

## OPĆI UVJETI IZVRŠENJA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE NA BANKOMATU OTP BANKE

### I. UVODNE ODREDBE

Izdavatelj Općih uvjeta o izvršenju jednokratne platne transakcije na bankomatu OTP banke (u daljnjem tekstu: **Uvjeti**) je OTP banka d.d., 21000 Split, Domovinskog rata 61, Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: **Banka**), BIC/SWIFT oznaka: OTPVHR2X, MBS 060000531, OIB 52508873833, info@otpbanka.hr, www.otpbanka.hr.

Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke jest Hrvatska narodna banka.

### II. PODRUČJE PRIMJENE:

Ovim Uvjetima Banka utvrđuje uvjete i način izvršenja jednokratnih platnih transakcija na bankomatu inicirane od strane platitelja kada izvršenje platne transakcije nije regulirano ugovorom o otvaranju transakcijskog računa i/ili drugim ugovorom o pružanju platnih usluga (dalje u tekstu: Okvirni ugovor) između Banke i platitelja, a platitelj se koristi platnom karticom drugog izdavatelja; kao i ostala prava i obveze Banke i platitelja.

### III. DEFINICIJE POJMOVA

1. Za potrebe ovih Uvjeta pojedine definicije imaju sljedeća značenja:

**platitelj** – označava fizičku ili pravnu osobu koja koristi usluge bankomata Banke, a nema otvoren transakcijski račun u Banci i koja se koristi platnom karticom drugog izdavatelja;

**platna kartica/kartica** – označava platni instrument koji njezinu imatelju omogućuje plaćanje robe i/ili usluga i/ili podizanje gotovog novca;

**platna transakcija** – označava podizanje novčanih sredstava koje je inicirao platitelj putem bankomata Banke, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i Banke;

**jednokratna platna transakcija** – označava podizanje novčanih sredstava koje je inicirao platitelj putem bankomata Banke, kada platitelj nema u Banci otvoren transakcijski račun ili, ukoliko ga ima, ne koristi ga za izvršenje platne transakcije;

**bankomat** – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovog novca te provjeri stanja na transakcijskom računu korisnika, kao i druge usluge koje će Banka u budućnosti omogućiti putem navedenog uređaja;

**referentni tečaj** – označava tečaj koji se primjenjuje kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim pružatelj platnih usluga (Banka) ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti;

**država članica** – označava državu članicu Europske unije te državu potpisnicu Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru;

**treća država** - označava državu koja nije država članica;

**dinamička konverzija valuta** - (eng.: *Dynamic Currency Conversion*; dalje u tekstu: DCC) na bankomatu OTP banke d.d. je vrsta transakcije podizanja gotovog novca pripremljena za Maestro, Cirrus, Mastercard i Visa kartice izdane od strane banaka (izdavatelja) izvan RH, a koja je vezana na račun u nekoj od valuta za koju Banka ima podržanu DCC uslugu, kod koje usluge Banka nudi konverziju podignutog iznosa u valutu kartice platitelja;

**autentifikacija** - označava postupak koji pružatelju platnih usluga omogućuje provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta, uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica korisnika platnih usluga;

**autorizacija** – označava postupak potvrđivanja volje platitelja u svrhu davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje. Autorizacijom platitelj prihvaća uvjete koji su mu prezentirani prije autorizacije;

**jedinstvena identifikacijska oznaka** - označava kombinaciju slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga određuje jednom korisniku platnih usluga, a koju drugi korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio prvi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvoga korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji;

**međunarodna platna transakcija** - jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u trećoj državi;

**nacionalna platna transakcija** - jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj i pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj;

**prekogranična platna transakcija** - jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u drugoj državi članici;

**trajni nosač podataka** - jest svako sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućuje pohranjivanje informacija upućenih osobno njemu na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku.

2. Ako ovim Ugovorom nije određeno drukčije, u odnosu s platiteljem koristi se značenje definicija sukladno zakonu.

#### **IV. OPĆE ODREDBE**

1. Banka će platitelju učiniti dostupnim ove Uvjete na web stranicama Banke prije izvršenja jednokratne platne transakcije na bankomatu. Iniciranjem jednokratne platne transakcije na bankomatu smatra se da platitelj u cijelosti prihvaća ove Uvjete, Tarifu naknada i Tečajnu listu DCC za ATM transakcije.

2. Svi prethodno navedeni akti bit će dostupni – u odgovarajućem obliku – platitelju korisniku bankomata, prije iniciranja platne transakcije.

3. Banka će platitelju prije dovršenja platne transakcije na bankomatu dati sljedeće informacije:

- o ukupnom iznosu svih naknada koje platitelj treba platiti pružatelju platnih usluga i o iznosu svake pojedine naknade

- o stvarnom ili referentnom tečaju, ako ta platna transakcija uključuje preračunavanje valute:

(a) iznos koji bi trebalo platiti primatelju plaćanja u valuti koju upotrebljava primatelj plaćanja;

(b) iznos koji bi trebao platiti platitelj u valuti računa platitelja.

4. Nakon izvršenja transakcije navedeni iznosi će biti iskazani na trajnom nosaču podataka, odnosno listiću potvrde bankomata o izvršenoj transakciji.

#### **V. NAKNADE I TROŠKOVI**

1. Za izvršene nacionalne ili međunarodne ili prekogranične jednokratne platne transakcije na bankomatu platitelj je dužan Banci platiti naknade propisane aktom Banke i objavljene na web stranicama Banke. Isto vrijedi i za moguće nastale troškove.

2. Naknade se određuju u službenoj valuti Republike Hrvatske i podmiruju se istovremeno s izvršenjem jednokratne platne transakcije (ako aktom Banke nije određeno drukčije, sukladno važećim propisima).

3. Iznose naknada Banka može jednostrano mijenjati. Svaka takva promjena bit će pravodobno objavljena i dostupna platitelju u poslovnica i na web stranicama Banke.

4. Banka nije upoznata, ne odgovara za njih i ne može prilikom jednokratne platne transakcije na bankomatu navesti naknade koje platitelju eventualno može naplatiti njegov izdavatelj kartice.

#### **VI. VALUTA TRANSAKCIJE I PRERAČUNAVANJE VALUTA / TEČAJEVI**

1. Banka može platitelju korisniku kartice inozemnih izdavatelja (izvan RH) odmah ponuditi preračunavanje podignutog iznosa u valutu platitelja.

2. Banka će kod preračunavanja domaće valute u strana sredstva plaćanja koristiti Tečajnu listu DCC za ATM transakcije.
3. Tečajna lista DCC za ATM transakcije dostupna je u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke.
4. Banka će pripočiti platitelju sve svoje naknade i tečaj koji će primijeniti pri preračunavanju valute prije iniciranja platne transakcije. Platitelj mora dati svoju suglasnost za takvu uslugu preračunavanja valuta.
5. Ukoliko platitelj ne želi da preračunavanje valute obavi Banka, tečaj za pretvorbu valuta bit će određen naknadno od strane platiteljevog izdavatelja kartice i nije poznat Banci u trenutku transakcije.

## VII. INFORMACIJE O NAKNADAMA:

Banke će pripočiti informacije o svojim naknadama za preračunavanje valuta prije iniciranja platne transakcije na jasan i pristupačan način. Banka će pružiti platitelju informacije o iznosu koji može platiti primatelju plaćanja u valuti koju upotrebljava primatelj plaćanja te o ukupnom iznosu koji platitelj može platiti u valuti računa platitelja. Ukupan iznos koji platitelj može platiti u valuti računa platitelja sastoji se od iznosa za isplatu i naknade za preračunavanje valuta. Oba iznosa će biti prikazana na ekranu bankomata prije izvođenja transakcije te zabilježena na listiću potvrde bankomata nakon obavljene transakcije.

Banka će iskazati ukupne naknade za preračunavanje valuta kao **postotnu maržu** u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB). Referentni devizni tečaj za euro obično se ažuriraju oko 16:00 CET svakog radnog dana. Ta postotna marža će se pripočiti platitelju prije iniciranja platne transakcije i biti će jasno prikazana na ekranu bankomata, razumljivo i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom ili na bilo kojem drugom jeziku koji je odabrao platitelj, a koji jezik Banka podržava u svojoj bankomatskoj mreži.

Banka će informacije o svojim naknadama za preračunavanje valuta objaviti i na svojim internetskim stranicama.

## VIII. INFORMACIJE PLATITELJU NAKON IZVRŠENJA PLATNE TRANSAKCIJE

Odmah nakon izvršenja platne transakcije podizanja gotovine, Banka će platitelju dati na trajnom nosaču podataka, odnosno listiću potvrde bankomata o izvršenoj transakciji ili učiniti raspoloživim na ekranu bankomata sljedeće podatke o usluzi koju je pružila:

1. referenciju (jedinstvenu identifikacijsku oznaku) koja platitelju omogućuje identifikaciju platne transakcije i, ako je primjenjivo, sve informacije prenesene platnom transakcijom;
2. iznos platne transakcije u valuti u kojoj su novčana sredstva stavljena platitelju na raspolaganje;
3. ukupan iznos svih naknada koje za platnu transakciju platitelj snosi prema Banci i iznos svake pojedine naknade;

4. ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute (DCC) - tečaj koji je Banka primijenila za tu platnu transakciju te iznos platne transakcije nakon preračunavanja valute.

## **IX. SUGLASNOST I OPOZIV IZVRŠENJA PLATNE TRANSAKCIJE**

Jednokratna platna transakcija smatra se autoriziranom ako je platitelj dao suglasnost za njezino izvršenje. Za izvršenje naloga iniciranog na bankomatu, platitelj daje suglasnost korištenjem kartice te unošenjem PIN-a (autentifikacijom). Time platitelj potvrđuje da je upoznat s ovim Uvjetima i pripadajućim naknadama te se smatra da je na taj način između platitelja i Banke zaključen Ugovor o izvršenju jednokratne platne transakcije. Nakon što je Banka zaprimila nalog za plaćanje, odnosno nakon što je započeo proces njegova izvršenja, nalog se više ne može opozvati.

## **X. ODGOVORNOST BANKE I POVRAT IZNOSA**

Platitelj je dužan putem svog izdavatelja kartice bez odgađanja izvijestiti Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji, o neurednom ili nepravodobnom izvršenju platne transakcije odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana kada je Banka zaprimila nalog. U protivnom platitelj gubi pravo povrata iznosa transakcije i drugih prava temeljem zakona.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje jednokratne platne transakcije, Banka će platitelju vratiti iznos neizvršenog ili neuredno izvršenog naloga za podizanje novčanih sredstava. Neizvršenjem ili neurednim izvršenjem jednokratne platne transakcije smatra se događaj kada platitelj nije dobio cijeli ili dio iznosa za koji je terećen njegov račun.

Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene jednokratne platne transakcije i obračunate naknade u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje, neizvršenje ili neuredno izvršenje jednokratne platne transakcije posljedica izvanrednih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima nije mogla utjecati;
- ako platitelj nije odmah putem svog izdavatelja kartice bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju i/ili neurednom izvršenju odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana davanja suglasnosti za izvršenje platne transakcije;
- ako platiteljev račun nije terećen za iznos transakcije.

Banka se trudi održavati tehničke smetnje na svojoj mreži bankomata u najmanjoj mogućoj mjeri, ali ne može preuzeti jamstvo i odgovornost za prekid raspoloživosti bankomata i korištenje bankomata bez smetnji.

## **XI. ZAŠTITA PODATAKA**

### **Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija**

Podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga platitelju, smatraju se bankovnom tajnom, a Banka ih smije davati na pisani zahtjev samo platitelju, nadležnim institucijama i drugim tijelima u slučajevima koji su propisani zakonom.

## **XII. PRIGOVORI / SPOROVI**

### **Prigovori platitelja**

1. Platitelj može Banci putem svog izdavatelja kartice uputiti prigovor (reklamaciju) povezan sa izvršenjem platne transakcije, najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana izvršenja naloga.
2. Prigovoru treba priložiti isprave, odnosno podatke koji ukazuju na povod prigovora.
3. Banka će se, koristeći način dostave prigovora, o istom izjasniti u zakonskom roku.
4. Platitelj može prigovor/reklamaciju uputiti i Hrvatskoj narodnoj Banci uz dostavu očitovanja i dokaza. Hrvatska narodna banka u očitovanju na prigovor platitelja može istog uputiti na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

### **Rješavanje sporova i postupci mirenja**

1. Platitelj može 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 u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva, dostaviti svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva, a sve u skladu sa Zakonom o platnom prometu.
2. Platitelj može isto tako podnijeti prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU) br. 2019/518. 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.
3. U sporovima između platitelja i Banke koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EU) br. 2019/518 može se podnijeti prijedlog za mirenje centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.
4. U sporovima između platitelja i Banke koji nastanu iz ovog ugovornog odnosa, a odnose se na primjenu odredbi Zakona o platnom prometu i Uredbe (EU) br. 2019/518. platitelj može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Navedeni postupak platitelj može pokrenuti pri nadležnom tijelu Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Nikole Tesle 1, 10000 Zagreb, e-mail: [info@mirenje.hr](mailto:info@mirenje.hr), [www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr)
5. Svi sporovi koji proizlaze iz pružanja platnih usluga, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili prestanka ovog Ugovora, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, ugovorne strane

pokušat će razriješiti sporazumno, a ukoliko se u tome ne uspije u prihvatljivom roku, mogu pokrenuti spor pred stvarno nadležnim sudom u Splitu.

6. Za sve navedene sporove bit će, u pravilu, mjerodavno hrvatsko pravo. Primjena drugog prava mora biti posebno ugovorena.

### **XIII. PRIMJENA UVJETA**

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Odlukom o naknadama i Tečajnom listom Banke za DCC.

### **XIV. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama Banke i web stranici Banke. Platitelj ima pravo bilo kada zahtijevati primjerak ovih Uvjeta.

#### **Jezik i adrese komunikacije**

1. Za svaku komunikaciju između Banke i platitelja, povezano s pravima i obvezama iz ovog Ugovora, koristit će se hrvatski jezik. Navedeno ne isključuje uporabu drugih jezika, sve prema dobroj praksi u bankovnom poslovanju.
2. Sve mjerodavne podatke (naknade, tečajevi i ostalo) povezane sa izvršenjem jednokratnih platnih transakcija, kao i adrese za komunikaciju sa Bankom, platitelj može pronaći na adresi – [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr) .

### **XV. STUPANJE NA SNAGU**

Uvjeti ovog Ugovora stupaju na snagu i primjenjuje se od 1. 6. 2022. godine.

Split, svibanj 2022.

Uprava OTP banke d.d.