeni primatelj novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije (prema Ugovoru: Trgovac)

**Platitelj** - fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i koja da suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje s tog računa za plaćanje ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje

**Platna kartica** - kategorija platnog instrumenta koja platitelju omogućuje iniciranje transakcije debitnom ili kreditnom karticom

**Kartična platna shema** - jedinstven skup pravila, prakse, normi i/ili provedbenih smjernica za izvršenje platnih transakcija na temelju kartica te koji je odvojen od infrastrukture ili platnog sustava koji podupiru njegovo funkcioniranje i uključuje određeno tijelo koje donosi odluke, organizaciju ili subjekt koji su odgovorni za funkcioniranje sheme

**Platni instrument** - svaki personalizirani uređaj i/ili skup postupaka dogovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koji se koriste za iniciranje naloga za plaćanje

**Platni instrument na temelju kartica** - svaki platni instrument, uključujući karticu, mobilni telefon, računalo ili bilo koji drugi tehnološki uređaj s odgovarajućom aplikacijom za plaćanje, koji platitelju omogućuje iniciranje platne transakcije na temelju kartica, a koja nije kreditni transfer ili izravno terećenje kako su definirani u članku 2. Uredbe (EU) br. 260/2012

**Aplikacija za plaćanje** - računalni program ili drugi odgovarajući instrument učitani na uređaj kojim se omogućuje iniciranje platne transakcije na temelju kartica i koji platitelju omogućuje izdavanje naloga za plaćanje

**Račun za plaćanje** - račun koji se vodi u ime jednog ili više korisnika platnih usluga, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija

**Pružatelj platnih usluga** - bilo koja fizička ili pravna osoba ovlaštena za pružanje platnih usluga (pružatelj platnih usluga može biti izdavatelj ili prihvatitelj ili oboje)

**Korisnik platnih usluga** - fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja ili primatelja plaćanja, ili jednog i drugog

**Platna transakcija** - čin prijenosa novčanih sredstava koji inicira platitelj ili se on inicira u njegovo ime, ili ga inicira primatelj prenesenih novčanih sredstava, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja ili primatelja plaćanja

**Obrada (processing)** - provedba usluga obrade platnih transakcija u smislu postupaka potrebnih za postupanje s nalogom za plaćanje između prihvatitelja i izdavatelja

**Izvršitelj obrade (processing entity)** - svaka fizička ili pravna osoba koja pruža usluge obrade platnih transakcija

**Prodajno mjesto** - adresa fizičkog poslovnog prostora trgovca u kojem je inicirana platna transakcija, uz dodatne napomene:

- u slučaju prodaje na daljinu ili ugovora na daljinu (tj. e-trgovine), prodajno mjesto je adresa stalne poslovne jedinice u kojoj trgovac posluje neovisno o mjestu na kojem je smještena internetska stranica odnosno poslužitelj preko kojih je platna transakcija inicirana;

- u slučaju da trgovac nema stalnu poslovnu jedinicu, prodajno mjesto je adresa za koju trgovac ima važeću dozvolu za poslovanje i preko koje je platna transakcija inicirana;
- u slučaju da trgovac nema stalnu poslovnu jedinicu niti važeću dozvolu za poslovanje, prodajno mjesto je adresa za korespondenciju kojom se koristi za plaćanje poreza koji se odnose na njegovu prodajnu aktivnost te preko koje je platna transakcija inicirana

**Platni brend** - materijalni ili digitalni naziv, termin, znak, simbol ili njihova kombinacija, kojima je moguće naznačiti prema kojoj se kartičnoj platnoj shemi izvršavaju platne transakcije na temelju kartica (npr. Visa, MasterCard)

**Debitna kartica** - kategorija platnog instrumenta koja platitelju omogućuje iniciranje transakcije debitnom karticom koja nije transakcija karticama s unaprijed uplaćenim sredstvima

**Kreditna kartica** - kategorija platnog instrumenta koja platitelju omogućuje iniciranje transakcije kreditnom karticom

**Kartica s unaprijed uplaćenim sredstvima (prepaid kartica)** - kategorija platnog instrumenta na kojem je pohranjen elektronički novac

**Izviješće o naknadama za platne transakcije na temelju kartica** - obavijest s detaljnim prikazom pojedinih platnih transakcija na temelju kartica

**DCC (Dynamic Currency Conversion)** – usluga koja prilikom plaćanja na prodajnim mjestima korisnicima stranih kartica omogućava izbor načina terećenja njihove kartice, u kunama ili domicilnoj valuti kartice (Trgovac mogućnost pružanja DCC usluge može ugovoriti s Bankom).

### C. INFORMACIJE O PLATNIM TRANSAKCIJAMA NA TEMELJU KARTICA

1. Temeljem Uredbe (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i vijeća o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica od 29. travnja 2015. godine Banka dostavlja Trgovcu informacije o realiziranim transakcijama na temelju kartica objedinjenih prema EFTPOS terminalu ili drugom uređaju na prodajnom mjestu, datumu knjiženja, datumu valute (jednak je datumu transakcije), platnom brendu, aplikaciji i kategorijama platnih instrumenata, zajedno s pripadajućim iznosom platne transakcije u valuti u kojoj je izvršeno plaćanje u korist računa Trgovca, pripadajućim iznosom naknade koja se zaračunava Trgovcu, pripadajućim iznosom troška međubankovne naknade (IRF trošak), pripadajućim iznosom troška kartičnih shema Globalnih platnih sustava (trošak brenda) i pripadajućim iznosom troška prihvata kartice i marže Banke.
2. Objedinjavanje informacija o prometu platnih tj. kartičnih transakcija provodi se prema EFTPOS terminalu ili drugom uređaju na prodajnom mjestu, datumu knjiženja, datumu valute (jednak je datumu transakcije), platnom brendu, aplikaciji i kategorijama platnih instrumenata, a informacije o iznosu posebno reguliranih međubankovnih naknada za prihvata određenih kategorija platnih instrumenata, prema Uredbi (EU) 2015/751, Trgovcu se navode u tč. 10. i 11. ovih općih uvjeta, jer se za određene kategorije kartica tj. platnih instrumenata (odnosno, za određenu vrstu kartice, kako je definirana u periodičnoj obavijesti s informacijama o prometu platnih transakcija) navode važeće međubankovne naknade.
3. Zbirne periodične informacije o prometu platnih transakcija zajedno s pripadajućim iznosom naknade koja se zaračunava Trgovcu i ostalim pripadajućim troškovima, Banka dostavlja Trgovcu nakon izvršenog plaćanja u korist njegovog računa za plaćanje, pa periodičnost dostave informacija ovisi o ugovorenoj periodičnosti plaćanja, a plaćanje se provodi barem jednom mjesečno (ako postoje i promet platnih transakcija u odgovarajućem periodu).
4. Zbirne periodične informacije o prometu platnih transakcija zajedno s pripadajućim iznosom naknade koja se zaračunava Trgovcu i ostalim pripadajućim troškovima, Banka dostavlja na način koji Trgovcu omogućuje pohranu i reproduciranje informacija u nepromijenjenom obliku.
5. Banka zbirne periodične obavijesti s informacijama o prometu platnih transakcija i pripadajućim elementima dostavlja Trgovcu na jednu ili više adresa elektroničke pošte koje joj je Trgovac dostavio, a za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku obavijesti u slučaju zagušenja elektroničkih adresa na strani Trgovca, Banka ne snosi odgovornost.
6. U izvještajima o realiziranim transakcijama Banka koristi sljedeće oznake za vrste transakcija s obzirom na podrijetlo izdavatelja kartice i to kako slijedi:

VISA	Privatne debitne i "prepaid" kartice	Privatne kreditne kartice	Poslovne debitne kartice	Poslovne kreditne kartice
Kartice izdavatelja izvan EGP-a	VI/PR/DB/IN	VI/PR/CR/IN	VI/PO/DB/IN	VI/PO/CR/IN
Kartice izdavatelja iz EGP-a	VI/PR/DB/EU	VI/PR/CR/EU	VI/PO/DB/EU	VI/PO/CR/EU
Kartice izdavatelja iz Hrvatske	VI/PR/DB/HR	VI/PR/CR/HR	VI/PO/DB/HR	VI/PO/CR/HR
Kartice izdanja Banke	VI/PR/DB/OB	VI/PR/CR/OB	VI/PO/DB/OB	VI/PO/CR/OB
MASTERCARD	Privatne debitne i "prepaid" kartice	Privatne kreditne kartice	Poslovne debitne kartice	Poslovne kreditne kartice
Kartice izdavatelja izvan EGP-a	MC/PR/DB/IN	MC/PR/CR/IN	MC/PO/DB/IN	MC/PO/CR/IN
Kartice izdavatelja iz EGP-a	MC/PR/DB/EU	MC/PR/CR/EU	MC/PO/DB/EU	MC/PO/CR/EU
Kartice izdavatelja iz Hrvatske	MC/PR/DB/HR	MC/PR/CR/HR	MC/PO/DB/HR	MC/PO/CR/HR
Kartice izdanja Banke	MC/PR/DB/OB	MC/PR/CR/OB	-	-
MAESTRO	Privatne debitne i "prepaid" kartice	Poslovne debitne kartice		
Kartice izdavatelja izvan EGP-a	MA/PR/DB/IN	MA/PO/DB/IN		
Kartice izdavatelja iz EGP-a	MA/PR/DB/EU	MA/PO/DB/EU		
Kartice izdavatelja iz Hrvatske	MA/PR/DB/HR	MA/PO/DB/HR		
Kartice izdanja Banke	MA/PR/DB/OB	-		

7. Na zahtjev Trgovca Banka mu dostavlja posebnu obavijest s detaljnim prikazom platnih transakcija na temelju kartica, odnosno Izvješće o naknadama za platne transakcije na temelju kartica. Trgovac može od Banke zatražiti Izvješće o naknadama za platne transakcije na temelju kartica koje pokriva razdoblje od najviše prethodnih 12 mjeseci, a za nove trgovce od datuma instalacije prvog EFTPOS terminala ili drugog uređaja na prodajnom mjestu, kojeg Trgovac koristi na temelju Ugovora.
8. Izvješće o naknadama za platne transakcije na temelju kartica sadrži podatke Trgovca na kojeg se prikaz odnosi i vremensko razdoblje na koje se prikaz odnosi, te svaku pojedinu uspješnu platnu transakciju na temelju kartica koja je provedena na prodajnim mjestima trgovca u naznačenom vremenskom razdoblju.
9. Temeljem Uredbe (EU) 2015/751 Banka dostavlja Trgovcu izvještaj o platnim transakcijama na temelju kartica s prikazanom strukturom naknade za prihvata kartica koja se sastoji od sljedećih stavki: a) trošak međubankovnih naknada (IRF trošak), b) trošak kartičnih shema Globalnih platnih sustava (trošak brenda) i c) trošak prihvata kartica uvećan za maržu Banke.
10. Trošak međubankovnih naknada (IRF trošak) predstavlja trošak koji je Banka kao Banka Prihvatitelj Visa ili MasterCard kartica dužna podmiriti Banci Izdavatelju Visa ili MasterCard kartice za svaku transakciju realiziranu na prodajnom mjestu Trgovca. Međubankovna naknada predstavlja najčešće postotak od iznosa kartične transakcije, a kod nekih kartica i kao fiksni iznos po transakciji. Visina međubankovnih naknada propisana je od Globalnih platnih sustava Visa i MasterCard, a varira ovisno o brendu kartice (VISA, MasterCard/Maestro), podrijetlu izdavatelja kartice (domaće kartice iz Hrvatske, europske kartice iz Europskog ekonomskog prostora (EGP), međunarodne kartice izvan EGP-a, vrsti kartice (debitna, kreditna, „prepaid“ kartica, debitna kartica s odgodom plaćanja), tipu kartice s obzirom na korisnika kartice (privatna kartica–potrošač i poslovna kartica–nepotrošač), načinu provođenja transakcije (čip kontaktna kartica, magnetski zapis kontaktna kartica, beskontaktna kartica, ručni unos broja kartice na EFTPOS uređaju,...).
11. Visina međubankovne naknade koju Banka kao Banka Prihvatitelj plaća Banci Izdavatelju kartice za svaku transakciju realiziranu Visa ili MasterCard/Maestro karticom na prodajnom mjestu Trgovca definirana je Uredbom (EU)2015/751 temeljem koje visina međubankovne naknade ne smije biti veća od 0,20% od iznosa transakcije za debitne kartice i „prepaid“ kartice izdane na području EGP-a odnosno 0,30% od iznosa transakcije za kreditne kartice i kartice s odgodom plaćanja izdane na području EGP-a.

12. Trošak kartičnih shema Globalnih platnih sustava (trošak brenda) predstavlja zbroj različitih naknada koje Banka kao Prihvatitelj kartica na prodajnim mjestima svojih Trgovaca plaća Globalnim platnim sustavima Visa i MasterCardu u iznosima i rokovima koje određuje pojedini Globalni platni sustav. Trošak naknada kartičnih shema proizlazi iz aktivnosti Banke u sferi prihvata kartica, obrade kartičnih transakcija, pristupa platformama i korištenje Visa i MasterCard licenci sukladno ovlastima Banke za kartične aktivnosti. Visina naknada kartičnih shema koje Banka plaća Visa i MasterCardu varira u ovisnosti o vrsti i podrijetlu izdavatelja kartice, te broju i volumenu kartičnih transakcija Banke realiziranih na prodajnim mjestima Trgovaca u određenom razdoblju. Visina naknada kartičnih shema je promjenljiva kategorija koja se mijenja uslijed načina obračuna realiziranih transakcija od strane Vise i MasterCarda (u postotku od volumena transakcija ili u fiksnom iznosu po transakciji) i učestalosti primanja izvještaja koje Banka prima od Globalnih platnih sustava u obliku tjednih, mjesečnih i kvartalnih faktura. Visinu naknada kartične sheme određuje isključivo Globalni platni sustav, a iste su podložne promjenama jedino od strane pojedinog Globalnog platnog sustava. Zbog navedene kompleksnosti izračuna, Banka trošak naknada kartičnih shema Globalnih platnih sustava obračunava kao prosječnu vrijednost tj. kao postotak troška naknada kartične platne sheme pojedinog Globalnog platnog sustava u odnosu na realizirani volumen transakcija koju je Banka ostvarila u prethodnoj kalendarskoj godini kod pojedine platne sheme Globalnog platnog sustava. Prosječne vrijednosti troška naknada kartičnih shema Globalnih platnih sustava primjenjivat će se u narednoj kalendarskoj godini na sve transakcije Trgovca s obzirom na brend kartice, podrijetlo izdavatelja kartice, vrstu kartice (debitna, „prepaid“ kartica, kreditna kartica, debitna kartica s odgodom plaćanja), tipu kartice s obzirom na korisnika (privatna kartica-potrošač i poslovna kartica- nepotrošač).
13. Banka u obračunu troška kartičnih shema koristi prosječnu vrijednost troška kartičnih shema Globalnih platnih sustava na razini ukupnog volumena svih transakcija kod svih Trgovaca koje je Banka obračunala u prethodnoj kalendarskoj godini prema Globalnim platnim sustavima, a primjenjivat će se u narednom dvanaestomjesečnom razdoblju tj. od travnja tekuće godine do travnja naredne godine.
14. Trošak prihvata kartica predstavlja prosječni operativni trošak Banke koji obuhvaća troškove nabave, održavanja EFTPOS terminala i drugih uređaja preko kojih Banka provodi prihvata platnih kartica na prodajnim mjestima Trgovca u izabranom vremenskom razdoblju, te transakcijskih troškova Banke za procesiranje kartičnih transakcija koje je Banka obračunala u prethodnoj kalendarskoj godini.
15. Za kreiranje i izdavanje Izvješća o naknadama za platne transakcije na temelju kartica Banka ima pravo Trgovcu obračunati i naplatiti naknadu, sukladno Odluci o naknadama Banke.

#### **D. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

1. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom o zaštiti podataka Banke koja je javno dostupna na Internet stranicama Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr), kao i svim poslovnica Banke, na zahtjev ispitanika.
2. Također, na Internet stranicama Banke, kao i u svim poslovnica Banke mogu se pronaći detaljnije Informacije o prikupljanju podataka, kao i Informacije o prikupljanju podataka koje nisu prikupljene izravno od ispitanika.

#### **E. OPĆE ODREDBE**

1. Kako Banka u cilju što transparentnog i cjelovitijeg prikaza dio troškova za detaljne periodične informacije primatelju plaćanja o platnim transakcijama na temelju kartica, kao i za Izvješće o naknadama za platne transakcije na temelju kartica, iskazuje temeljem svojih izračuna, koji zbog složenosti poslovanja i strukture tarifa kartičnih shema nisu sasvim precizni, Trgovac nema pravo na pritužbu nadležnom tijelu ukoliko smatra da mu je dio informacija netočno prikazan. Banka dodatne troškove prikazuje u dobroj namjeri, u cilju transparentnog i cjelovitijeg prikaza poslovanja, i Trgovac zbog potencijalno netočno prikazanih informacija, kao i zbog povjerljivosti podataka, nema pravo na korištenje istih prema trećoj strani, kako bi se izbjegla

mogućnost dovođenja u zabludu treće strane netočnim informacijama i kako se ne bi ugrozila povjerljivost informacija koje Banka daje Trgovcu.

2. Dio troškova i mogućih prihoda zbog složenosti izračuna nisu uključeni u detaljne periodične informacije primatelju plaćanja o platnim transakcijama na temelju kartica, kao ni u Izvješće o naknadama po platnim transakcijama na temelju kartica, a to se u prvom redu odnosi na DCC prihode i povezane specifične troškove, uključujući i prihode/rashode zbog tečajnih razlika prilikom sravnjivanja potraživanja i obaveza za prihvata stranih kartica, zatim na trošak kreditiranja klijenata u slučaju kupovine karticama na rate OTP banke, na troškove kreiranja i slanja obavijesti Trgovcima, na prihode od naknada koje Banka povremeno naplaćuje pojedinim Trgovcima (naknada zbog neaktivnosti, naknada za Izvješće o naknadama za platne transakcije na temelju kartica), na trošak radne snage, fiksne troškove prema izvršiteljima obrada i kartičnim shemama, trošak odbijenih transakcija, troškove vezane za sigurnost poslovanja, oportunitetni trošak kojim se izražava vrijednost očekivane zarade na platnim transakcijama karticama Banke kada bi takve transakcije bile provedene na EFTPOS terminalu ili uređaju druge banke i drugo.
3. Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta, osobito u slučaju izmjena koje su povoljnije za Trgovca te potrebnog usklađenja s mjerodavnim propisima.
4. Banka će obavijestiti Trgovca o svim izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta osam dana prije njihovog stupanja na snagu, o čemu će Trgovac biti obaviješten putem Internet stranica Banke te u poslovnica Banke.
5. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 01.07.2019. te s istim danom prestaju važiti Opći uvjeti dodatnih obaveza u poslovanju s trgovcima koji koriste EFTPOS terminale i druge uređaje na prodajnim mjestima od 31.05.2019. godine.

U Splitu, lipanj 2019.

Uprava OTP banke d.d.