



OPĆI UVJETI POSLOVANJA OTP BANKE D.D. S FIZIČKIM OSOBAMA

1. OPĆE ODREDBE

1.1. Općim uvjetima poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama (dalje u tekstu: Opći uvjeti), reguliraju se poslovni odnosi, obvezni, ugovorni i izvanugovorni odnosi između OTP banke d.d. (dalje u tekstu: Banka), kao kreditne institucije i fizičkih osoba - potrošača (dalje u tekstu: Klijent) kojima ona trajno ili povremeno pruža bankovne i ostale financijske usluge, uz poštivanje mjerodavnih propisa, načela obrade osobnih podataka i bankovne tajne.

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je OTP banka d.d. sa sljedećim podacima:

Adresa: Split, Domovinskog rata 61
 Adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr
 Internetske stranice: www.otpbanka.hr
 INFO telefon: 072 21 00 21 i 0800 21 00 21
 BIC (SWIFT): OTPVHR2X
 IBAN: HR5324070001024070003
 OIB: 52508873833

Nadležno tijelo za superviziju poslovanja je Hrvatska narodna banka.

1.2. Klijent u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba - potrošač, rezident i/ili nerezident, koja je sposobna biti nositeljem prava i obveza, s kojom Banka neposredno ili po opunomoćeniku/zakonskom zastupniku/skrbniku ili putem sredstava daljinske komunikacije sukladno mjerodavnim propisima, sklapa ugovore odnosno kojoj Banka pruža određene bankovne i/ili financijske usluge.

1.3. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s pojedinačnim ugovorom sklopljenim s Klijentom, Općim uvjetima poslovanja OTP banke d.d. u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama, Općim uvjetima pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d. te drugim posebnim i općim uvjetima Banke za pojedine vrste bankovnih i financijskih usluga namijenjenih klijentima.

1.4. Ako se pojedinačni ugovor s Klijentom, odnosno prethodno navedeni posebni i opći uvjeti razlikuju od odredbi ovih Općih uvjeta, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora, odnosno prethodno navedeni posebni i opći uvjeti. Posebni i opći uvjeti dopunjuju posebne odnose ugovorene između Klijenta i Banke, bilo da su sadržane u ugovoru ili se ugovor na njih poziva.

1.5. Opće informacije o bankovnim i/ili financijskim uslugama koje Banka pruža potrošačima dostupne su u poslovnim prostorijama Banke u kojima se pružaju usluge potrošačima i na internetskoj stranici Banke www.otpbanka.hr.

2. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA KLIJENATA I BANKOVNA TAJNA

2.1. Banka kao Voditelj obrade, a nastavno na Opću uredbu o zaštiti podataka i važećih zakonskih propisa, uskladila je svoje poslovanje kako bi svim ispitanicima omogućila adekvatnu zaštitu osobnih podataka te bila transparentna u korištenju istih. Sukladno tome, Banka je donijela Politiku o zaštiti podataka koja je javno dostupna na internetskoj stranici Banke www.otpbanka.hr kao i u svim poslovnica Banke, na zahtjev ispitanika.

Ispitanik je klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge.

2.2. Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja ugovora, zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke.

2.3. Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Domovinskog rata 61, 21 000 Split, adresa elektroničke pošte: zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr.

2.4. Banka prikuplja te dalje obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja, poštanskom broju, zatim o vrsti i broju osobne isprave, mjestu, državi, godini izdavanja, izdavatelju i datum-u važenja identifikacijske isprave, mjestu i državi rođenja te državljanstvu Klijenta na temelju mjerodavnog Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma a u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom te u svrhu identifikacije Klijenta, u svrhu zaključenja ugovora te poduzimanja ostalih radnji povezanih sa sklapanjem ugovora i ispunjenjem ugovornih obaveza. Prikupljanje i obrada ovih podataka nužna je za poslovni odnos te obvezni, ugovorni i izvanugovorni odnosi između Banke i Klijenta te radi poštovanja pravnih obveza Banke.

2.5. Na temelju Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom, Banka prikuplja i dalje obrađuje dodatne podatke o statusu zaposlenja, vrsti poslodavca, poziciji kod poslodavca, svrsi otvaranja računa, prosječnim mjesečnim redovnim primanjima, ostalim prihodima te o prosječnom mjesečnom iznosu ostalih prihoda Klijenta. Također, ukoliko se račun otvara za drugoga, Banka prikuplja podatke o dokumentu temeljem kojeg se otvara račun za drugoga, vrstama transakcija koje će se provoditi preko računa, prosječni iznos gotovinskih transakcija mjesečno, očekivani godišnji obrt sredstava na računu, te po kom osnovu će sredstva pritjecati na račun.

2.6. U svrhu utvrđivanja statusa Klijenta i izvještavanja sukladno odredbama Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e¹ i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, ima li Klijent dvojno državljanstvo koje uključuje američko, ima li zelenu kartu za rad u SAD-u, je li mu zemlja oporezivanja SAD te ima li američki porezni broj – TIN. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog sporazuma i zakona u skladu s kojima hrvatske financijske institucije izvještavaju Ministarstvo financija (Porezna uprava), a Ministarstvo financija (Porezna uprava) s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjuje informacije i dostavlja podatke o američkim građanima koji posjeduju račune i određenu financijsku imovinu u hrvatskim financijskim institucijama.

2.7. U svrhu provođenja dubinske analize i izvještavanja sukladno CRS-u², a temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza u koji je prenesena Direktiva Vijeća Europske unije 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. godine o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja te i Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, državi oporezivanja te poreznom broju u državi oporezivanja Klijenta. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog zakona i pravilnika u skladu s kojima hrvatske financijske institucije Ministarstvo financija (Porezna uprava) izvještavaju o klijentima i njihovim financijskim računima ako se temeljem prikupljenih podataka utvrdi da su porezni rezidenti (da im je država oporezivanja) neke od država koje su implementirale CRS, a koje uključuju države Europske unije, države koje su s Europskom unijom sklopile odgovarajuće sporazume o razmjeni informacija i treće države s kojima je Republika Hrvatska sklopila međunarodne sporazume o automatskoj razmjeni informacija.

2.8. Sukladno Pravilniku o minimalnim tehničkim uvjetima koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke identifikacije, Banka putem postupka videoidentifikacije prikuplja biometrijske podatke u svrhu otvaranja računa Klijenta.

2.9. Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade odnosno ukoliko ocijeni da ne može učinkovito upravljati rizikom pranja novca i financiranja terorizma u odnosu na Klijenta.

2.10. Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Banka je u obvezi pravodobno primjenjivati mjere dubinske analize i na postojeće stranke (ažuriranje podataka/stalno praćenje poslovnog odnosa). U slučaju nemogućnosti provođenja propisanih mjera, Banka je ovlaštena ograničiti vrstu i opseg usluga/proizvoda koje se Klijentu nude, kao i raskinuti takav poslovni odnos.

2.11. Osobni podaci koje je Klijent dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Klijentom mogu biti stavljeni na uvid ili proslijeđeni tvrtkama i/ili drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Također, Osobni podaci Klijenta mogu biti proslijeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu slanja izvještaja ili ispunjenja drugih zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza slanja tih podataka, te drugim primateljima u skladu s mjerodavnim odredbama Zakona o kreditnim institucijama kojim se regulira bankovna tajna te iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne.

¹ FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) je američki zakon o izvršenju poreznih obveza s obzirom na račune u inozemnim financijskim institucijama koji za cilj ima sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnu plaćanje poreza, a tekst navedenog zakona dostupan je na www.irs.com

² CRS (Common Reporting Standard) ili globalni standard na području automatske razmjene informacija o financijskim računima je jedinstveni standard na području izvještavanja i dubinske analize temeljem kojeg nadležna porezna tijela država koje su implementirale navedeni standard razmjenjuju informacije o klijentima i njihovim financijskim računima.

2.12. U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma osobni podaci Klijenta biti će pohranjeni na način kako to određuju mjerodavni zakonski propisi.

2.13. Klijent ima pravo na brisanje osobnih podataka ukoliko oni više nisu nužni u odnosu na svrhe u koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni.

2.14. Klijent u svakom trenutku ima pravo od Banke zatražiti pristup osobnim podacima, kao i ispravak netočnih osobnih podataka. Također, ima pravo i na dopunu osobnih podataka, među ostalim i davanjem dodatne izjave.

2.15. Kada se obrada osobnih podataka Klijenta temelji na privoli, Klijent u svakom trenutku može povući danu privolu, no to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena. Uskrata davanja ili naknadnog povlačenja dane privole neće utjecati na mogućnost zaključenja ugovornog odnosa s Bankom ili dovesti do prestanka postojećeg ugovornog odnosa s Bankom.

2.16. Klijent ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu.

3. IDENTIFIKACIJA KLIJENTA

3.1. Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa s Bankom, odnosno ugovaranja i/ili obavljanja pojedine bankovne ili financijske usluge, Banka utvrđuje identitet Klijenta uvidom u važeću identifikacijsku ispravu, koju izdaje nadležno državno domaće ili strano tijelo sa svrhom identifikacije osobe, a koju presliku Banka zadržava i koristi u svrhe koje su podudarne sa svrhom prikupljanja, te uz primjenu svih mjera zaštite osobnih podataka.

3.1.1. Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa s Bankom, odnosno ugovaranja i/ili obavljanja pojedine bankovne ili financijske usluge, Banka može utvrditi identitet Klijenta videoelektroničkom identifikacijom.

3.1.2. Videoelektronička identifikacija klijenta podrazumijeva postupak utvrđivanja i provjere identiteta osobe od strane obveznika ili od strane treće osobe korištenjem sredstava videoelektroničke identifikacije. Videoelektronička identifikacija klijenta uključuje sljedeće:

- Biometrijska fotografija - fotografija koja se nalazi na službenom osobnom dokumentu, a koja vjerno prikazuje osobu, bez pokrivala za glavu osim ako se pokrivalo nosi zbog vjerskih ili medicinskih razloga i pod uvjetom da pokrivalo ne prekriva obraze, bradu i čelo, te na kojoj fotografiji je glava osobe pravilno pozicionirana uz korištenje neutralne pozadine s ravnomjernom rasvjetom i zadovoljavajućom oštrinom fotografije.
- Jednokratni identifikacijski broj - broj koji je automatski generiran isključivo u svrhu obavljanja videoelektroničke identifikacije.
- Snimka sadržaja zaslona (engl. „print screen“) – grafički prikaz sadržaja zaslona u trenutku videoelektroničke identifikacije koji je elektronički proizveden i pohranjen kod obveznika te osigurava zadržavanje, čuvanje i provjeru podataka prikupljenih elektroničkim putem.
- Snimka videoelektroničke identifikacije – snimka koja sadrži zvučni i vizualni zapis postupka videoelektroničke identifikacije, a koja je elektronički proizvedena i pohranjena kod obveznika ili kod treće osobe te osigurava zadržavanje, čuvanje i provjeru podataka prikupljenih elektroničkim putem.
- Sredstva videoelektroničke identifikacije – sredstva koja omogućavaju vizualno utvrđivanje i provjeru identiteta osobe na daljinu, korištenjem osobnih identifikacijskih podataka u elektroničkom obliku, a koji podaci na nedvojben način predstavljaju osobu čiji se identitet utvrđuje i provjerava.

Postupkom videoidentifikacije Banka utvrđuje identitet Klijenta uvidom u identifikacijski dokument koji sadrži biometrijsku fotografiju i koji je izdan od nadležnog tijela sa svrhom identifikacije osobe. Presliku identifikacijske isprave Banka zadržava i koristi u svrhu koje su podudarne sa svrhom prikupljanja te uz primjenu svih mjera zaštite osobnih podataka. Ukoliko videoidentifikaciju klijenta nije moguće provesti sukladno odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma te Pravilnika o minimalnim tehničkim uvjetima koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke identifikacije, postupak videoidentifikacije se obustavlja.

3.2. Za potrebe uspostave poslovnog odnosa i/ili sklapanja i/ili provedbe pojedine bankovne i/ili financijske usluge, kao i za potrebe potpunosti i ažurnosti osobnih podataka tijekom trajanja poslovnog odnosa, Klijent je obavezan dati Banci svoj osobni identifikacijski broj (OIB), kao i druge osobne podatke za potrebe Jedinstvenog registra računa (JRR), kao i u druge svrhe u skladu s pozitivnim propisima.

3.3. Ako važeća identifikacijska isprava ne sadrži sve podatke potrebne za vođenje i ažuriranje podataka u Jedinstvenom registru računa, odnosno ako Banka posumnja u istinitost i vjerodostojnost prikupljenih

podataka i/ili isprava, Banka može od Klijenta zatražiti i drugu dokumentaciju i podatke potrebne radi utvrđivanja njegova identiteta i ažuriranja registra sukladno propisima.

3.4. Klijent je obavezan odmah, na ugovoreni način, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka, na osnovi kojih je sklopljen ugovor i/ili otvoren račun i/ili ugovorena bankovna i/ili druga financijska usluga u Banci. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave promjene svojih osobnih i drugih podataka i/ili u slučaju davanja svojih osobnih podataka i/ili podataka o poslovnom odnosu s Bankom trećim osobama.

3.5. Ažuriranje klijentovih osobnih i drugih podataka vrši se kontinuirano i na načine propisane Internim aktima Banke, a može se vršiti u fizičkoj nazočnosti klijenta, kao i bez iste, ukoliko je Banka takvo ažuriranje procijenila kao relevantno.

3.6. Podmirenje obveza proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta i Banke

3.6.1. Klijent je dužan, sukladno Aktima Banke, pridržavati se svih obveza proizašlih iz poslovnog odnosa s Bankom pa je slijedom toga dužan podmiriti i troškove koji proizlaze iz korištenja usluga i proizvoda Banke, te je obavezan nadoknaditi Banci sve troškove koji proizlaze iz odnosa (ugovornog ili izvan ugovornog) s Bankom, uključujući pritom i obvezu naknade svake štete koja je Banci nastala s osnove bilo kakve radnje ili propusta Klijenta, uključujući i Opunomoćenika, Zakonskog zastupnika, Skrbnika i druge osobe koje su u povezanom odnosu s Klijentom i koje pritom na bilo koji način pred Bankom izvršavaju ili sudjeluju (izravno ili neizravno) u izvršavanju bilo kakve ovlasti, prava ili obveza Klijenta u odnosu na Banku.

3.6.2. Klijent izrijeком ovlašćuje Banku da u slučaju Klijentova neispunjenja obveze iz prethodnog stavka, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim dodacima i zateznim kamatama sa svih Klijentovih štednih uloga, transakcijskih računa i svih drugih računa u Banci.

3.6.3. Neovisno o odredbama pojedinog ugovora o štednom ulogu, Banka može oročeni štedni ulog Klijenta razročiti prije isteka ugovorenog roka dospijeća u svrhu podmirenja svojih dospjelih tražbina koja ima prema Klijentu po bilo kojoj osnovi. U slučaju da Klijent nije podmirio bilo koju svoju obvezu prema Banci, Banka ima pravo uskratiti Klijentu raspolaganje sredstvima položenim na štednim ulozima.

3.6.4. Potpisom ugovora o štednom ulogu, transakcijskom računu i svakom drugom računu, Klijent ovlašćuje Banku da može izvršiti naplatu svih dospjelih nenamirenih tražbina Banke nastalih po bilo kojoj osnovi (jamstvenoj, dužničkoj ili sudužničkoj) s njegovog štednog uloga, transakcijskog računa i svakog drugog računa u Banci.

4. TRANSAKCIJSKI I OSNOVNI RAČUN FIZIČKIH OSOBA

4.1. Pojam računa

4.1.1. **Transakcijski račun** – tekući račun, devizni račun, žiroračun, dodatni račun, račun za posebne namjene koje za korisnika računa otvara i vodi Banka za provedbu platnih transakcija te u druge svrhe povezane s obavljanjem bankarskih i nebankarskih usluga za korisnika računa. Banka vodi račun u domaćoj valuti ili u pojedinim stranim valutama po kojem evidentira obavljeni platni promet, zasebno za svaku valutu računa.

4.1.2. **Račun za plaćanje (osnovni račun)** je transakcijski račun koji Banka otvara Klijentu sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu a obuhvaća slijedeće usluge:

- usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja računa za plaćanje
- usluge koje omogućuju polaganje novčanih sredstava na račun za plaćanje uključujući polog gotovog novca na tekući račun putem uplatnog bankomata Banke
- usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje u državama članicama na šalteru ili bankomatu
- usluge izvršenja sljedećih platnih transakcija:
 - ✓ izravnih terećenja
 - ✓ platnih transakcija putem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta i kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, na terminalima, šalterima i putem *online* bankarstva.

Račun za plaćanje odobrava se na zahtjev Klijenta, a ugovaranje i korištenje računa za plaćanje Klijenta ne obvezuje na ugovaranje bilo koje dodatne usluge.

Klijent može imati samo jedan osnovni račun za plaćanje u banci.

Račun za plaćanje za Klijente koji pripadaju osjetljivoj skupini Banka odobrava temeljem Ugovora o osnovnom socijalnom računu i platnim uslugama.

Klijenti koji pripadaju osjetljivoj skupini potrošača su korisnici određenih prava prema zakonu kojim je uređena socijalna skrb, a koja obuhvaćaju:

- zajamčene minimalne naknade
- naknade za osobne potrebe korisnika smještaja
- naknada za redovito studiranje
- osobne invalidnine
- doplatka za pomoć i njegu
- naknade do zaposlenja.

4.1.3. Podaci o stanju i prometu po transakcijskom računu su poslovna tajna Banke i mogu se priopćiti samo na zahtjev vlasnika ili opunomoćenika i u slučajevima koji su predviđeno Zakona o kreditnim institucijama

4.1.4. Transakcijski račun može se ugovoriti i s posebnim kamatnim uvjetima.

4.2. Klijent – korisnik računa

4.2.1. Transakcijski račun u Banci mogu imati svi poslovno sposobni građani. Banka može otvoriti transakcijski račun i na zahtjev maloljetne osobe pod skrbništvom u skladu s točkom 7. ovih Općih uvjeta.

4.2.2. Mogućnost otvaranja osnovnog računa u Banci imaju klijenti koji imaju zakonito boravište u Europskoj uniji i koji će putem osnovnog računa ostvarivati redovite ili povremene priljeve, po osnovi:

- doznaka plaća, mirovina, invalidnina, rente, alimentacije, i sl.,
- prijenosa sredstava s drugih računa Klijenta koji se vode u Banci,
- gotovinskih uplata te doznaka, bilo Klijenta bilo trećih osoba.

4.2.3. Osnovni račun može otvoriti Klijent koji nije dobio dozvolu za boravak u Europskoj uniji, a čije protjerivanje nije moguće iz pravnih ili stvarnih razloga.

4.2.4. Klijent –korisnik računa može se koristiti platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (dalje u tekstu: PISP), uslugom informiranja o računu koju pruža Pružatelj usluge informiranja o računu (dalje u tekstu: AISP) te dati Banci izričitu suglasnost za davanje potvrde Pružatelju platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice o raspoloživosti sredstava (dalje u tekstu: CBPII) o raspoloživosti sredstava na računu, uz prava i obveze prema točkama 1.3. i 1.4. ovih Općih uvjeta.

4.2.5. Klijent može dati izričitu suglasnost Banci za davanje potvrde CBPII-u o raspoloživosti sredstava na računu u poslovnica Banke.

4.2.6. Suglasnost koju Klijent daje CBPII-u dio je ugovornog odnosa njega i CBPII-a, dok je predmet ovih Općih uvjeta poslovanja suglasnost koju Klijent daje Banci te je ista dio ugovornog odnosa Klijenta i Banke. Sve aktivnosti vezane uz suglasnost koja se daje CBPII-u, a koje se odnose na postavljanje upita Banci o raspoloživosti sredstava po Računu, Klijent obavlja isključivo prema CBPII-u.

Klijent prihvatom ovih Općih uvjeta poslovanja obvezuje se da će s CBPII-om ugovoriti postavljanje upita Banci isključivo u slučaju kada je inicirao platnu transakciju koristeći se platnim instrumentom na temelju kartice koji je izdao CBPII.

Klijent upoznat je s time da izvršenje platne transakcije ovisi o pokriću na Računu na Datum izvršenja, neovisno o danom odgovoru na upit o raspoloživosti po Računu.

Na zahtjev Klijenta Banka će obavijestiti Klijenta o svim CBPII-ovima koji su postavili upit iz ovog članka Općih uvjeta poslovanja i o danim odgovorima.

4.2.7. Ako Banka utvrdi pokušaj neovlaštenog pristupa Računima ili pristupa s ciljem prijevare od strane AISP-a, PISP-a i/ili CBPII-a, Banka može onemogućiti pristup takvom pružatelju platnih usluga, o čemu će obavijestiti Klijenta na ugovoreni način prije takvog onemogućavanja ili neposredno nakon toga, čim bude objektivno moguće.

4.3. Otvaranje osnovnog računa

4.3.1. Osnovni račun otvara se zaključenjem Ugovora o otvaranju osnovnog računa za plaćanje i platnim uslugama ili Ugovora o otvaranju osnovnog socijalnog računa i platnim uslugama. Ugovor o osnovnom računu zaključuje se na neodređeno vrijeme a Ugovor o otvaranju osnovnog socijalnog računa može imati rok važenja sukladno dokumentaciji Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

4.3.2. Za otvaranje osnovnog socijalnog računa Klijent mora predložiti dokument kojim dokazuje korištenje prava socijalnog računa.

4.3.3. Socijalni račun može imati određeni rok važenja ili trajno važenje a sukladno pravima iz dokumentacije Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

4.3.4. Banka može, sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, odbiti zahtjev za otvaranje osnovnog računa ako Klijent na području Republike Hrvatske već ima otvoren račun za plaćanje.

4.4. Otvaranje transakcijskog računa

4.4.1. Transakcijski račun otvara se zaključenjem Ugovora o otvaranju transakcijskog računa, čiji su sastavni dio Opći uvjeti poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače. Ugovor o transakcijskom računu zaključuje se na neodređeno vrijeme.

4.4.2. Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Klijenta prilikom otvaranja transakcijskog računa.

4.4.3. Banka će odbiti otvaranje transakcijskog računa, ili na drugi način odbiti uspostavljanje poslovnog odnosa ukoliko nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize na način predviđen Zakonom o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma odnosno ako ocijeni da ne može učinkovito upravljati rizikom pranja novca i financiranja terorizma u odnosu na Klijenta.

4.4.4. Klijent može ovlastiti treću osobu putem punomoći da u njegovo ime i za njegov račun poduzme sve potrebne pravne radnje u svrhu otvaranja transakcijskog računa u Banci. Punomoć se smatra valjanom ukoliko sadrži sve podatke potrebne za otvaranje transakcijskog računa klijenta i ako je ovjerena od strane javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela, sukladno propisima koji su u nadležnosti tijela koja ih provode.

4.4.5. Sredstva na transakcijskom računu tretiraju se kao novčani depozit po viđenju.

4.4.6. Podatke o otvorenim računima Banka vodi u vlastitom registru računa, a sukladno zakonskim propisima iste ostavlja u Jedinstveni registar računa koji vodi Financijska agencija.

4.4.7. Po zaključenju Ugovora o transakcijskom računu, Klijent dobiva karticu transakcijskog računa (u daljnjem tekstu "kartica"), koja je obvezni instrument za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu. Kartica se izdaje u poslovnici ili slanjem na kućnu adresu. Nakon slanja na kućnu adresu Klijent/opunomoćenik je dužan aktivirati karticu.

4.4.8. Prema mogućnosti provođenja elektroničkih transakcija razlikuje se nekoliko vrsta kartica:

- Posve funkcionalna kartica za provođenje elektroničkih transakcija – uvijek se izdaje uz tekući račun, a na zahtjev Klijenta i uz devizni račun i žiroračun. Klijent za provođenje elektroničkih transakcija karticu može koristiti samo po računu uz koji je vezana, a svaka od tih kartica se može koristiti na šalterima Banke za sve transakcijske račune Klijenta istog IBAN broja računa. Identifikacija klijenta je regulirana u toč. 3. st. 3.1 ovih Općih uvjeta. Rok važenja kartice odnosi se samo na mogućnost provođenja elektroničkih transakcija. U slučaju blokade od strane Financijske agencije kartica vezana uz tekući račun se automatski vezuje uz račun izuzet od ovrhe. Karticom vezanom uz račun izuzet od ovrhe se može plaćati na prodajnim mjestima u zemlji ili podizati gotov novac na bankomatima Banke.
- Potencijalno funkcionalna kartica za provođenje elektroničkih transakcija – izdaje se prilikom otvaranja prvog deviznog računa, ako Klijent ujedno nema tekući račun i ne traži posve funkcionalnu karticu za provođenje elektroničkih transakcija uz neki od deviznih računa. Klijent može imati samo jednu ovakvu karticu, koja otvaranjem tekućeg računa postaje funkcionalnom karticom za provođenje elektroničkih transakcija po tekućem računu, a identifikacijska je (uz osobnu ispravu, u smislu pristupa računima) za sve transakcijske račune Klijenta istog IBAN broja računa. Identifikacija klijenta je regulirana u toč. 3. st. 3.1 ovih Općih uvjeta. Rok važenja kartice odnosi se samo na mogućnost provođenja elektroničkih transakcija.
- Identifikacijska kartica žiroračuna – izdaje se prilikom otvaranja prvog žiroračuna, ako Klijent ne traži posve funkcionalnu karticu za provođenje elektroničkih transakcija uz žiroračun i identifikacijska je samo za žiroračune Klijenta.

Jednaka pravila u smislu funkcionalnosti i identifikacije po pitanju pristupa transakcijskim računima istog vlasnika računa po kojima korisnik kartice ima aktivnu punomoć vrijede i za odgovarajuće kartice opunomoćenika.

Za zakonske zastupnike/skrbnike po računu vrijede pravila u smislu identifikacije klijenta uz raspolaganje sredstvima isključivo u poslovnicama Banke tj. karticama nije moguće provođenje elektroničkih transakcija po računima.

Posve funkcionalne i potencijalno funkcionalne kartice za provođenje elektroničkih transakcija predstavljaju platne kartice, a nazivaju se i bankovne kartice, odnosno bankovne debitne kartice. Uz bankovnu karticu, Banka Klijentu dodjeljuje PIN (osobni identifikacijski broj) uz koji se kartica koristi. Banka u ponudi ima sljedeće debitne bankovne kartice koje se koriste kao kartice transakcijskog računa: Visa Electron karticu/Visa Classic debitnu karticu i Mastercard debitnu karticu (ranije su se za pojedine podvrste Mastercard debitnih kartica koristili i nazivi MasterCard contactless debitna kartica i MasterCard

PayPass debitna kartica), a u optjecaju je i Maestro kartica.

4.4.9. Banka samostalno određuje uvjete izdavanja, redovnog ili izvanrednog isteka važenja (uslijed gubitka, krađe, oštećenja, promjene bitnih podataka i drugih okolnosti) te zamjene bankovnih kartica, pri čemu Banka ima pravo ponuditi Klijentu/opunomoćeniku zamjensku bankovnu karticu druge vrste. Sukladno servisu koji pružaju kartične kuće Visa i Mastercard izdavanjem/aktivacijom zamjenske kartice automatski se osvježavaju podaci o kartici Klijenta ili opunomoćenika koji se koriste prilikom *online* kupnje kod trgovaca koji čuvaju podatke o karticama.

4.4.10. Bankovna kartica s beskontaktnom tehnologijom se može koristiti i za beskontaktna plaćanja (prislanjanjem kartice na EFT/POS terminalu, bankomatu ili samouslužnom uređaju prodajnog mjesta) i druge beskontaktnu transakcije. U nekim slučajevima beskontaktnih plaćanja klijent se identificira samo karticom (bez dodatne autorizacije PIN-om ili potpisom), što predstavlja dodatni rizik u slučaju gubitka/krađe/zloupotrebe kartice, a sukladno pravilima kartičnih kuća Visa/Mastercard maksimalni iznos za takva plaćanja definiran je na razini pojedine zemlje. Banka zadržava pravo u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je isto potrebno od Klijenta/opunomoćenika prilikom izvršenja određenih beskontaktnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktnu transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos.

4.4.11. Podnošenjem zahtjeva Banci Klijent ili opunomoćenik mogu zatražiti ukidanje opcije beskontaktnih transakcija s bankovnim karticama koje imaju beskontaktnu tehnologiju. Takva kartica se može koristiti isključivo kontaktno o čemu se Klijent/opunomoćenik obvezuje informirati prodajno mjesto.

4.4.12. Banka, ovisno o primijenjenom dizajnu kartice, izdaje bankovnu karticu s potpisnom trakom ili bez potpisne trake. Ako je kartica izdana s potpisnom trakom, Klijent/opunomoćenik je po primitku dužan potpisati bankovnu karticu na za to predviđeno mjesto, te takva kartica ako je nepotpisana nije valjana i Klijent/opunomoćenik snosi sve posljedice u slučaju nepotpisivanja takve kartice. Karticu poslanu na kućnu adresu Klijent/opunomoćenik treba aktivirati sukladno uputi.

4.4.13. Korištenje bankovnih kartica na dnevnoj razini regulirano je posebnim limitima koje propisuje Banka.

4.4.14. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Klijent je istu dužan vratiti.

4.5. Otvaranje transakcijskog računa temeljem *online* zahtjeva

4.5.1. Transakcijski račun otvara se zaključenjem Ugovora o otvaranju transakcijskog računa temeljem *online* zahtjeva za sklapanje Ugovora na internetskoj stranici Banke. Sastavni dio Ugovora čine Opći uvjeti poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama, Opći uvjeti korištenja usluga *online* bankarstva i eRAČUNA, Opći uvjeti korištenja usluge SMS info i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme nakon provedenog postupka videoidentifikacije klijenta.

4.5.2. Prije uspostave videoidentifikacije s Klijentom, Banka je u obvezi informirati Klijenta i uručiti dokumentaciju te prethodne obavijesti vezane uz proizvode i usluge koje Klijent želi ugovoriti. Prihvatom potrebne dokumentacije, Klijent potvrđuje da je nedvojbeno pročitao, razumio i prihvatio dokumentaciju te samim time i dao suglasnost za nastavak procesa u svrhu sklapanja Ugovora s Bankom.

4.5.3. U slučaju da u roku od 15 dana od predaje *online* zahtjeva za otvaranjem transakcijskog računa ne dođe do uspostave poslovnog odnosa s Klijentom, Banka je u obvezi trajno izbrisati osobne podatke Klijenta.

4.6. Mjesta, oblici i instrumenti raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu

4.6.1. Banka određuje i nudi Klijentu mjesta raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu koja mogu biti poslovnice Banke, bankomatska mreža, trgovačko-uslužna mreža, poslovnice pošta i banaka, poslovne jedinice drugih pravnih osoba koje obavljaju poslove platnog prometa, Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP), itd.

4.6.2. Banka određuje i nudi Klijentu oblike raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu što mogu biti pisani i usmeni nalozi, nalozi putem telefaksa, nalozi putem *online* bankarstva, nalozi zadani preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a), usluge informiranja o računima preko Pružatelja usluge informiranja o računu (AISP-a), usluge izdavanja platnih instrumenata na temelju kartice i postavljanja upita Banci o raspoloživosti sredstava po računu Klijenta uz Klijentovu izričitu suglasnost Banci za davanje potvrde Pružatelju platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice (CBPII), itd.

4.6.3. Banka ima obvezu poštovati nacionalne i međunarodne propise vezano uz sankcije i embargo te primjenjivati zajednička načela i opća pravila na razini OTP Grupe u svrhu zaštite ugleda Banke i Grupe. Slijedom navedenog, Banka ima obvezu zamrznuti/blokirati sredstva stranke koja se nalazi na službenim sankcijskim listama, temeljem Zakona o mjerama ograničavanja i njegovih provedbenih akata. U navedenom slučaju Banka će bez odlaganja obavijestiti klijenta o primjenjivosti sankcija u pisanom obliku, na za to predviđenom obrascu. Nadalje, Banka može suspendirati/odbiti izvršenje naloga za

plaćanje dok/ako se ne uvjeri da su svi elementi platnog naloga u skladu s odredbama prethodno spomenutih propisa. Banka ima pravo od klijenta i/ili od ino-banke zatražiti dodatne elemente kako bi nedvojbeno utvrdila postoji li kršenje embarga i sankcija, te neće biti odgovorna za bilo kakva neuredna izvršenja ili neizvršenja transakcija zbog provedbe navedenih propisa, posebice ukoliko klijent/ino-banka ne postupi po nalogu Banke u zadanom roku. U slučaju potrebe dodatne provjere nekog od elemenata na nalogu za plaćanje, Banka će klijenta obavijestiti o postupanju na primjeren način, ako provjera dovede do kršenja zakonom propisanog roka određenog za izvršenje naloga za plaćanje.

4.6.4. Banka može odbiti izvršiti nalog po transakcijskom računu ukoliko postoji opravdana sumnja da nalog nije podnio Klijent ili opunomoćenik, - nalog nije jasan, ukoliko nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize u skladu sa odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, izvršenje naloga može predstavljati povredu bilo kojih zakonskih odredbi.

4.6.5. Klijent – strana fizička osoba može raspolagati sredstvima na transakcijskom računu na način i u okviru ograničenja utvrđenih važećim propisima Republike Hrvatske.

4.6.6. Kada je valuta u kojoj je izvršena transakcija (izvorna valuta) jednaka valuti računa uz koji se koristi bankovna debitna kartica, račun kartice se tereti odnosno odobrava iznosom u izvornoj valuti.

4.6.7. Kada je valuta u kojoj je izvršena transakcija različita od valute računa uz koji se koristi bankovna debitna kartica i ako je račun kartice u eurima, račun kartice se tereti odnosno odobrava s iznosom u valuti euro u kojoj Banka plaća transakciju kartičnim kućama Visa/Mastercard (obračunska valuta)

4.6.8. Kada je izvorna valuta transakcije različita od valute računa uz koji se koristi bankovna debitna kartica i ako račun kartice nije u eurima:

- ako se radi se o kupovini, račun kartice se tereti preračunavanjem iz iznosa u obračunskoj valuti euro u iznos u valuti kartice prema kupovnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute transakcije;
- ako se radi se o podizanju gotovog novca, račun kartice se tereti preračunavanjem iz iznosa u obračunskoj valuti euro u iznos u valuti kartice prema kupovnom tečaju Banke za efektivu i čekove za valute za koje se objavljuje tečaj na tečajnoj listi Banke, odnosno prema kupovnom tečaju Banke za devize za valute za koje se ne objavljuje tečaj na tečajnoj listi Banke, važećem na datum valute transakcije;
- ako se radi o transakcijama koje su u Banci identificirane kao izvorne uplate u korist kartice, račun kartice se odobrava preračunavanjem iz iznosa u obračunskoj valuti euro u iznos u valuti kartice prema prodajnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute transakcije.

4.6.9. Kada je izvorna valuta transakcije različita od obračunske valute euro, iznos u izvornoj valuti se konvertira u iznos u obračunskoj valuti primjenom međuvalutarnog odnosa tih valuta prema Visa/Mastercard tečaju na dan obrade transakcije u Visa/Mastercard sustavu. Za Visa kartice uračunava se i naknada Banke od 2% koja je za takve konverzije definirana u Visa-i.

4.6.10. Datum valute terećenja odnosno odobrenja je datum kada je financijska transakcija evidentirana u Banci.

4.6.11. Zbog primjene različitih valutnih konverzija kod rezervacije i naplate transakcije, autorizirani i naplaćeni iznos transakcije se mogu razlikovati odnosno može biti naplaćen iznos koji je za iznos tečajne razlike veći ili manji od iznosa koji je odobren od strane Banke. Korisnik kartice je obavezan osigurati sredstva za eventualnu tečajnu razliku i dužan je platiti ukupni naplaćeni iznos bez obzira na iznos koji je autoriziran od strane Banke.

4.6.12. Zbog primjene različitih valutnih odnosa (tečaja) u trenutku naplate transakcije i trenutku uplate povrata naplaćene transakcije, iznosi povrata i transakcije se mogu razlikovati.

4.6.13. Upiti za odobrenje transakcije prema Banci (autorizacija) se provodi u eurima, na način da Visa/Mastercard originalni iznos transakcije preračunava po obračunskom tečaju Visa/Mastercard.

4.6.14. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke.

4.6.15. Tečajevi za preračunavanje iznosa iz izvorne valute u iznos u obračunskoj valuti euro objavljuju se na web stanicama kartičnih kuća Visa/Mastercard. Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva kartičnih sustava Visa/Mastercard tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

4.6.16. Banka je dužna obavještavati platitelja o naknadama za preračunavanje valuta i promjenjivosti tečaja prilikom pružanja usluge preračunavanja valute na prodajnim mjestima, na bankomatima i uređajima za isplatu gotovog novca.

Banka je dužna platitelju odnosno korisniku kojem je izdala platnu karticu poslati informaciju o naknadama - postotnoj marži kao odnosu tečaja kojega Banka primjenjuje kod kartičnih platnih transakcija i posljednjeg dostupnog referentnog deviznog tečaja za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB) - važeći u trenutku dostave informacije, odmah nakon što prvi puta zaprimi informaciju da je započelo izvršavanje platne transakcije tom platnom karticom u drugoj državi članici

EU, odnosno, potpisnici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru ili na internetskoj stranici web trgovine iz te druge države. Marža se mora priopćiti platitelju prije iniciranja platne transakcije. Banka će navedenu maržu objaviti na <https://www.otpbanka.hr/hr/otp-eu-regulativa>.

Banka će dogovoriti s platiteljem usluga, elektronički komunikacijski kanal putem kojega će se slati elektroničke poruke platitelju. Banka mora pružiti korisniku mogućnost da onemogući opciju primanja elektroničkih poruka.

Banka je dužna poslati platitelju informacije za svaku platnu karticu koju je Banka izdala platitelju i koja je povezana s istim računom i to elektroničkim komunikacijskim kanalom (poruka putem usluge mobilnog bankarstva, e-pošta, SMS poruka), bez nepotrebnog odgađanja nakon što je Banka zaprimila nalog za plaćanje na prodajnom mjestu, odnosno nalog za plaćanje za podizanje gotovine na bankomatu ili nalog za plaćanje za podizanje gotovine na uređaju za isplatu gotovog novca, koji je izražen u bilo kojoj valuti EU različitoj od valute računa platitelja.

Banka je dužna dostaviti elektroničku poruku s informacijama nakon prve transakcije, te nadalje jednom u svakom kalendarskom mjesecu u kojem je izvršena transakcija platnom karticom na Europskom gospodarskom prostoru koji je izražen u bilo kojoj valuti EU različitoj od valute računa platitelja.

Gore navedene informacije pružaju se bez naplate naknade, na razumljiv način.

4.6.17. Na kojim će mjestima, koje oblike i instrumente raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu Klijent moći koristiti određuje Banka, sukladno posebnim pogodbama s Klijentom, odnosno vlasnikom mjesta raspolaganja sredstvima.

4.6.18. Otkup i prodaja efektive u valutama DKK, NOK i SEK nisu moguće u poslovnica Banka te Banka ne objavljuje tečajeve za efektivu. Po računima u navedenim valutama omogućeno je isključivo bezgotovinsko poslovanje (kreditni transferi), gotovinske isplate i uplate u poslovnica Banka nisu moguće, a isplata je moguća u nacionalnoj valuti uz primjenu kupovnog tečaja s tečajne liste Banke.

4.6.19. U svrhu reguliranja raspolaganja sredstvima s računa maloljetnih osoba (djece do 18 godina), roditelji (zakonski zastupnici, odnosno skrbnici po računu) mogu raspolagati novčanim sredstvima na računu djeteta sukladno važećim zakonskim propisima. Maloljetne osobe ne mogu koristiti nikakva prekoračenja po računu. Banka sastavlja i ažurira odvojeni dokument „Informacije o raspolaganju sredstvima maloljetnika“ temeljem kojeg se zakonski zastupnici informiraju o uvjetima pri ugovaranju proizvoda i usluga Banke u ime i za račun maloljetnih osoba.

4.6.20. Pravo raspolaganja zakonskog zastupnika/skrbnika gasi se na temelju pravomoćnog rješenja suda ili Hrvatskog zavoda za socijalni rad, njegovom smrću, smrću maloljetnika/osobe pod skrbništvom, s navršenih 18 godina maloljetnika odnosno stjecanjem poslovne sposobnosti.

4.7. Identifikacija kod raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu

4.7.1. Klijent/opunomoćenik autorizira odnosno daje suglasnost za platnu transakciju bankovnom karticom (nalog za plaćanje) na jedan od sljedećih načina:

- umetanjem ili prislanjanjem (prilikom provođenja beskontaktnih transakcija) te korištenjem bankovne kartice na bankomatu, uz unos PIN-a;
- uručenjem bankovne kartice na prodajnom mjestu te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
- umetanjem ili prislanjanjem (prilikom provođenja beskontaktnih transakcija) bankovne kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog mjesta 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 bankovne kartice (broj bankovne kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenkasti broj koji je naveden na poledini kartice) i drugih sigurnosnih elemenata (korištenjem 3D Secure usluge), te ostalih podataka na zahtjev trgovca prilikom plaćanja preko interneta, kataloške ili telefonske prodaje;
- sklapanjem ugovora o terećenju bankovne kartice.

4.7.2. Klijent/opunomoćenik ne može opozvati izvršenje platne transakcije bankovnom karticom nakon što je dao suglasnost za provođenje iste.

4.7.3. Prilikom upotrebe bankovne kartice na fizičkim prodajnim mjestima i bankomatima Klijent/opunomoćenik se identificira bankovnom karticom i PIN-om (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju PIN-om) ili bankovnom karticom i potpisom (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju potpisom) ili samo bankovnom karticom (transakcije određenih iznosa prilikom beskontaktnog plaćanja i sl.) te – gdje je to neophodno – i jednim od identifikacijskih dokumenata.

4.7.4. PIN, utipkan i provjeren na mjestu upotrebe bankovne kartice, jest dovoljan i nedvojben dokaz identiteta korisnika bankovne kartice koji je naložio i obavio određenu transakciju uz korištenje PIN-a.

4.7.5. Kada je za upotrebu bankovne kartice potreban potpis Klijenta/opunomoćenika korisnika kartice,

on mora biti istovjetan potpisu na kartici.

4.7.6. Na prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima kartičnih kuća Visa/Mastercard, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a, Klijent/opunomoćenik daje suglasnost za izvršenje transakcije samim činom korištenja bankovne kartice. Klijent/opunomoćenik ne smije koristiti bankovnu karticu u nezakonite svrhe uključujući kupnju roba i usluga koje su zakonom zabranjene u Republici Hrvatskoj.

4.7.7. Klijent/opunomoćenik je dužan prilikom kupnje roba i usluga putem interneta provjeriti sigurnosne oznake web stranice na kojoj se realiziraju transakcije.

4.7.8. Prilikom upotrebe bankovne kartice putem interneta, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl. Klijent/opunomoćenik se identificira s personaliziranim sigurnosnim obilježjima bankovne kartice (broj bankovne kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenkasti broj koji je naveden na poledini kartice) ili drugim sigurnosnim elementima korištenjem 3D Secure usluge.

4.7.9. Prilikom kupnje roba i usluga ili prilikom podizanja gotovog novca upotrebom bankovne kartice, Klijent/opunomoćenik je dužan sve potvrde o transakciji izdane od strane prodajnog ili isplatnog mjesta zadržati za sebe te ih u slučaju reklamacije predložiti Banci.

4.7.10. U slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Klijent/opunomoćenik od prodajnog ili isplatnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji.

4.7.11. U slučajevima izvršenja neautoriziranih platnih transakcija provedenih beskontaktnim plaćanjem ili podizanjem gotovog novca bankovnom debitnom karticom, vrijede jednake odgovornosti Banke kao i za ostale neautorizirane platne transakcije, sukladno Općim uvjetima pružanja usluge platnog prometa za potrošače koji su sastavni dio Ugovora o transakcijskom računu.

4.8. Valutiranje promjena

4.8.1. Promjene (uplate i isplate) na transakcijskim računima valutiraju se, datumom isplate i uplate gotovine u poslovnici Banke, u slučaju kartične transakcije datumom evidentiranja financijske transakcije u Banci, osim u slučaju transakcija za koje Banka zaprima autorizaciju i koje se provode kod inozemnih trgovaca (uključujući i bankomate i uređaje za isplatu gotovog novca) iz Europskog gospodarskog prostora (EEA) i u valutama iz EEA, kada se transakcija evidentira zaprimanjem autorizacije kako bi se sukladno regulativi Europske unije prilikom konverzije koristio tečaj koji je vrijedio na dan zaprimanja autorizacije, datumom zaduženja žiro računa Banke za izvršene jednokratne ili trajne naloge za plaćanje korisnicima izvan Banke, datumom prijenosa sredstava s transakcijskog računa Klijenta u korist Banke ili računa drugog korisnika koji se vodi u Banci, - datumom odobrenja žiro računa Banke za izvršene uplate od strane poduzeća i drugih uplatitelja (plaće i druge doznake), datumom odobrenja ili zaduženja žiro računa Banke za uplatu i isplatu kod pravnih osoba ovlaštenih za obavljanje platnog prometa te poslovnica pošta.

4.9. Kamate i naknade

4.9.1. Na sredstva na transakcijskom računu, kao i za korištena sredstva prekoračenja po tekućem transakcijskom računu Banka obračunava i plaća, odnosno naplaćuje kamate u visini i na način utvrđen Odlukom o kamatama i Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom.

4.9.2. Banka obračunava i plaća kamate u valuti(ama) na koju(e) glasi devizni odnosno žiroračun.

4.9.3. Kamatna stopa na dopušteno prekoračenje po tekućem računu je fiksna za razdoblje roka ugovaranja prekoračenja definiranog Ugovorom i primjenjuje se do isteka ugovora odnosno do automatskog obnavljanja ugovornog razdoblja. O visini fiksne kamatne stope koja će se primjenjivati nakon automatskog obnavljanja dopuštenog prekoračenja Banka će obavijestiti Klijenta najkasnije mjesec dana prije automatske obnove dopuštenog prekoračenja. Visina kamatne stope utvrđuje se Odlukom o kamatama.

4.9.4. U slučaju promjene uvjeta ugovorenog proizvoda ili ugovaranja novog proizvoda utvrđuje se fiksna kamatna stopa važeća na dan promjene/ugovaranja dopuštenog prekoračenja sukladno Odluci o kamatama,

4.9.5. Obračun kamata vrši se dnevno na iznos salda transakcijskog računa na kraju dana. Pripis aktivne kamate po tekućim računima vrši se mjesečno, a pripis pasivne kamate vrši se godišnje. Pripis kamate na utvrđena negativna stanja deviznog računa obavlja se godišnje, u valuti(ama) na koju(e) glasi devizni račun. Za žiroračune pripis aktivne i pasivne kamate vrši se godišnje.

4.9.6. Klijent je suglasan da Banka mjesečno tereti tekući račun za iznos obračunate kamate na iskorišteni iznos dopuštenog i nedopuštenog prekoračenja.

4.9.7. Za zakašnjenje izvršenje novčanih obveza Klijenta prema Banci, Banka obračunava i naplaćuje kamate sukladno Odluci o kamatama, odnosno prisilnim zakonskim propisima.

4.9.8. Za otvaranje, vođenje, dostavu obavijesti i izvoda po transakcijskim računima, izdavanje i zamjenu

kartica i PIN-ova, transakcije obavljene po transakcijskim računima ili bankovnim karticama vezanim uz račune itd., ugovaranje dopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje naknade, odnosno troškove u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama i sukladno pravilima koje određuju kartične kuće Visa/Mastercard.

4.9.9. Klijent je dužan osigurati sredstva na transakcijskom računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o naknadama. U slučaju blokade transakcijskog računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade.

4.9.10. Za svoje obveze prema Klijentu, Banka odobrava transakcijski račun, a za svoja potraživanja prema Klijentu Banka tereti (zadužuje) transakcijski račun ili se naplaćuje od Klijenta gotovinski.

4.9.11. Način na koji Banka štiti potrošače kod mijenjanja nominalne aktivne i pasivne kamatne stope definiran je Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom koja je dostupna u poslovnica Banke i na internetskoj stranici Banke.

4.10. Dopušteno prekoračenje po osnovi stalnih primanja

4.10.1 Klijent domaća fizička osoba koja na računima ostvaruje redovite priljeve može od Banke zatražiti ugovaranje dopuštenog prekoračenja po tekućem računu. Prekoračenje se ugovara potpisivanjem Ugovora o potrošačkom kreditu u obliku dopuštenog prekoračenja kojim se uređuju uvjeti odobrenja dopuštenog prekoračenja, iznos i vremenski rok trajanja korištenja dopuštenog prekoračenja, način raspolaganja, kamatna stopa i raskid ugovora.

4.10.2. Visinu dopuštenog prekoračenja Banka određuje samostalno, prema visini redovitog priljeva kojeg Klijent ostvaruje preko računa u Banci, a u skladu s procjenom kreditnog rizika Klijenta za Banku.

4.10.3. Klijent koji je s Bankom ugovorio dopušteno prekoračenje po tekućem računu može raspolagati sredstvima na tekućem računu u visini vlastitih sredstava uvećanih za iznos ugovorenog dopuštenog prekoračenja.

4.10.4. Dopušteno prekoračenje odobrava na rok određen ugovorom, na zahtjev Klijenta, uz mogućnost automatskog obnavljanja. Svako automatsko obnavljanje smatra se novim ugovornim razdobljem na koje se primjenjuje fiksna kamatna stopa važeća na dan obnavljanja.

4.10.5. Ažuriranje iznosa prekoračenja i nove fiksne kamatne stope vrši se svakih 6 mjeseci uz automatsko obnavljanje nakon isteka svake buduće ročnosti. Visina dozvoljenog prekoračenja ažurira se na temelju prosjeka stalnih primanja te ostalih kriterija temeljem koje Banka vrši procjenu kreditnog rizika Klijenta za Banku.

4.10.6. Ugovor se raskida temeljem zahtjeva Klijenta za izmjenom visine prekoračenja ili od strane Banke ukoliko u periodu 3 mjeseca ili više na tekućem računu nema uplata po osnovi redovitih primanja.

4.10.7. U slučaju ukidanja prethodno dopuštenog prekoračenja ili dijela prethodno dopuštenog prekoračenja Banka će na ugovoreni način putem izvoda po tekućem računu, koji se dostavljaju putem digitalnih kanala komunikacije (internetsko i mobilno bankarstvo i) i putem e-pošte, obavijestiti Klijenta najmanje 30 dana prije efektivnog umanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja. Ukoliko Klijent nema ugovorenu bar jednu od prethodno spomenutih usluga, informacija o smanjenju/ukidanju prekoračenja po tekućem računu bit će poslana Klijentu putem pošte bez dodatnih troškova.

4.10.8. Klijentu kojemu je najavljeno umanjenje ili ukidanje dopuštenog prekoračenja, a navedeni iznos nije podmiren u roku od 30 dana od dana dostave obavijesti, Banka će odobriti kredit za otplatu iznosa umanjenog ili ukinutog prekoračenja. Kredit se odobrava na rok od 12 mjeseci, bez dodatnog troška i s primjenom kamatne stope sukladno Odluci o kamatama, a koja ne može biti veća od kamatne stope važeće za dopušteno prekoračenje po tekućem računu.

4.10.9. U periodu otplate kredita za otplatu umanjenog ili ukinutog prekoračenja Banka može ograničiti odobravanje novog dopuštenog prekoračenja odnosno nove izloženosti u vidu prekoračenja po tekućem računu.

4.11. Prekoračenje po tekućem računu na osnovi oročenih sredstava ili trajnog naloga sa deviznog računa

4.11.1. Klijentima domaćim fizičkim osobama koji u Banci imaju oročena eurska ili devizna sredstva ili klijentima koji ugovore trajni nalog za prijenos sredstava s deviznog na tekući račun, Banka može odobriti korištenje prekoračenja po tekućem računu. Uvjeti odobravanja ovih prekoračenja definiraju se posebnim ugovorom zaključenim između Banke i Klijenta.

4.12. Reklamacije transakcija bankovnom karticom

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

4.12.2. Ako Klijent ima bilo kakvu reklamaciju na transakciju plaćanja računa za kupljenu robu ili izvršenu uslugu može se obratiti Banci radi razjašnjenja, uz predodjenje računa i ostale dokumentacije.

Klijent ili opunomoćenik dužan je bez odgađanja nakon saznanja o izvršenoj neautoriziranoj platnoj

transakciji ili o neuredno izvršenoj platnoj transakciji obavijestiti Banku o istoj, a najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja.

4.12.3. Klijent ili opunomoćenik dužan je čuvati potvrde o provedenim transakcijama najmanje 40 dana od dana realiziranja transakcije.

4.12.4. Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu roba i usluga kupljenih bankovnom karticom.

4.12.5. U slučaju nemogućnosti provođenja transakcije bankovnom karticom na bilo kojem EFT/POS terminalu, bankomatu ili nekom drugom elektroničkom terminalu, Banka ne preuzima obvezu nadoknade eventualne nematerijalne štete Klijentu, bez obzira na razlog odbijanja transakcije.

4.12.6. Bez obzira na prigovor/reklamaciju, Klijent će biti terećen za troškove sporne transakcije do konačnog rješavanja prigovora/reklamacije, ako zakonom nije drugačije regulirano. Za neautorizirane transakcije Klijent će biti odobren odmah do kraja prvog radnog dana za iznos prigovora/reklamacije u svim slučajevima za to predviđenim zakonom. Banka će o osnovanosti prigovora/reklamacije te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta ili opunomoćenika pisanim putem u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora/reklamacije, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku, Banka će Klijentu ili opunomoćeniku dati privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor/reklamaciju i rok do kojega će Klijent primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana.

4.12.7. Ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, postupit će u skladu sa zahtjevom Klijenta i zakonskim odredbama i odobrit će se transakcijski račun Klijenta.

4.12.8. Klijent ovlašćuje Banku da i bez posebnog odobrenja može ispravljati očite pogreške nastale u obradama, kao što su obračunate naknade, kamate i slično.

4.13. Čuvanje kartice, PIN-a

4.13.1. Klijent i opunomoćenik su dužni čuvati bankovnu karticu i PIN na način da osiguraju njihovu najbolju moguću (razumnu) zaštitu od krađe ili drugih zloupotreba od strane neovlaštenih osoba i to osobito:

- provjeravati sigurnosna obilježja web stranice za *online* transakcije i izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica;
- voditi računa da se *online* transakcije iniciraju isključivo preko računala ili drugih uređaja koji posjeduju adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih štetnih programa;
- potpisati bankovnu karticu odmah po izdavanju/aktiviranju;
- poduzimati sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja bankovne kartice (broj bankovne kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenasti broj koji je naveden na poledini kartice) odmah po izdavanju kartice;
- zapamtiti dostavljeni/zaprimljeni PIN, a obavijest o PIN-u odmah uništiti/izbrisati;
- koristiti bankovnu karticu na način da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a;
- prilikom korištenja bankovne kartice na prodajnim mjestima ili isplatnim mjestima, zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji;
- odmah po dobivanju potvrde o izvršenoj transakciji provjeravati iznos transakcije;
- ne ostavljati bankovnu karticu u automobilu i sl.

4.13.2. Radi zaštite od zloupotrebe Klijent i opunomoćenik ne smiju dozvoliti korištenje bankovne kartice drugoj osobi, upisati PIN na karticu ili na bilo koji predmet kojeg drže zajedno s karticom.

4.14. Izgubljena / ukradena / zlouporabljena bankovna kartica

4.14.1. U slučaju gubitka/krađe bankovne kartice, Klijent ili opunomoćenik je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar OTP banke d.d. radi sprečavanja zloupotrebe te istu prijavu i pismeno potvrditi Banci.

4.14.2. Ako sumnja da mu je bankovna kartica ukradena Klijent ili opunomoćenik krađu prijavljuje i najbližoj policijskoj postaji.

4.14.3. Klijent ili opunomoćenik je dužan pridržavati se mjera sigurnosti prilikom upotrebe bankovne kartice i to osobito:

- provjeravati sigurnosna obilježja web stranice za *online* transakcije i izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica;
- voditi računa da se *online* 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 bankovne kartice (broj bankovne kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenasti broj koji je naveden

na poleđini kartice) odmah po izdavanju bankovne kartice;

- zapamtiti dostavljeni/zaprimljeni PIN, a obavijest o PIN-u odmah uništiti/izbrisati;
- koristiti bankovnu karticu na način da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a;
- prilikom korištenja bankovne kartice na prodajnim mjestima ili isplatnim mjestima, zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji;
- odmah po dobivanju potvrde o izvršenoj transakciji provjeravati iznos transakcije.

Krajnjom nepažnjom smatra se, ali ne isključivo, nepoštivanje navedenih mjera sigurnosti, odavanje kartičnih podataka i/ili PIN-a trećim osobama, držanje PIN-a i bankovne kartice zajedno, zapisivanje kartičnih podataka i/ili PIN-a u ostale dokumente ili u mobilni telefon, korištenje nepotpisane bankovne kartice, ostavljanje bankovne kartice bez nadzora u automobilu i restoranu i sl., neobavješćivanje Banke odmah o gubitku ili krađi bankovne kartice itd.

4.14.4. U slučaju gubitka/krađe bankovne kartice Klijent snosi troškove do iznosa i pod uvjetima određenih zakonom, koji su nastali 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.).

4.14.5. Ukoliko je Klijent ili opunomoćenik postupao protivno odredbama Općih uvjeta poslovanja OTP Banke d.d. s fizičkim osobama, Klijent je neograničeno odgovoran za svaku zloupotrebu kartice. U protivnom, odgovornost Klijenta po pitanju iznosa troškova do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe bankovne kartice zakonski je definirana.

4.14.6. U slučaju troškova upotrebom bankovne kartice uz identifikaciju PIN-om Klijent/opunomoćenik odgovara u cijelosti, bez obzira na trenutak prijave gubitka/krađe, jer su takvi troškovi posljedica krajnje nepažnje Klijenta ili opunomoćenika, osim ako se nedvojbeno utvrdi da je do krađe PIN-a i/ili podataka koje nosi kartica došlo od strane treće osobe putem skimminga ili sl. (u takvom slučaju Klijent/opunomoćenik ne odgovara za troškove nastale zloupotrebom ukradenog PIN-a ili podataka s bankovne kartice).

4.14.7. Klijent/opunomoćenik prilikom kupnje roba i usluga s bankovnom karticom 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 Klijenta/opunomoćenika.

4.14.8. Klijent 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 Klijenta ili opunomoćenika odnosno korištenja bankovne kartice protivno ovim Općim uvjetima.

4.14.9. Ukoliko se utvrdi zloupotreba ili se sumnja na zloupotrebu bankovne kartice, Klijent ili opunomoćenik 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.

4.14.10. Nakon primitka pismene prijave o gubitku ili krađi bankovne kartice Klijentu ili opunomoćeniku se na njegov zahtjev može izdati zamjenska kartica. Trošak izdavanja nove odnosno zamjenske kartice i PIN-a nakon gubitka ili krađe pada na teret Klijenta, a u skladu s Odlukom o naknadama Banke.

Ako Klijent ili opunomoćenik 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.

4.15. Posljedice nepridržavanja Ugovora o transakcijskom računu i blokada računa

4.15.1. Banka vrši blokadu transakcijskog računa nakon saznanja o smrti Klijenta.

4.15.2. Banka zadržava pravo blokirati platni instrument zbog objektivno opravdanih razloga:

- koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare ili
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

4.15.3. Za vrijeme blokade transakcijskog računa Klijentu odnosno opunomoćeniku nije dopušteno raspolaganje sredstvima transakcijskog računa.

4.15.4. Klijentu koji se ne pridržava odredbi Ugovora o transakcijskom računu, Banka može jednostrano raskinuti ugovor.

4.15.5. Banka može, po vlastitom izboru, poduzeti sljedeće mjere ograničenja prava Klijenta, poslati opomenu Klijentu s pozivom da podmiri iznos nedopuštenog raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu iznad raspoloživog i odobrenog iznosa s pripadajućom kamatom i troškovima ili/i poduzeti druge mjere za namirenje svojih potraživanja, smanjiti ili ukinuti mogućnost korištenja prekoračenja po

tekućem računu, jednostrano raskinuti Ugovor o transakcijskom računu, poduzeti bilo koje druge mjere radi zaštite interesa Banke.

4.15.6. Ako Klijent ne podmiri svoje dospjele obveze prema Banci ni u ostavljenom roku, Banka ima pravo naplatiti ih na teret svih računa koje Klijent ima u Banci, bez njegove posebne suglasnosti, bez posredovanja suda, odnosno pokretanja sudskog postupka. Iz bezuvjetne naplate dospjelih obveza izuzimaju se zakonom zaštićena sredstva.

4.15.7. Banka može na temelju zahtjeva pristiglog od strane Financijske agencije (FINA-e), a sukladno zakonskim propisima (Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima te drugim zakonskim, podzakonskim i ostalim relevantnim propisima), blokirati transakcijski račun ili izvršiti prijenos sredstava sukladno nalogu Fine bez posebnog zahtjeva ili suglasnosti Klijenta.

4.15.8. Na iznos nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje zatezne kamate u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima, Odluke o kamatama Banke i Pravilnika o obračunu kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke. Parametri promjene zatezne kamatne stope definirani su zakonskim odredbama, a stopa zatezne kamate koja se primjenjuje na odnose između Banke i fizičkih osoba – potrošača, određuje se, za svako polugodište, uvećanjem prosječne kamatne stope na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima izračunate za referentno razdoblje koje prethodi transakcijskom polugodištu za tri postotna poena. Prosječnu kamatnu stopu na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima za referentno razdoblje utvrđuje HNB, te ju je svakog 1. siječnja i 1. srpnja dužna objaviti u Narodnim novinama. Referentno razdoblje za objavu na dan 1. siječnja obuhvaća razdoblje od 1. svibnja do 31. listopada, a referentno razdoblje za objavu na dan 1. srpnja obuhvaća razdoblje od 1. studenoga do 30. travnja.

4.16. Poseban račun za primanja izuzeta iz ovrhe

4.16.1. Za Klijente kojima je transakcijski račun blokiran zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima Banka će, po nalogu Financijske agencije, otvoriti poseban račun za raspolaganje s primanjima koja su na temelju Ovršnog zakona izuzeta od ovrhe.

4.16.2. Klijent raspolaze sredstvima na posebnom računu u poslovnica Banke. Karticom vezanom uz račun izuzet od ovrhe se može plaćati na prodajnim mjestima u zemlji ili podizati gotov novac na bankomatima Banke.

4.16.3. Punomoć ugovorena po tekućem računu važeća je i za raspolaganje sredstvima na posebnom računu.

4.16.4. Ukidanjem punomoći po tekućem računu gasi se i punomoć za raspolaganje sredstvima na posebnom računu.

4.16.5. Punomoći po računima koji su otvoreni kao poseban račun za raspolaganje s primanjima koja su na temelju Ovršnog zakona izuzeta od ovrhe, a koji su preneseni iz pripojene Splitske banke d.d. vrijede samo za takav račun i to do zatvaranja računa odnosno dok se punomoć ne opozove od strane Klijenta.

4.16.6. Banka će, po nalogu Financijske agencije, bez posebnog zahtjeva ili suglasnosti Klijenta, zatvoriti poseban račun kada prestanu razlozi za postojanje posebnog računa.

4.16.7. Na sredstva na posebnom računu za primanja izuzeta iz ovrhe Banka ne obračunava odnosno ne plaća kamatu.

4.17. Prestanak i izmjene Ugovora o transakcijskom računu

4.17.1. Ugovor o transakcijskom računu prestaje jednostranim otkazom ugovora, bilo od strane Banke bilo od strane Klijenta, raskidom ugovora ili smrću Klijenta.

4.17.2. U slučaju smrti Klijenta, sva prava i obveze koje Klijent ima prema Banci temeljem sklopljenog Ugovora o transakcijskom računu, prelaze na njegovog nasljednika u skladu s pravomoćnom odlukom o nasljeđivanju.

4.17.3. Klijent može otkazati Ugovor o transakcijskom računu uz otkazni rok od mjesec dana. Banka može otkazati Ugovor o transakcijskom računu uz otkazni rok od dva mjeseca.

4.17.4. Banka ima pravo ograničiti raspolaganje računom ili raskinuti Ugovor o transakcijskom računu u slučajevima, kad Klijent krši odredbe ugovora o otvaranju računa, ako je Klijent pri sklapanju Ugovora o transakcijskom računu ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne/neistinite osobne podatke ili druge podatke i dokumentaciju uopće ne dostavlja, a koji su svi potrebni za pravilno i zakonito pružanje usluge; ako Klijent poslovanjem po računu narušava ugled Banke; kad Banka nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize u skladu sa odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, odnosno ako ocijeni da ne može učinkovito upravljati rizikom pranja novca i financiranja terorizma u odnosu na Klijenta te ako Klijent postupa suprotno prisilnim propisima Republike Hrvatske i moralu društva.

- 4.17.5. Banka i Klijent mogu u svakom trenutku sporazumno raskinuti Ugovor o transakcijskom računu.
- 4.17.6. Razlog za jednostrani raskid Ugovora o transakcijskom računu od strane Banke bez otkaznog roka može biti neostvarivanje prava iz Ugovora odnosno nepostojanje prometa i/ili nepostojanje salda na transakcijskom računu u periodu od najmanje 1 godine. Klijent ima pravo raspolaganja sredstvima tako zatvorenog računa i pripadajućom kamatom kad se sa takvim zahtjevom obrati Banci.
- 4.17.7. U slučaju prestanka Ugovora o transakcijskom računu, Klijent kao i njegov(i) opunomoćenik(ci) dužni su vratiti Banci bankovnu karticu i druge instrumente ili isprave koje su primili od Banke, a vezane uz poslovanje s transakcijskim računom. Također, Klijent je dužan podmiriti Banci sve obveze u svezi transakcijskog računa uključujući kamate i troškove.
- 4.17.8. Banka zadržava pravo blokirati platni instrument, kao i određenu transakciju internetskog plaćanja (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) ukoliko postoji opravdana sumnja da je ugrožena sigurnost platnog instrumenta, da je došlo do neovlaštenog korištenja ili korištenja platnog instrumenta s namjerom prijevare, te iz bilo kojeg drugog razloga temeljenog na zakonskoj osnovi.
- 4.17.9. Banka će Klijenta, telefonskim putem ili pismeno, prije blokiranja obavijestiti o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta, ili određene transakcije internetskog plaćanja. Ako Banka ne bude u mogućnosti obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokade kako je prethodno navedeno, dužna je to učiniti odmah nakon blokiranja, odnosno čim to bude moguće.
- 4.17.10. Banka Klijenta neće obavještavati o blokadi ukoliko bi to bilo suprotno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu, te u slučaju blokade zbog pogrešnog unosa PIN-a.
- 4.17.11. Klijent može podnijeti zahtjev za deblokadu platnog instrumenta kao i određene transakcije internetskog plaćanja (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) putem Kontakt centra ili poslovnica Banke.
- 4.17.12. Banka će deblokirati platni instrument kao i određenu transakciju internetskog plaćanja (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu.
- 4.18. Prebacivanje**
- 4.18.1. Sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, Banka pruža uslugu prebacivanja.
- 4.18.2. Usluga prebacivanja odnosi se na prijenos informacija između dvaju pružatelja platnih usluga o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima, svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere i ponavljajućim izravnim terećenjima te prijenos dijela ili cijeloga pozitivnog stanja računa za plaćanje s jednog na drugi račun za plaćanje.
- 4.18.3. Banka će Klijentu omogućiti jednostavno prebacivanje računa za plaćanje na način da Klijent banci primatelju (banka koja prima informacije potrebne za prebacivanje) dostavi Punomoć potrošača za prebacivanje i popis usluga za prebacivanje te ostale potrebne podatke i ovlaštenja koja Punomoć mora sadržavati, a sve ostale radnje u postupku prebacivanja provode se u propisanim rokovima i na način određen u Punomoći i popisu usluga koje su predmet prebacivanja te u skladu sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.
- 4.18.4. Klijentu će se besplatno uručiti obrazac Informacija za potrošače o potrebnim koracima prilikom korištenja usluge prebacivanja koji sadržava, obveze banke prenositelja i banke primatelja u svakom pojedinom stadiju postupka prebacivanja, rokovima za izvršenje svake pojedine radnje u postupku prebacivanja, naknadama, ako ih ima, koje se naplaćuju u postupku prebacivanja, podacima koje treba dostaviti potrošač, pravu na podnošenje prigovora pružatelju platnih usluga, pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci i prijedloga za mirenje, sve prema odredbama zakona kojima je uređen platni promet i svim ovlaštenjima koja mogu biti sadržana u Punomoći, uz naznaku da potrošač sam izabire opseg ovlaštenja koja daje u toj Punomoći.
- 4.18.5. Klijent može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od 3 radna dana od datuma potpisivanja Punomoći, isključivo u banci koja prima informacije potrebne za prebacivanje. Preuzimanjem Zahtjeva za odustajanje Banka ne garantira da će proces prebacivanja biti zaustavljen. Protekom roka za odustajanjem Klijent mora pokrenuti novi postupak prebacivanja ili osobno riješiti problem u svakoj banci.
- 4.18.6. Banka će po zaprimanju zahtjeva iz druge banke izvršiti postupak prebacivanja na način i u roku definiranom Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu i provesti usluge prijenosa/zatvaranja sukladno zaprimljenoj dokumentaciji. Ukoliko na računu koji se zatvara ima nepodmirenih potraživanja ili drugih razloga koji sprječavaju zatvaranje računa, Banka će kontaktirati Klijenta.
- 4.18.7. Prilikom prebacivanja računa, Klijent kao i njegov(i) opunomoćenik(ci) dužni su vratiti Banci kreditne i ostale kartice kao i podmiriti Banci sve obveze u svezi računa uključujući kamate i troškove.

5. ŠTEDNI ULOZI I OROČENI ŠTEDNI ULOZI

5.1. Pojam štednog uloga i oročenog štednog uloga

5.1.1. Pod štednim ulozima u smislu ovih Općih uvjeta smatra se devizni i štedni ulog u domicilnoj valuti koji je štedni ulog po viđenju u domicilnoj valuti i konvertibilnim devizama koji Banka otvara Klijentu radi primanja uplata i obavljanja isplata u granicama raspoloživih sredstava na štednom ulogu.

5.1.2. Oročeni štedni ulog je novčani iznos (depozit) kojeg Klijent polaže kod Banke na određeno vrijeme, uplatom sredstava u domaćoj ili stranoj valuti a regulira se sklapanjem Ugovora o oročavanju sredstava.

5.1.3. Štedni ulozi i oročeni štedni ulozi Klijenata osigurani su kod Hrvatske agencije za osiguranje depozita sukladno zakonskim propisima. Obrazac s ključnim informacijama o osiguranju depozita uključujući i visinu do koje su depoziti osigurani dostupan je Klijentima na web stranici Banke i u poslovnica Banke. Banka je dužna je, prije sklapanja ugovora o primanju depozita, svojim postojećim i potencijalnim deponentima besplatno staviti na raspolaganje informacije o sustavu osiguranja depozita kojeg je članica.

5.1.4. Podaci o štednim ulozima i oročenim štednim ulozima Klijenta predstavljaju poslovnu tajnu Banke i mogu se priopćavati samo na zahtjev vlasnika ili opunomoćenika i u ostalim slučajevima koji su predviđeni Zakona o kreditnim institucijama.

5.1.5. Klijent može u Banci imati više ugovora o oročavanju sredstava.

5.1.6. Rok oročenja štednog uloga ugovara se u mjesecima, a iznimno se može ugovoriti u danima (dogovorno oročenje).

5.1.7. Oročenje počinje teći danom sklapanja Ugovora o oročavanju sredstava, a ističe danom isteka ugovorenog roka.

5.1.8. Prije sklapanja Ugovora o oročavanju sredstava Banka će Klijenta upoznati sa rizikom promjene tečaja, u slučaju ugovaranja štednih uloga u stranoj valuti, što Klijent prihvaća i potvrđuje potpisom Ugovora o oročavanju sredstava.

5.1.9. Kretanje tečaja ovisi o nizu čimbenika na koje Banka nema utjecaja, kao što su ekonomski indikatori (BDP, tekući račun platne bilance, stopa nezaposlenosti...), stopa inflacije, promjene u monetarnoj politici, promjene kamatnih stopa, politički događaji, špekulativni razlozi te promjene u očekivanjima tržišnih sudionika. Klijent snosi sve troškove vezane uz rizik promjene tečaja.

5.1.10. Oročeni štedni ulozi mogu biti oročeni jednokratno ili kontinuirano. Jednokratni štedni ulog se istekom ugovorenog roka prenosi na račun po viđenju ili se isplaćuje Klijentu. Kontinuirani štedni ulog se danom isteka ugovorenog roka automatski obnavlja na isti rok ako Klijent ne izda Banci nove naloge za postupanje sa štednim ulogom. Ako Klijent želi ukinuti obnavljanje kontinuiranog štednog uloga, obavezan je dostaviti Banci naloge za postupanje s istim, najkasnije na dan isteka ugovorenog roka. Ako je dan isteka ugovorenog roka kontinuiranog štednog uloga neradni dan, Klijent je obavezan dostaviti naloge za postupanje s istim najkasnije prvi sljedeći radni dan.

5.1.11. Podatke o otvorenim štednim ulozima Banka vodi u vlastitom registru računa, a sukladno zakonskim propisima iste dostavlja u Jedinstveni registar računa koji vodi Financijska agencija.

5.2. Formiranje oročenog štednog uloga

5.2.1. Oročeni štedni ulog formira se od sredstava koja Klijent ima na računu po viđenju ili trajnim nalogom s računa po viđenju, sukladno Ugovoru o oročavanju sredstava.

5.2.2. Minimalni iznos depozita definiran je Odlukom o kamatama.

5.3. Kamate

5.3.1. Na štedne uloge Banka obračunava i plaća kamate u visini i na način utvrđen Odlukom o kamatama i Ugovorom o oročavanju sredstava

5.3.2. Obračun kamata na štedne uloge vrši se dnevno a obračunava se jednostavnom, linearnom metodom (relativna metoda obračuna). Kod obračuna kamata dani se računaju po kalendaru, a godina 365, odnosno 366 dana.

5.3.3. Banka obračunava kamatu po fiksnoj ili promjenjivoj kamatnoj stopi, sukladno Ugovoru o oročavanju sredstava i Odluci o kamatama.

5.3.4. Kamata na štedne uloge oročene na rok do godinu dana isplaćuje se istekom ugovorenog roka.

5.3.5. Kamata na štedne uloge oročene na rok duži od godinu dana, pripisuje se štednom ulogu istekom godine dana od dana oročenja, a isplaćuje se istekom ugovorenog roka ili ako je ugovoreno: mjesečno, tromjesečno, polugodišnje ili godišnje.

5.3.6. Isplata obračunate kamate obavlja se prijenosom na račun po viđenju kojeg Klijent ima u Banci, isplatom na šalteru Banke ili se kamata pripisuje štednom ulogu ukoliko je tako ugovoreno.

5.3.7. Uvjeti pod kojima se mogu mijenjati kamatne stope te način na koji Banka štiti potrošače kod mijenjanja nominalne aktivne i pasivne kamatne stope definiran je Politikom mijenjanja nominalnih

kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom koja je dostupna u poslovnica Banke i na internetskoj stranici Banke.

5.3.8. Efektivna kamatna stopa izračunava se sukladno važećim zakonskim propisima, propisima Hrvatske narodne banke i drugim relevantnim propisima. Prilikom podnošenja zahtjeva za oročavanje sredstava Klijentu će se izračunati i uručiti izračun efektivne kamatne stope za konkretan primjer uvjeta koji se dogovaraju.

5.3.9. Banka obračunava i naplaćuje naknade, odnosno troškove u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke, Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom i Pravilnikom o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke.

5.3.10. Prije ugovaranja Ugovora o oročavanju sredstava, Banka će Klijentu dati informacije o ovoj bankovnoj usluzi na obrascu propisanim važećom Odlukom o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge koju donosi Hrvatska narodna banka i koja se objavljuje u Narodnim novinama.

5.3.11. Sukladno relevantnim zakonskim propisima, Banka je obvezna za Klijente prilikom isplate kamate obračunavati porez na kamate te vršiti plaćanje istih prema nadležnim tijelima.

5.4. Raspolaganje oročenim štednim ulogom

5.4.1. Klijent može raspolagati štednim ulogom i pripadajućom kamatom istekom ugovorenog roka, odnosno na način kako je to utvrđeno Ugovorom o oročenju sredstava, u bilo kojoj poslovnici Banke.

5.4.2. Klijent raspolaže štednim ulogom i pripadajućom kamatom predočenjem bankovne kartice i jednog od identifikacijskih dokumenata.

5.4.3. Isplata štednog uloga obavlja se prijenosom sredstava na račun po viđenju kojeg Klijent ima u Banci ili isplatom na šalteru Banke.

5.4.4. Banka može odbiti izvršiti isplatu štednog uloga ako postoji opravdana sumnja da nalog nije podnio Klijent ili Opunomoćenik, nalog nije jasan, ukoliko nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize u skladu sa odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, izvršenje naloga može predstavljati povredu bilo kojih mjerodavnih zakonskih odredbi.

5.4.5. Banka će na zahtjev Klijenta ili Opunomoćenika isplatiti štedni ulog i prije isteka ugovorenog roka. Pri prijevremenom raskidu Ugovora o oročavanju sredstava Banka naplaćuje naknadu i isplaćuje kamatu, sukladno Odluci o naknadama Banke, Odluci o kamatama Banke i Politici mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom.

5.4.6. Banka može raskinuti Ugovor o oročavanju sredstava ukoliko Klijent ne ispuní uvjete iz Ugovora.

5.4.7. Ako je Banka već isplatila kamatu za štedni ulog, pri prijevremenom raskidu Ugovora o oročavanju sredstava Banka će razliku isplaćene i obračunate kamate naplatiti iz štednog uloga.

5.4.8. Neovisno o odredbama pojedinog ugovora o oročenom štednom ulogu, Banka može oročeni štedni ulog Klijenta razročiti prije isteka ugovorenog roka dospijea u svrhu podmirenja svojih dospjelih tražbina koja ima prema Klijentu po bilo kojoj osnovi. U slučaju da Klijent nije podmirio bilo koju svoju obvezu prema Banci, Banka ima pravo uskratiti Klijentu raspolaganje sredstvima položenim na štednim ulozima.

5.4.9. Punomoć koju Klijent daje za raspolaganje po transakcijskom računu vrijedi i za raspolaganje oročenim štednim ulogom koji ima ugovoreno dospijea na taj transakcijski račun.

5.4.10. Sredstvima namjenski oročenog depozita moguće je raspolaganje nakon što su podmirena sva potraživanja Banke vezana uz namjenski oročen depozit.

5.5. Prestanak Ugovora o oročavanju sredstava

5.5.1. Ugovor o oročavanju sredstava prestaje sporazumnim raskidom.

5.5.2. Nakon smrti Klijenta/vlasnika štednog uloga sredstvima mogu raspolagati nasljednici na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge pravomoćne sudske odluke, odnosno druge osobe na osnovu posebnih ugovora (npr. ugovor o doživotnom uzdržavanju, ugovor o dosmrtnom uzdržavanju), a uz prezentiranje dodatne potrebne dokumentacije koju zatraži Banka u svrhu utvrđivanja i dokazivanja prava na isplatu sredstava iza smrti Klijenta/ štednog uloga (npr. dokaz o smrti i/ili rješenje da se neće provoditi ostavinska rasprava, štedna knjižica, ugovor o depozitu i dr.).

5.5.3. Ako se isplata sredstava zahtijeva na temelju strane sudske ili s njom izjednačene odluke, Banka zadržava pravo uz dokumentaciju iz prethodnog stavka, zahtijevati i prezentiranje odluke nadležnog suda Republike Hrvatske o priznanju strane sudske odluke, osim u slučaju ako je takva odluka donesena u državi članici Europske unije.³ Nakon provedenog postupka iz ovog članka, depozitni račun se zatvara.

³Na nasljeđivanje osoba državljana članice EU, koje su umrle 17. kolovoza 2015. g. ili nakon tog datuma primjenjuje se Uredba (EU) br. 650/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 4. srpnja 2012.g. o nadležnosti, mjerodavnom pravu, priznavanju i izvršavanju odluka i prihvatanju i izvršavanju javnih isprava u nasljednim stvarima i o uspostavi Europske potvrde o nasljeđivanju (Službeni list Europske unije, L 201/107). Prema Uredbi, Banka, prije isplate naslijeđenih sredstava, zadržava pravo zahtijevati i prezentiranje Europske potvrde o nasljeđivanju koji donosi sud koji je donio stranu odluku ili izvršivosti strane odluke o nasljednoj stvari koji donosi općinski sud u Republici Hrvatskoj.

6. POSLOVANJE PO SEFOVIMA

6.1. Sef je poseban metalni pretinac u čuvanom i zaštićenom prostoru Banke koji se iznajmljuje fizičkim i pravnim osobama, za pohranu povjerljivih stvari ili vrijednosti u skladu sa zakonom, ovim Općim uvjetima, Odlukom o naknadama i zaključenim ugovorom.

6.2. Korisnik sefa može biti svaka punoljetna domaća ili strana fizička i pravna osoba.

6.3. Podatke o Klijentima korisnicima sefova i opunomoćenicima za korištenje sefova Banka vodi u vlastitom registru računa sefova, a sukladno zakonskim propisima iste ostavlja u Jedinstveni registar računa koji vodi Financijska agencija.

6.4. Korisnik može u sef pohraniti samo one predmete (stvari od vrijednosti, dokumente, isprave, vrijednosne papire, rezervne ključeve i sl.) koji ne ugrožavaju sigurnost Banke i ostalih sefova (zapaljivi, eksplozivni, radioaktivni predmeti ili tekućine) kao i predmete koji se ne kvare i ne zaudaraju. U sef je izričito zabranjeno pohraniti efektivni domaći i strani novac. Banka ne utvrđuje vrijednost predmeta koji se pohranjuju u sefu.

6.5. Ugovaranje usluge korištenja sefa

6.5.1. Sef se dobiva na korištenje na određeno vrijeme na temelju zaključenog ugovora o korištenju sefa. Korisnik sefa pristaje da se po isteku Ugovora o najmu sefa isti automatski obnavlja. Kod automatskog obnavljanja Ugovora rok korištenja ostaje isti kao i kod početnog ugovaranja sefa i za isti se naplaćuje naknada važeća u trenutku obnavljanja korištenja sefa.

6.5.2. Banka ne preuzima rizik, i ne odgovara za štetu koja bi mogla nastati zbog umanjjenja vrijednosti ili uništenja primljenih predmeta zbog stajanja u sefu, kao i za štete nastale zbog više sile ili drugih okolnosti koje Banka nije mogla predvidjeti ili izbjeći, odnosno na koje nije mogla utjecati.

6.5.3. Banka sa Korisnikom sefa zaključuje Ugovor o najmu sefa. Ugovorom o najmu sefa Banka se obvezuje staviti korisniku na upotrebu sef na određeno vrijeme, a Korisnik da će sef koristiti suglasno njegovoj namjeni i za to platiti Banci odgovarajuću naknadu definiranu Odlukom o naknadama. Klijent je dužan, prilikom ugovaranja korištenja sefa platiti polog za osiguranje ključa sefa koji se Klijentu vraća istekom ugovora ukoliko ne dođe do štetnog događaja.

6.5.4. Banka može odbiti davanje sefa na korištenje ako je tražitelju ranije otkazan najam sefa zbog kršenja odredaba Ugovora i Općih uvjeta, te ako postoji opravdana sumnja u dobru namjeru korištenja sefa.

6.5.5. Korisnik može, kod zaključivanja Ugovora o korištenju sefa ili naknadno dati punomoć za korištenje sefa trećoj osobi, a maksimalno do 3 osobe. Naknadna punomoć može se dati u prisutnosti određenog djelatnika Banke, pred sudom, javnim bilježnikom, tijelima uprave nadležnim za ovjeru potpisa ili pred diplomatskim i konzularnim predstavništvom Republike Hrvatske u inozemstvu.

6.5.6. Korisnik može opozvati danu punomoć. Opoziv punomoći valjan je ako je sačinjen u pisanom obliku na jedan od načina ovog Stavka. Opoziv punomoći obvezuje Banku od trenutka kada joj je dostavljen. Punomoć za korištenje sefa je neprenosiva na treću osobu. Ako Korisnik prestanak prava korištenja sefa datog opunomoćenoj osobi ne javi Banci, a opunomoćena osoba ne vrati ključ i iskaznicu sefa, materijalne posljedice koje iz toga mogu proisteci snosi Korisnik.

6.5.7. Pravo korištenja sefa prestaje opunomoćenoj osobi smrću Korisnika. Banka je dužna opunomoćenoj osobi onemogućiti korištenje sefa čim na bilo koji način sazna za smrt Korisnika sefa.

6.6. Korištenje sefa

6.6.1. Sef koristi Korisnik ili opunomoćena osoba, nakon provjere osobnih podataka predočenjem osobne iskaznice ili putovnice zaposleniku Banke zaduženom za obavljanje poslova sa sefovima. Ako Korisnik nije platio naknadu za korištenje sefa, ne može se koristiti sefom.

6.6.2. Svako korištenje sefa potpisuje Korisnik ili opunomoćena osoba na evidencijskom kartonu sefa.

6.6.3. Korisnik ili opunomoćena osoba mora pažljivo čuvati ključeve od sefa.

6.6.4. Ako Korisnik ili opunomoćena osoba izgubi ili ošteti ključ dužan je odmah obavijestiti Banku. Banka brine o izradi novog ključa i mijenja bravu sefa. U slučaju gubitka ključa, sef otvara stručna i ovlaštena osoba koju odredi Banka, u prisutnosti Korisnika, ovlaštenog predstavnika Banke i zaposlenika koji obavlja poslove sa sefovima u Banci. Troškove otvaranja sefa, zamjene brave, izrade ključa i sve druge troškove uzrokovane gubitkom ključa od strane korisnika snosi Korisnik sefa.

6.6.5. Sef umrlog Korisnika može se otvoriti na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju. Prilikom otvaranja sefa umrlog Korisnika, otvaranju prisustvuju svi nasljednici. Vrijednosti nađene u sefu umrlog Korisnika staviti će se na raspolaganje sudskim rješenjem određenom nasljedniku. Prije otvaranja sefa

umrlog Korisnika, moraju se podmiriti do tada nastali troškovi korištenja sefa.

6.6.6. Korisnik može u svako doba otkazati korištenje sefa ispražnjivanjem istog i vraćanjem ključa.

6.6.7. Banka je dužna obavijestiti Korisnika o isteku Ugovora.

6.6.8. Banka može otkazati najam sefa, odnosno raskinuti ugovor, ako se Korisnik prilikom korištenja sefa ne pridržava odredbi Ugovora i ovih Općih uvjeta, kao i onda kada Korisnik sefa ne plati Banci dospjelu naknadu 3 mjeseca nakon isteka Ugovora.

6.6.9. Za sve sporne sefove Korisniku se šalju obavijesti preporučenim pismom s povratnicom da se jave u Banku najkasnije u roku od mjesec dana od dana primitka obavijesti, radi reguliranja odnosa s Bankom. Bančine obavijesti Korisniku smatraju se pravovaljanim, ako su poslane preporučenim pismom s povratnicom na posljednju Banci prijavljenu adresu. Ako se Korisnik ne odazove u navedenom roku, otkazuje se najam sefa, obavještava o otkazu najma i Banka otvara sef komisijski u prisutnosti javnog bilježnika, uklanja njegov sadržaj i navedene stvari stavlja u sudski polog ili povjeravanje Banci na čuvanje na teret Korisnika, a u skladu s Internim aktima Banke.

6.6.10. Korisnik sefa dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale zbog nasilnog otvaranja sefa, zamjenjivanje brave i postavljanja nove, te platiti zaostalu naknadu. Ukoliko Korisnik sefa ne nadoknadi navedene troškove u roku od 15 dana, Banka ima pravo svoja potraživanja naplatiti iz pologa za osiguranje štetnog događaja, iz pohranjenih vrijednosti ili sa drugih računa koje Korisnik ima u Banci. U slučaju da je Korisnik već ranije ispraznio sef, Banka će zatražiti podmirenje troškova na teret Korisnika putem suda.

6.6.11. Kada Korisnik sefa vrati ključ Banci nakon isteka ugovorenog, odnosno otkaznog roka, dužan je platiti zaostalu naknadu. Vrijednosti iz sefa izdaju se nakon podmirenja dugova.

7. MALOLJETNE OSOBE

7.1. Otvaranje i raspolaganje sredstvima štednih uloga i oročenih štednih uloga i transakcijskih računa maloljetnih osoba

7.1.1. Zahtjev za otvaranje štednih uloga i oročenih štednih uloga i/ili transakcijskog računa može podnijeti i ugovor sklopiti u ime i za račun maloljetnog djeteta roditelj kao zakonski zastupnik ili skrbnik/posebni skrbnik dokazivanjem maloljetnosti osobe i skrbništva, a sukladno odredbama Obiteljskog zakona.

7.1.2. Roditelji koji ostvaruju roditeljsku skrb kao zakonski zastupnici, zajednički i sporazumno upravljaju sredstvima štednih uloga i oročenih štednih uloga i/ili transakcijskim računom maloljetnog djeteta, sukladno pozitivnim propisima i mjerodavnim odlukama nadležnih tijela. Roditelji mogu upravljati onim sredstvima štednih uloga i oročenih štednih uloga i/ili transakcijskim računom maloljetnog djeteta koja su stečena isključivo radom djeteta koje je navršilo petnaest godina života. Roditelji ne mogu upravljati sredstvima koje je dijete naslijedilo ili koja su mu darovana pod uvjetom da je ostavitelj ili darovatelj svojom voljom tako izričito odredio. Zbog učestalih promjena relevantnih propisa, kao i njihovog tumačenja nadležnih tijela, Banka sastavlja i ažurira odvojeni dokument „Informacije o raspolaganju sredstvima maloljetnika“ temeljem kojeg se zakonski zastupnici i skrbnici maloljetne osobe informiraju o uvjetima pri ugovaranju proizvoda i usluga Banke u ime i za račun maloljetnih osoba. Uzimajući navedeno u obzir, Banka će zakonskom zastupniku/skrbniku dati potrebne informacije prije otvaranja računa, a zakonski zastupnik/skrbnik može navedeni dokument provjeriti u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici te Banka neće imati bilo kakvu odgovornost u slučaju takvog propusta, a zakonski zastupnici i skrbnici će biti Banci odgovorni za svu i bilo kakvu štetu koju Banka zbog toga može pretrpjeti.

7.1.3. Maloljetna osoba s navršenih 15 godina života može samostalno raspolagati sredstvima koja potječu iz radnog odnosa, poduzimati pravne radnje, odnosno sklapati pravne poslove i preuzimati obveze u visini iznosa koji zarađuje, a zakonski zastupnik ima jednaka prava raspolaganja sredstvima maloljetne osobe.

7.1.4. Za raspolaganje sredstvima maloljetnog djeteta iznad mjesečnog iznosa koji je utvrdilo nadležno tijelo, a u skladu s gore navedenim dokumentom „Informacijama o raspolaganju sredstvima maloljetnika“, roditelju koji zastupa dijete je potrebno odobrenje nadležnog suda doneseno u izvanparničnom postupku i izričita pisana suglasnost drugog roditelja koji ostvaruje roditeljsku skrb. Ako roditelj koji zastupa dijete ne može pribaviti suglasnost drugog roditelja, roditelj može raspolagati sredstvima djeteta na temelju odluke suda. Potpunu poslovnu sposobnost dijete stječe s navršenih 18 godina života ili s navršenih 16 godina sklapanjem braka. Maloljetna osoba koja je stekla poslovnu sposobnost sklapanjem braka prije punoljetnosti može samostalno sklopiti ugovor o štednim ulozima i oročenim štednim ulozima i/ili transakcijskog računa i samostalno raspolagati sredstvima na tim računima na isti način kao i punoljetne osobe kojima nije ograničena/oduzeta poslovna sposobnost.

7.1.5. Roditelj kao zakonski zastupnik može raspolagati novčanim sredstvima maloljetnika na transakcijskim ili štednim računima u okvirima definiranog iznosa, osim ako Banci nije predloženo:

- rješenje suda kojim je raspolaganje računom maloljetnika uređeno drugačije;
- izričita pisana Izjava drugog roditelja koji ostvaruje roditeljsku skrb da ne postoji suglasnost između roditelja o raspolaganju sredstvima na računima maloljetnika. Uz napomenu da će Banka u ovom slučaju u cijelosti onemogućiti raspolaganje za oba roditelja po računima maloljetnika sve dok:
 - oba roditelja ne dođu u Banku i usuglase se s raspolaganjem mjesečnog iznosa;
 - roditelj koji je dao izričitu pisanu izjavu da nema suglasnosti o raspolaganju imovinom maloljetnika ne dostavi izričitu suglasnost (koju je ovjerio javni bilježnik) za raspolaganje računima do mjesečnog iznosa, i drugog roditelja;
 - Banka ne zaprimi odluku nadležnog suda u izvanparničnom postupku kojom će jednom od roditelja ili oboma biti dopušteno raspolaganje sredstvima maloljetnika;
 - sudski potvrđeni plan o zajedničkoj roditeljskoj skrbi kojim je uređeno drugačije raspolaganje računima maloljetnika.

7.1.6. Stjecanjem punoljetnosti vlasnik depozitnog i/ili transakcijskog računa stječe pravo raspolaganja sredstvima bez ograničenja, ako posebnim propisima nije drugačije određeno. Ako je maloljetna osoba sukladno posebnim propisima, a na temelju odluke nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad stavljena pod skrbništvo, skrbnik ili posebni skrbnik, sredstvima na štednom ulogu i oročenom štednom ulogu i/ili transakcijskom računu maloljetnog djeteta raspolaže na temelju rješenja nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad, sukladno ovlaštenjima koja proizlaze iz tog rješenja.

7.1.7. Uz predložanje ugovora o štednom ulogu i ugovora o oročenom štednom ulogu, odnosno odgovarajuće identifikacijske isprave, roditelji mogu u okviru svoje roditeljske skrbi samostalno i pojedinačno raspolagati, neovisno o tome tko je od roditelja sklopio ugovor s Bankom.

7.1.8. Zakonski zastupnik maloljetne osobe s PISP-om, AISP-om i/ili CBPII-om može ugovoriti korištenje njihovih usluga u ime i za račun maloljetne poslovno nesposobne osobe, pri čemu Banka ne odgovara za eventualne propuste PISP-a, AISP-a i/ili CBPII-a nastale prilikom sklapanja tih ugovora i/ili pružanja takvih usluga.

7.1.9. Opisane obveze zakonskog zastupnika jednake su i kada je riječ o platnim transakcijama iniciranim putem PISP-zakonski zastupnik odgovara i za sve obveze koje mogu nastati po računu maloljetne poslovno nesposobne osobe prilikom korištenja usluge AISP-a i CBPII-a.

7.2. Zatvaranje štednog i/ili transakcijskog računa maloljetne osobe

Kod zatvaranja štednog i/ili transakcijskog računa maloljetnog djeteta, roditelji mogu zatvoriti račun, a sve u skladu s relevantnim propisima kao i njihovim tumačenjem nadležnog tijela. Račun zatvara roditelj kao zakonski zastupnik samostalno ili uz odobrenje nadležnog suda doneseno u izvanparničnom postupku i izričita pisana suglasnost drugog roditelja koji ostvaruje roditeljsku skrb, a sve u skladu s relevantnim propisima, kao i njihovim tumačenjem nadležnog tijela. Ako je maloljetna osoba sukladno posebnim propisima, a na temelju odluke nadležnog tijela stavljena pod skrbništvo, štedni i/ili transakcijski račun može se zatvoriti na temelju odobrenja nadležnog tijela.

8. PUNOMOĆI

8.1. Klijent može prilikom otvaranja štednog računa/transakcijskog računa ili naknadno ovlastiti jednu ili više osoba za raspolaganje sredstvima na tom računu putem punomoći izdane i potpisane u Banci.

8.2. Punomoć mora jasno sadržavati sve ovlaštenja i radnje koje može poduzeti opunomoćenik.

8.3. Punomoć može biti jednokratna ili do opoziva.

8.4. Ukoliko je punomoć izdana izvan Banke, potpis Klijenta mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela sukladno posebnim propisima. Opunomoćenik može obavljati transakcije u ime i za račun vlasnika računa u skladu s propisima, ali ne može imati veća prava od vlasnika računa. Opunomoćenik ne smije ovlastiti treću osobu za raspolaganje sredstvima ili na drugi način raspolagati sredstvima (založno pravo i sl.) ne smije promijeniti podatke o vlasništvu računa, ne smije tražiti zatvaranje računa osim ako to u punomoći nije izrijekom navedeno.

8.5. Punomoć prestaje važiti pisanim opozivom od strane Klijenta ili pisanim otkazom opunomoćenika, smrću vlasnika ili opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti Klijenta/opunomoćenika, otkazom ugovora ili zatvaranjem računa. Ukoliko je izjava o opozivu odnosno otkazu sačinjena izvan Banke, potpis na ispravi mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Izjava o opozivu odnosno otkazu proizvodi pravni učinak od dana njezinog primitka u Banci. Klijent ili opunomoćenik dužan je, prestankom punomoći, vratiti Banci dodijeljenu(e) mu(im) bankovnu karticu(e). Odgovornost za neprovođenje ove odredbe snosi Klijent.

8.6. Opunomoćenik može s PISP-om, AISP-om i/ili CBPII-om ugovoriti korištenje njihovih usluga u ime

i za račun vlasnika računa - Klijenta po čijem je računu opunomoćen, pri čemu Banka ne odgovara za eventualne propuste PISP-a, AISP-a i/ili CBPII-a nastale prilikom sklapanja tih ugovora i/ili pružanja takvih usluga.

9. OBAVJEŠTAVANJE

9.1. Kanal za dostavu dokumentacije – komunikacijski kanal koji je Klijent dostavio Banci kao primaran za dostavu sve dokumentacije iz ugovornog odnosa Klijenta s Bankom. Kanal za dostavu dokumentacije se u sustav Banke unosi temeljem Suglasnosti Klijenta.

9.2. Klijent je obavezan bez odgađanja (na način da se može nedvojbeno utvrditi identitet), obavijestiti Banku o svakoj promjeni kanala za dostavu dokumentacije preko kojih Banka komunicira s Klijentom (poštansku adresu, adresu elektroničke pošte) te ostalih podataka, a posebice podataka koji su ugovoreni za dostavu dokumentacije. Klijent snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem te obveze.

9.3. Ako je Klijent promijenio adresu, a nije Banku o tome pravovremeno obavijestio, zbog čega je dostava dvije uzastopne obavijesti bila neuspješna, obavijesti će se pohraniti u Banci i smatrat će se uredno dostavljene s danom njihove neuspjele dostave. Izvodi i obavijesti smatraju se uredno otpremljene ako su upućene na ugovoreni komunikacijski kanal koji je Klijent Banci posljednji prijavio.

9.4. Banka će Izvode o stanju i prometu računa, Obavijesti o korištenju i troškovima kartice, Godišnje obavijesti o stanju računa i depozita, godišnje Izvješće o naknadama dostavljati Klijentu na ugovoreni način. Ugovoreni komunikacijski kanal za dokumente navedene u ovom stavku može biti poštanska adresa, verificirana e-adresa ili elektronički kanal (digitalno bankarstvo OTPgo) i/ili poslovnica Banke, ovisno o odabiru Klijenta.

9.5. Banka će svu dokumentaciju vezanu za izmjene okvirnog ugovora, izmjene Općih uvjeta poslovanja i ostalu dokumentaciju vezanu za ugovor o otvaranju računa koja nije navedena u prethodnom stavku, a koju je Banka u obvezi dostavljati Klijentu dostavljati na ugovoreni način. Ugovoreni komunikacijski kanal za dokumente navedene u ovom stavku može biti poštanska adresa ili verificirana e-adresa, ovisno o odabiru Klijenta.

9.6. Pri unosu ili izmjeni verificirane e-adrese Klijent je obavezan potvrditi svoj identitet i ispravnost verificirane e-adrese kako to Banka od njega zatraži. U slučaju da takva potvrda Klijenta izostane, Banka nije obvezna prihvatiti tu e-adresu kao kanal komunikacije s Klijentom.

9.7. Neovisno o ugovorenom načinu komunikacije, Banka će Klijentu uvijek, na njegov zahtjev, izdati dokument vezan za ugovorni odnos klijenta s Bankom, u poslovnici Banke.

9.8. Banka će, najmanje dva mjeseca prije njihovog stupanja na snagu, poslati pisanu obavijest o promjeni Općih uvjeta Klijentima na koje se promjena odnosi. Obavijest Klijentima bit će poslana na jedan od sljedećih načina: 1) verificiranu e-poštu na zadnju e-adresu koju je Klijent dostavio Banci za komunikaciju i za slanje sve dokumentacije 2) poštom na zadnju prijavljenu kontakt adresu koju je Klijent dostavio Banci (ako Klijent Banci nije dostavio e-adresu).

9.9. Također, predmetne izmjene i/ili dopune Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim potrošačima na internetskoj stranici Banke (www.otpbanka.hr) te će biti raspoložive na nekom drugom trajnom mediju ili u elektroničkom obliku te u pisanom obliku na zahtjev Klijenta. Smatra se da Klijent na kojeg se ovi Opći uvjeti odnose prihvaća izmjene Općih uvjeta ako Banka u roku od dva mjeseca od kada su klijentu izmjene postale dostupne ne primi njegov pismeni prigovor na izmjenu pojedine odredbe Općih uvjeta.

9.10. U slučaju slanja podataka Klijentu putem verificirane e-adrese, Banka ne snosi odgovornost za moguću štetu nastalu zbog neisporuke podataka, kašnjenja isporuke, preinake ili otkrivanja podataka, ukoliko je Banka poduzela sve potrebne mjere postupajući s pažnjom dobrog gospodarstvenika i dobrog stručnjaka. Klijent je dužan pridržavati se mjera sigurnosti i ne davati povjerljive podatke putem elektroničke pošte. Banka putem elektroničke pošte ne dostavlja poveznice (linkove) na internetsko i mobilno bankarstvo i ne traži povjerljive podatke kao što su personalizirana sigurnosna obilježja bankovne kartice (broj bankovne kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenkasti broj koji je naveden na poledini kartice), broj tokena, APPLI 1 i APPLI 2 brojeve. U slučaju da Klijent putem elektroničke pošte zaprimi takve podatke ili upite, treba biti svjestan da isti nisu dostavljeni od strane Banke, već da se u takvim slučajevima radi o pokušajima zloupotrebe i prijevare.

9.11. O promjenama i stanju na računu Banka obavještava Klijenta putem izvoda o stanju i prometu po računu otvorenom u Banci. Izvod po tekućem računu dodatno sadržava informacije o obračunatim iznosima aktivnih i pasivnih kamata, naknada i troškova, o odobrenju, izmjeni ili ukidanju prekoračenja te o visini dopuštenog prekoračenja i visini nominalne i efektivne kamatne stope na prekoračenje.

9.12. Klijent može zatražiti dodatno ili češće informacije o stanju ili promjenama na transakcijskom računu za koje usluge se naplaćuje naknada sukladno Odluci o naknadama.

9.13. Klijent je dužan voditi vlastitu evidenciju o stanju sredstava na transakcijskom računu kako bi osigurao trošenje samo raspoloživih sredstava.

- 9.14. Klijent je dužan pažljivo provjeriti navode na izvodu i odmah obavijestiti Banku (uputiti prigovor) o uočenoj grešci.
- 9.15. Ako je Klijent ugovorio slanje obavijesti o eksternim uplatama na transakcijski račun, obavijest se naplaćuje u skladu s Odlukom o naknadama.
- 9.16. Za izvršene usluge povezane s računom za plaćanje, Banka će najmanje jednom godišnje, besplatno dostaviti ili dati Klijentu Izvješće o svim obračunatim naknadama i kamatama, ne dovodeći u pitanje odredbe zakona kojima je uređen platni promet koje se odnose na obvezu informiranja o izvršenim platnim transakcijama temeljem Zakona o platnom prometu te odredbe zakona kojim je uređeno potrošačko kreditiranje koje se odnose na obveze u vezi s ugovorom o dopuštenom prekoračenju na tekućem računu.
- 9.17. Izvješće o naknadama Banka će dostaviti ili dati za razdoblje u trajanju od jedne kalendarske godine, u odnosu na tekuću godinu u kojoj se izvješća daju ili uručuju Klijentu. Klijent pri ugovaranju načina davanja Izvješća o naknadama ima pravo na izbor načina na koji će primiti to izvješće.
- 9.18. Banka je dužna pri ugovaranju načina davanja Izvješća o naknadama ponuditi Klijentu primanje Izvješća o naknadama na papiru. Neovisno o ugovorenom načinu davanja izvješća o naknadama, Banka je dužna Klijentu, na njegov zahtjev, dostaviti Izvješće o naknadama na papiru.
- 9.19. Izvješće o naknadama prikazuje obračunate naknade i kamate za svaki račun za plaćanje pojedinačno, kao i za kartične račune korištenja koji imaju naplatu naknade, s obračunom u valuti euro kod svih vrsta navedenih računa. Pritom se, kod izvješća o kamatama po deviznim računima za plaćanje primjenjuje srednji tečaj HNB-a (Hrvatske narodne banke) odgovarajuće valute u odnosu na euro koji vrijedi na zadnji datum perioda za koji se izrađuje izvještaj, odnosno 31.12. tekuće godine, dok se kod izvješća o naknadama po deviznim računima za plaćanje primjenjuje srednji tečaj HNB-a odgovarajuće valute u odnosu na euro koji vrijedi na datum obračuna.
- 9.20. Banka je dužna je na ugovoreni način, a najmanje jedanput godišnje bez naknade obavijestiti Klijenta o stanju depozita. Ukoliko Klijent nije ugovorio način dostave godišnje obavijesti o stanju depozita, ista će mu se dostaviti na verificiranu e-adresu koju je dao Banci ili na posljednju poštansku adresu koju je dao Banci.
- 9.21. Banka je dužna na ugovoreni način obavijestiti Klijenta o promjeni kamatne stope po ugovoru o depozitu najmanje 15 dana prije njezine primjene. Ako bi kod ugovora o depozitu promjenom kamatne stope došlo do njezina smanjenja, a Banka nije na ugovoreni način obavijestila Klijenta o toj promjeni najmanje 15 dana prije njezine primjene, dužna je odgoditi primjenu nove kamatne stope do idućeg obračunskog razdoblja.

10. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA

- 10.1. O izmjenama okvirnog ugovora, ovih Općih uvjeta i naknada vezanih za platne usluge, Banka će izvijestiti Klijenta dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem informacije o izmjenama i sadržaju izmjena na ugovoreni način. Jedan od ugovoreni načina može biti 1) verificiranom e-porukom na zadnju verificiranu e-adresu koju je Klijent dostavio Banci za komunikaciju i slanje sve dokumentacije 2) poštom na zadnju prijavljenu poštansku adresu koju je Klijent dostavio Banci (ako korisnik Banci nije dostavio verificiranu e-adresu), kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju predloženih izmjena. Izmjene ovih Općih uvjeta provode se temeljem objektivnih razloga odnosno promjenama u poslovanju koje se odnose na tehničko-tehnološka unapređenja, prilikom promjene zakona kad ta promjena ima utjecaj na ugovorni odnos u tijeku i prilikom izmjena uvjeta na tržištu. O razlozima izmjena pojedinih odredbi, Banka će pravovremeno informirati Klijenta.
- 10.2. U slučaju izmjena navedenih u točki 10.1. Klijent ima pravo prihvatiti ili odbiti predložene izmjene prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu.
- 10.3. Ako Klijent nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor i/ili povezani proizvod s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena. Izjavu o otkazu Klijent mora dostaviti Banci osobno ili u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.
- 10.4. Ako Klijent u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad Klijent odbije predložene izmjene, a pritom nije otkazao ugovor, Banka može otkazati ugovor.

11. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA

- 11.1. Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju pojedinih bankovnih, odnosno financijskih usluga, pripadajućih općih uvjeta ili ovih Općih uvjeta, zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnici ili putem pošte, telefona, porukom kroz usluge *online* bankarstva ili

elektroničkom poštom. Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od petnaest dana od zaprimanja prigovora, odnosno u roku od najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na pružanje platne usluge i to na papiru, *online* kanalima, ako je tako ugovoreno između pružatelja platnih usluga i njegova korisnika, na drugom trajnom nosaču podataka. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od deset dana zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je korisniku platnih usluga u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će korisnik platnih usluga primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

11.2. 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 deset 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 (EU) 2021/1230 ili Uredbe (EU) 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.

11.3. U sporovima između Klijenata i Banke 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.

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

11.5. U svim sporovima između Klijenta i Banke koji nastanu iz okvirnog ugovora, na temelju kojeg se mogu koristiti pojedine platne usluge, a odnose se na primjenu odredbi Zakona o platnom prometu, Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su Aktima Banke.

11.6. U svim sporovima koji nastanu u vezi s primjenom odredbi okvirnog ugovora ili mjerodavnih propisa Klijent može podnijeti prijedlog za mirenje Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova u skladu sa zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova pri nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova - Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, Zagreb, e-adresa: mirenje@hgk.hr, mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>.

11.7. Za sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora proizašlog iz Općih uvjeta, Klijent i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, ugovara se nadležnost suda u prema sjedištu Banke.

11.8. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Klijenta/ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava Klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i „Informacije o obradi osobnih podataka“ iz članka 2. ovih Općih uvjeta.

11.9. Prigovore koji se odnose na usluge koje pružaju AISP, PISP i/ili CBPII, a koji proizlaze iz ugovornog odnosa Klijenta i tih pružatelja platnih usluga, uključujući, ali ne ograničavajući se na suglasnosti koje Klijent daje navedenim pužateljima platnih usluga, Klijent upućuje isključivo njima, pod uvjetima i na načine koje su međusobno ugovorili. Ako je riječ o prigovorima vezanim za autorizaciju i izvršenje platnih transakcija iniciranih putem PISP-a, isti se upućuju Banci na isti način kao i kad je riječ o prigovorima vezanim za platne transakcije inicirane putem kanala Banke.

Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje navoda iz bankovnog priopćenja. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane kašnjenjem Klijenta s podnošenjem prigovora.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

12.1. Sastavni dio Općih uvjeta čine podaci o važećim kamatnim stopama i naknadama te su isti dostupni Klijentu u poslovnica Banke i na internetskoj stranici Banke www.otpbanka.hr, Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom koju donosi Uprava Banke kao i Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom.

12.2. Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se važeći zakonski i podzakonski propisi i ostali važeći akti Banke koji se odnose na poslovanje po transakcijskim računima.

12.3. Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe

relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.

13.5. Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno bilo ustanovljeno da je ništavna, to neće imati učinka na ostale odredbe, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.

12.6. Potpisivanjem ugovora o korištenju pojedine bankovne i/ili financijske usluge ili potpisivanjem pristupnice/zahtjeva za izdavanjem kartice kao platnog instrumenta Klijent potvrđuje da je upoznat sa ovim Općim uvjetima, da je prethodno upoznat s uvjetima pojedine bankovne/financijske usluge, da mu je Banka pružila sve prethodne informacije te da je s njima u cijelosti suglasan.

12.7 Klijent je dužan ovlaštenike (opunomoćenike) po svojim depozitnim računima upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta. Smatra se da je ovlaštenik prihvatio ove Opće uvjete u trenutku poduzimanja prve radnje temeljem izdane punomoći. Ovi Opći uvjeti na odgovarajući se način primjenjuju na ovlaštenika i/ili zakonskog zastupnika i/ili skrbnika koji u ime i za račun Klijenta poduzima određene pravne radnje.

12.8. Ovi Opći uvjeti poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama stupaju na snagu i primjenjuju se od 5. listopada 2025. godine.

12.9. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se van snage Opći uvjeti poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama od 1. siječnja 2025. godine.

Split, kolovoz 2025.

Uprava OTP banke d.d.