

# Opći uvjeti pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače

## 1. Prethodne informacije o otvaranju i vođenju računa i obavljanju poslova platnog prometa

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeće značenje:

**"Transakcijski račun"** je račun koji za poslovne namjene poslovnog subjekta otvara i vodi Banka u svrhu provedbe platnih transakcija te u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih i nebankovnih usluga za poslovnog subjekta.

Transakcijski račun je multivalutni račun poslovnog subjekta (u daljnjem tekstu: Račun) na kojemu Banka evidentira transakcije u domicilnoj valuti RH i drugim valutama;

**"Korisnik/Klijent"** je poslovni subjekt koji s Bankom sklopi Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga i koristi platne usluge kao platitelj i/ili primatelj plaćanja;

**"Platna usluga"** uključuje: polog gotovine na transakcijski račun, podizanje gotovine s transakcijskog računa, izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist transakcijskog računa, uključujući izravno terećenje i trajne naloge, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica, direktnih kanala ili sličnog sredstva;

**"Platitelj"** je poslovni subjekt ili fizička osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, poslovni subjekt ili fizička osoba koja daje nalog za plaćanje.

**"Stvarni dužnik"** je fizička ili pravna osoba u čije ime platitelj izvršava plaćanje i koji duguje određeni iznos novčanih sredstava primatelju/krajnjem primatelju.

**"Krajnji primatelj"** je fizička ili pravna osoba u čije ime primatelj plaćanja prima plaćanje, odnosno krajnji primatelj sredstava.

**"Primatelj plaćanja"** je poslovni subjekt ili fizička osoba za koje su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;

**"Ispitanik"** je Klijent koji je fizička osoba ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge.

**"Jedinstvena identifikacijska oznaka"** znači broj transakcijskog računa ili drugu jedinstvenu identifikacijsku oznaku koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji. U ovim Općim uvjetima Banka pod Jedinstvenom identifikacijskom oznakom podrazumijeva IBAN ili broj transakcijskog računa;

**"IBAN" (International Bank Account Number; hrv. Međunarodni broj bankovnog računa)** je međunarodni standard za numeraciju bankovnih računa. IBAN je jedinstveni identifikator računa klijenta koji Banka daje svojim klijentima;

**"BIC" (Business Identifier Code)** je međunarodni poslovni identifikator pružatelja platnih usluga koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija. BIC Banke naveden je u informacijama o Banci u uvodnom dijelu ovih Općih uvjeta poslovanja;

**"SEPA" (eng. Single Euro Payments Area)** predstavlja jedinstveno područje platnog prometa u eurima na kojem će potrošači, poslovni subjekti i tijela javne vlasti plaćati i primati uplate u eurima pod jednakim osnovnim uvjetima, pravima i obvezama, neovisno o njihovoj lokaciji unutar SEPA područja. SEPA područje obuhvaća sve članice EU-a te Island, Lihtenštajn, Norvešku, Švicarsku, Monako, San Marino, Andoru i Svetu Stolicu (Država Vatikanskog Grada).

**"Nalog za plaćanje"** je instrukcija koju daje platitelj ili primatelj plaćanja, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

**"Nalog za plaćanje visokog prioriteta"** je instrukcija koju daje platitelj plaćanja, a kojom se traži prioritarno izvršenje platne transakcije.

**"Batch Booking"** ili „Način terećenja računa platitelja" je podatak koji opisuje da li se tereti račun za ukupni iznos grupe naloga ili za pojedinačne naloge. Predstavlja funkcionalnost u elektroničkoj XML datoteci koja se uvodi implementacijom SEPA-e.

Polje Batch Booking u datoteci plaćanja označava terećenje računa platitelja u ukupnom iznosu, a odobravanje računa primatelja u pojedinačnim iznosima.

**"Platni instrument"** je svako sredstvo ili skup postupaka koji su ugovoreni između pojedinog Korisnika i Banke i vezan je samo na tog Korisnika koji ga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;

**"Trajni nalog"** je platna usluga kojom se uređuje buduće izvršenje niza platnih transakcija;

**"SEPA izravno terećenje (SDD)"** je nacionalna i prekogranična platna usluga u eurima za terećenje transakcijskog računa u korist Primatelja plaćanja, pri čemu platnu transakciju zadaje Primatelj plaćanja na temelju suglasnosti Platitelja u skladu s Osnovnom SDD Shemom.

**"Osnovna SDD Shema"** je jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje nacionalnih i prekograničnih izravnih terećenja, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu.

Pravila Osnovne SDD Sheme definirana su u dokumentu Europskog platnog vijeća - SDD Core Rulebook objavljenom na internetskoj stranici [www.europeanpaymentscouncil.eu](http://www.europeanpaymentscouncil.eu), hrvatska inačica originalnog dokumenta je na dostupna na internetskoj stranici [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr)

**"Suglasnost za SDD"** jest izjava o suglasnosti koju daje Korisnik (Korisnik u ulozi platitelja u Izravnom terećenju) koja mora sadržavati sve podatke i odredbe koji su sadržani u Pravilima osnovne SDD Sheme, te se potpisom te izjave daje suglasnost Korisniku (sada Korisniku u ulozi primatelja plaćanja u Izravnom terećenju) da inicira nalog za Izravno terećenje na teret transakcijskog računa Korisnika kao platitelja - ta se izjava ujedno i smatra davanjem suglasnosti (autorizacijom) koja je dana Banci i platiteljevoj banci za terećenje transakcijskog računa Korisnika (Korisnika u ulozi platitelja u Izravnom terećenju) za iznos Izravnog terećenja.

**"Primatelj plaćanja (u smislu SEPA izravnog terećenja)"** označava Korisnika koji ima račun za plaćanje za koji su namijenjena novčana sredstva iz SEPA izravnog terećenja. Primatelj plaćanja mora biti registriran i aktivan u Registru SEPA identifikatora Primatelja koji vodi FINA ako se radi o nacionalnom Primatelju, odnosno ukoliko se radi o prekograničnom primatelju, mora imati dodijeljen identifikator primatelja prema pravilima države članice.

**"Klijent - primatelj plaćanja (u smislu SEPA izravnog terećenja)"** označava Korisnika koji je klijent Banke i koji s Bankom ima potpisan ugovor o izvršavanju SEPA izravnih terećenja.

**"Platitelj (u smislu SEPA izravnog terećenja)"** označava Korisnika koji je dao Suglasnost za provođenje plaćanja po osnovi SEPA izravnog terećenja u korist Primatelja plaćanja.

**"Klijent - platitelj (u smislu SEPA izravnog terećenja)"** označava Korisnika koji ima otvoren transakcijski račun u Banci i dao je Suglasnost za provođenje plaćanja s tog računa po osnovi SEPA izravnog terećenja, Primatelju plaćanja ili trećoj strani ovlaštenoj za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja plaćanja.

**"Pružatelj platnih usluga primatelja (u smislu SEPA izravnog terećenja)"** (dalje u tekstu: PPU primatelja) jest nacionalni ili prekogranični pružatelj platnih usluga koji primatelju otvara i vodi račun za plaćanje.

**"Pružatelj platnih usluga platitelja (u smislu SEPA izravnog terećenja)"** (dalje u tekstu: PPU platitelja) jest nacionalni ili prekogranični pružatelj platnih usluga koji platitelju otvara i vodi račun za plaćanje.

**"Nalog za izravno terećenje"** je nalog za plaćanje SEPA Izravnim terećenjem u eurima koju provode nacionalni i prekogranični pružatelji platnih usluga..

**"R-transakcija"** je platna transakcija koju neka banka koja sudjeluje u transakciji Izravnog terećenja ne može propisno izvršiti, ili koja ima za posljedicu iznimnu obradu, između ostalog, zbog nedostatka novčanih

sredstava, opoziva, pogrešnog iznosa ili pogrešnog datuma, nedostatka ovlaštenja ili pogrešnog, odnosno zatvorenog računa. R-transakcije od kojih su neke npr. povrati Platiteljeve Banke (Return), poništenja (Reversal), zahtjevi za povrat autorizirane/neautorizirane transakcije nakon terećenja (Refund) i opozivi moraju se temeljiti na točnom iznosu u eurima izvornog Izravnog terećenja.

**"Raspoloživo stanje na računu čine"** stanje sredstava na računu od prethodnog dana uvećano za priljev sredstava tijekom dana i za dopušteni okvirni kredit, te umanjeno za plaćanja u tom danu do vremena utvrđenja pokrića, rezervacije i unesene naloge u redu čekanja s tekućim datumom izvršenja.

**"Odobreno prekoračenje"** je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku na temelju posebnog ugovora koji Banka sklapa s Korisnikom;

**"Pokriće"** je iznos raspoloživog stanja u valuti terećenja dovoljan za izvršenje platne transakcije;

**"Vrijeme primitka naloga za plaćanje"** je trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje ili dan koji je ugovoren između Banke i Korisnika za započinjanje izvršenja naloga za plaćanje (u daljnjem tekstu: Datum izvršenja);

**"Datum izvršenja"** je dan na koji Banka tereti Račun Korisnika;

**"Datum valute odobrenja"** je dan na koji Banka odobrava račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ili kod primitka platne transakcije, dan na koji Banka odobrava Račun Korisnika;

**"Nacionalna platna transakcija"** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka kao platitelj i/ili primatelj pružatelj platnih usluga i drugi pružatelj platnih usluga koji obavlja platne usluge na području Republike Hrvatske.

**"Prekogranična platna transakcija"** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje Banka kao platitelj i/ili primatelj pružatelj platnih usluga, a drugi pružatelj platnih usluga posluje prema propisima druge države članice;

**"Država članica"** je država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;

**"Međunarodna platna transakcija"** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje Banka kao platitelj i/ili primatelj pružatelj platnih usluga, a drugi pružatelj platnih usluga posluje prema propisima treće države;

**"Treća država"** je država koja nije država članica;

**"Radni dan"** - kod nacionalnih platnih transakcija radnim danom se smatra svaki dan osim subote, nedjelje i neradni dani i blagdani propisani pozitivnim propisima ili koje je odredilo nadležno državno tijelo i ujedno je radni dan svih sudionika uključenih u izvršenje pojedine platne transakcije. Kod međunarodnih i prekograničnih platnih transakcija radni dan je svaki dan osim subote, nedjelje i neradni dani i blagdani propisani pozitivnim propisima ili koje je odredilo nadležno državno tijelo u Republici Hrvatskoj i ujedno je radni dan svih sudionika uključenih u izvršenje pojedine platne transakcije.

**"Troškovne opcije SHAR (SHA) ili DEBT (OUR)"** predstavljaju način obračuna i naplate naknade za obavljanje usluga platnog prometa koje Banka zaračunava svom Korisniku platnih usluga. SHAR (SHA) opcija podijeljenih troškova znači da troškove pružatelja platnih usluga platitelja snosi platitelj, a troškove pružatelja platnih usluga primatelja snosi primatelj dok troškovna opcija DEBT (OUR) znači da troškove pružatelja platnih usluga platitelja i troškove pružatelja platnih usluga primatelja, snosi platitelj.

**"eRačun"** je račun koji je izdan, poslan i zaprimljen u strukturiranom elektroničkom obliku, a koji omogućuje njegovu automatsku i elektroničku obradu.

**"Pružatelj usluge informiranja o računu"** (dalje u tekstu: AISP) je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o transakcijskom računu.

**"Pružatelj usluge iniciranja plaćanja"** (dalje u testu: PISP) je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja po transakcijskom računu.

**“Pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice”** (dalje u tekstu: CBPII) je pružatelj platnih usluga koji izdaje platne instrumente na temelju kartice i postavlja Banci upit o raspoloživosti sredstava na računu.

**“Usluga iniciranja plaćanja”** je online elektronička usluga zadavanja naloga za plaćanje preko PISP- a, a na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova računa koji se vodi u Banci.

**“Usluga informiranja o računu”** je online elektronička usluga kojom se korisniku platnih usluga putem AISP- a pružaju konsolidirane informacije o stanju i prometu po jednom ili više računa za plaćanje koje ima kod Banke.

**“Online”** predstavlja mogućnost povezivanja putem javno dostupne komunikacijske mreže, primjerice interneta, radi korištenja određene usluge u Banci.

**“Potvrda raspoloživosti sredstava”** predstavlja odgovor Banke s „DA” ili „NE” na upit CBPII-a o raspoloživosti sredstava.

**“Pouzdana autentifikacija klijenta”** je autentifikacija klijenta na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

Ovim Općim uvjetima pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače (dalje: Opći uvjeti) daju se korisniku platnih usluga, prije nego što se korisnik platnih usluga obveže ponudom ili okvirnim ugovorom, sukladno članku 23. i drugim relevantnim odredbama Zakona o platnom prometu (u daljnjem tekstu: Zakon) sljedeće informacije:

### **1.1. Podaci o pružatelju i korisnicima platnih usluga**

a) Pružatelj platnih usluga je OTP banka dioničko društvo (dalje Banka) sa sjedištem u Splitu, Domovinskog rata 61, MB 3141721, OIB 52508873833. Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Splitu pod brojem MBS 060000531. Tel.: 0800 21 00 21; Fax: +385 (0) 72 201 950; e-mail:

info@otpbanka.hr; web: www.otpbanka.hr; BIC/SWIFT: OTPVHR2X; IBAN: HR5324070001024070003.

b) Banka platnu uslugu pruža neposredno, ali i posredstvom zastupnika u Republici Hrvatskoj, i to Financijske agencije (dalje FINA) sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 70, MB 0332852, OIB 85821130368. FINA je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS 080422905. e-mail: info@fina.hr. Sukladno tome, na svim mjestima u ovim Općim uvjetima kada se navodi „Banka” u svojstvu pružatelja platnih usluga, podrazumijeva se i „FINA” koja u ime i za račun Banke obavlja poslove pružatelja platnih usluga.

c) Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke sa sjedištem u Zagrebu, Trg hrvatskih velikana 3, koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke te se Banka nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenih na internetskoj stranici HNB-a (www.hnb.hr).

d) Korisnik platnih usluga (dalje: Platitelj ili Primatelj ili klijent) je poslovni subjekt koji daje nalog za plaćanje odnosno za kojeg su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije koju izvršava Banka.

e) Poslovni subjekt u smislu propisa o platnom prometu je pravna osoba, fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost sukladno propisima, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, jedinice područne (regionalne) samouprave te ostali subjekti koji mogu imati status rezidenta ili nerezidenta.

#### **Rezident:**

- pravna osoba sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, osim njenih podružnica u drugoj državi,

- tijelo državne vlasti sa sjedištem u Republici Hrvatskoj,
- tijelo državne uprave sa sjedištem u Republici Hrvatskoj,
- podružnica stranih trgovačkih društava i trgovaca pojedinaca upisana u registar koji se vodi kod nadležnog tijela državne vlasti ili uprave u Republici Hrvatskoj,
- diplomatsko, konzularno i drugo predstavništvo Republike Hrvatske u drugoj državi koje se financira iz proračuna i
- fizička osoba sa sjedištem odnosno prebivalištem u Republici Hrvatskoj koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja za koju su registrirane

**Nerezident:**

- pravna osoba sa sjedištem u drugoj stranoj državi, osim njenih podružnica u Republici Hrvatskoj,
- predstavništvo strane pravne osobe u Republici Hrvatskoj ako strana pravna osoba ima sjedište izvan Države članice
- trgovac pojedinac, obrtnik i druga fizička osoba sa sjedištem odnosno prebivalištem izvan Republike Hrvatske koja samostalnim radom obavlja gospodarsku djelatnost za koju je registrirana,
- strana diplomatska i konzularna predstavništva u Republici Hrvatskoj te druge izvanteritorijalne organizacije i tijela koja na osnovi dvostranih ili mnogostranih međunarodnih ugovora, koje je ratificirala Republika Hrvatska djeluju na teritoriju Republike Hrvatske,
- podružnica rezidentnog trgovačkog društva koja posluje u drugoj državi,
- strana udruga te druga strana organizacija.

Poslovnog subjekta zastupa njegov zakonski zastupnik ili osoba ovlaštena od strane zakonskog zastupnika.

## **1.2. Podaci o korištenju platne usluge**

### 1.2.1. Otvaranje i vođenje računa

1.2.1.1. Transakcijski račun poslovnog subjekta je račun, koji Banka na temelju pisanog zahtjeva poslovnog subjekta otvara u registru računa.

1.2.1.2. Banka, sukladno zaključenom okvirnom ugovoru s poslovnim subjektom, odnosno sukladno propisima, otvara:

- račun za redovno poslovanje,
- račun za obavljanje novčanog prometa organizacijskog dijela poslovnog subjekta kao dio računa za redovno poslovanje,
- druge račune određene zakonom
- račune za posebne namjene.

Otvaranje računa za redovno poslovanje u eurima može biti preduvjet za otvaranje svih ostalih računa i za oročavanje sredstava.

1.2.1.3. Dokumentaciju potrebnu za otvaranje računa poslovni subjekt dostavlja uz zahtjev za otvaranje računa. Potrebna dokumentacija može se predati u fotokopiji uz predočenje originala, koji se nakon usporedbe vraćaju poslovnom subjektu. Poslovni subjekt je odgovoran za istinitost i potpunost podataka na temelju kojih se otvara i vodi račun.

1.2.1.4. Banka će otvoriti račun poslovnom subjektu temeljem Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa, u svemu sukladno ovim Općim uvjetima i Okvirnom ugovoru o otvaranju i vođenju računa i obavljanju poslova platnog prometa. Zahtjev za otvaranje računa potpisuju osobe ovlaštene za zastupanje vlasnika računa, ili njihovi punomoćnici. Za otvaranje računa potrebni su sljedeći dokumenti (Banka može tražiti i druge dokumente):

Za poslovni subjekt kao cjelinu:

- rješenje o upisu u registar nadležnog tijela ili izvadak iz tog registra,

- akt nadležnog tijela o osnivanju,
- izvadak iz zakona ako je poslovni subjekt osnovan temeljem zakona,
- obavijest o razvrstavanju državnog zavoda za statistiku,
- prijava potpisa za potpisivanje dokumentacije platnog prometa i podizanje gotovine,
- preslika identifikacijske isprave osobe ovlaštene za zastupanje (potpisnik zahtjeva za otvaranje računa).

Za organizacijski dio poslovnog subjekta:

- rješenje o upisu u sudski registar, odnosno registar nadležnog tijela dijela poslovnog subjekta, ako je upis u registar propisan.
- odluka ovlaštenog tijela poslovnog subjekta (Statut ili izvod iz Statuta poslovnog subjekta iz kojeg je vidljivo da dio poslovnog subjekta može imati račun),
- obavijest o razvrstavanju državnog zavoda za statistiku, ako je razvrstavanje propisano,
- prijava potpisa za potpisivanje dokumentacije platnog prometa i podizanje gotovine,
- preslika identifikacijske isprave osobe ovlaštene za zastupanje (potpisnik zahtjeva za otvaranje računa)

Pri uspostavljanju poslovnog odnosa s poslovnim subjektom Banka prikuplja i ostalu zakonom propisanu dokumentaciju koja Banci omogućava identifikaciju Korisnika i osobe ovlaštene za zastupanje Korisnika te drugih podataka i dokumentacije koju Banka pribavlja u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s propisima koji uređuju mjere sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu primjene međunarodnih mjera ograničavanja te u svrhu ispunjavanja obveza koje za Banku proizlaze iz poreznih propisa kao što su Opći porezni zakon i Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza.

U svrhu utvrđivanja statusa poslovnog subjekta i izvještavanja sukladno odredbama FATCA-e i u svrhu provođenja mjera dubinske analize i izvještavanja sukladno CRS-u, poslovni subjekt popunit će odgovarajući CRS/FATCA upitnik/obrazac (unutar Zahtjeva za uspostavu/ažuriranje poslovnog odnosa, Obrasca za otvaranje/izmjenu klijenta fizičke osobe te po potrebi obrasce W-9 odnosno W-8BEN/W8BEN-E).

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. Vlada Republike Hrvatske je s Vladom Sjedinjenih Američkih Država potpisala sporazum za provedbu FATCA-e. Temeljem navedenog sporazuma i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza Porezna uprava će se s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjivati informacije i dostavljati podatke o američkim poreznim obveznicima koji u Hrvatskoj imaju otvorene račune i određenu financijsku imovinu. Tekst FATCA-e dostupan je na [www.irs.gov](http://www.irs.gov).

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 će nadležna porezna tijela država koje su implementirale navedeni standard razmjenjivati informacije o klijentima i njihovim financijskim računima.

Pravni temelj za primjenu CRS-a je Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza u koji je prenesena Direktiva Vijeća Europske unije 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja koja određuje i kojim se omogućuje primjena Mnogostranog sporazuma nadležnih tijela o automatskoj razmjeni informacija o financijskim računima kojeg je Republika Hrvatska potpisnica.

Hrvatske financijske institucije će Poreznu upravu izvještavati 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 i treće države s kojima je Republika Hrvatska sklopila međunarodne sporazume o automatskoj razmjeni informacija, odnosno države s kojima je Europska unija sklopila sporazume o razmjeni podataka o financijskim računima.

Račune za posebne namjene Banka otvara temeljem zahtjeva poslovnog subjekta. Ukoliko se radi o računu za sredstva koja su na temelju zakona odnosno drugog propisa izuzeta od prisilnog izvršenja, poslovni subjekt dužan je dostaviti izvod iz zakona ili drugog propisa, iz kojeg je vidljivo da se iz sredstava za tu namjenu ne izvršavaju osnove za plaćanje.

Ako poslovni subjekt uz Zahtjev za otvaranjem transakcijskog računa ne želi popuniti i dostaviti Banci dokument Prijava potpisa za potpisivanje dokumentacije platnog prometa i podizanje gotovine kojim će se ovjeravati nalozi za plaćanje na obrascima platnog prometa, Banka će otvoriti račun poslovnom subjektu i sklopiti okvirni ugovor, a Poslovni subjekt neće moći zadavati naloge za plaćanje u poslovnicama Banke sve dok ne dostavi Banci Prijavu potpisa s određenim ovlaštenim osobama za raspolaganje sredstvima na računu. U slučaju prethodno navedenog, poslovni subjekt će zadavati naloge za plaćanje putem jednog od ugovorenih elektronskih kanala.

Za stečajnu masu je stečajni upravitelj dužan donijeti Rješenje trgovačkog suda o otvaranju računa stečajne mase.

Banka, po potrebi, može tražiti i drugu dokumentaciju.

1.2.1.5. Okvirni ugovor između Banke i klijenta se sklapa otvaranjem transakcijskog računa. Banka može odbiti zahtjev poslovnog subjekta za sklapanjem okvirnog ugovora, a razloge odbijanja nije dužna posebno obrazlagati. Ako Banka odbije zaključiti okvirni ugovor i otvoriti račun poslovnom subjektu, omogućit će ovlaštenoj osobi poslovnog subjekta preuzimanje dokumentacije koja je bila priložena zahtjevu za otvaranje računa. Potpisivanjem Okvirnog ugovora između Banke i klijenta stavljaju se van snage svi raniji pojedinačni ugovori, ukoliko takvi postoje, na temelju kojih je klijentu otvoren transakcijski račun.

Banka će prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos ako nije u mogućnosti provesti zakonom propisane mjere dubinske analize, odnosno ako ocijeni da ne može učinkovito upravljati rizikom pranja novca i financiranja terorizma u odnosu na poslovnog subjekta.

1.2.1.6. Račun se poslovnom subjektu može otvoriti i temeljem propisa, kada je to propisima određeno.

1.2.1.7. Poslovni subjekt je dužan pisanim putem obavijestiti Banku o promjenama u vezi s otvaranjem i vođenjem računa i ovlaštenim potpisnicima za raspolaganje sredstvima na računu najkasnije u roku 8 (osam) dana od dana nastanka promjene te dostaviti Banci potrebnu dokumentaciju. Smatrat će se da su podaci promijenjeni kad ih Banka službeno zaprimi.

1.2.1.8. Podatke o svim otvorenim prometnim računima Banka vodi u Registru računa. Propisane podatke iz Registra računa dužna je slati u Jedinostveni registar računa, koji se vodi u FINA-i.

1.2.1.9. Podaci o stanju i prometu po računu poslovna su tajna. Banka će podatke o stanju i prometu po računu priopćiti trećoj osobi samo uz pisano dopuštenje vlasnika računa ili ako to nalažu zakonski propisi.

1.2.1.10. Za sve multivalutne transakcijske račune Banka izračunava i dodjeljuje računu IBAN – međunarodni broj bankovnog računa te o istom izvješćuje poslovnog subjekta. Radi osiguranja nesmetanog izvršenja međunarodnih platnometnih transakcija, poslovni subjekt dužan je o IBAN-u računa na kojeg želi primiti priljev iz inozemstva i BIC/SWIFT oznaci OTP banke (OTPVHR2X), informirati inozemnog platitelja.

1.2.2. Ovlasti i raspolaganje sredstvima na računu

1.2.2.1. Platitelj može raspolagati sredstvima na računu do visine pokrića (raspoloživog salda) na računu. Raspoloživo stanje na računu čine: stanje sredstava na računu od prethodnog dana uvećano za priljev sredstava tijekom dana i za dopušteni kredit u vidu prekoračenja po računu te umanjeno za plaćanja u tom danu do vremena utvrđenja pokrića, rezervacije i unesene naloge u redu čekanja s tekućim datumom izvršenja. Prilikom provođenja naloga za izvršenje osnove za plaćanje Banka izvršava nalog u visini raspoloživih novčanih sredstava po računima. Pod raspoloživim novčanim sredstvima prilikom provođenja naloga za izvršenje osnove za plaćanje ne smatra se odobreno prekoračenje na računu ovršenika na temelju kredita banke. Iznimno Banka može odobriti klijentov zahtjev da se takav nalog namiri iz sredstava dopuštenog kredita.

1.2.2.2. Platitelj može ovlastiti jednu ili više fizičkih osoba za raspolaganje sredstvima na računu. Platitelj može ovlastiti jednu ili više fizičkih osoba za raspolaganje gotovinom. Subjekt iz ove točke dužan je ovlaštenike upoznati s njihovim pravima i obvezama te nadzirati korištenje ovlasti koje je dao ovlašteniku/icima. Platitelj je odgovoran za eventualnu štetu nastalu kao posljedica prekoračenja ovlasti od strane ovlaštenika. Ovlaštenja za raspolaganje sredstvima na transakcijskom multivalutnom računu primjenjuju se na eurske i devizne račune, osim ako platitelj pisanim putem ne odredi drugačije.

1.2.2.3. Platitelj daje i mijenja ovlasti ovlaštenicima isključivo u pisanom obliku na propisanom obrascu Banke. Potpis ovlaštenih osoba na dokumentima platnog prometa mora biti uvijek istovjetan potpisu prijavljenom i dostavljenom Banci pri deponiranju potpisa.

1.2.2.4. Platitelj je dužan na zahtjev Banke dostaviti podatke o osobnim identifikacijskim brojevima (OIB) za osobe ovlaštene za zastupanje i raspolaganje sredstvima na računu te ovlašćuje Banku da može imati pristup naprijed navedenim podacima i koristiti se njima.

1.2.2.5. Platitelj ovlašćuje Banku da u slučaju pogrešno obrađenog naloga pri obavljanju poslova platnog prometa od strane Banke ili bilo kojeg drugog subjekta koji sudjeluje u poslovima platnog prometa, Banka isti ispravi odmah po saznanju o učinjenoj grešci.

1.2.2.6. Platne transakcije koje dolaze od platitelja iz druge domaće ili inozemne banke obrađuju se tako da se odobrava račun Korisnika na temelju navedene Jedinstvene identifikacijske oznake u platnom nalogu. Banka se ne obvezuje provjeravati ispravnost drugih podataka navedenih uz Jedinstvenu identifikacijsku oznaku.

1.2.2.7. Neispravne naloge zaprimljene od Platitelja, koji nisu u skladu s propisima, ovim Općim uvjetima i zaključenim Ugovorom, Banka bez odlaganja vraća nalogodavcu, odnosno povratno ga informira o nemogućnosti provođenja neispravnog naloga.

1.2.2.8. Klijent je dužan samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlaštenja vezanih uz dodatne ugovorene platne usluge jer promjena na potpisnom kartonu ne znači i promjena ovlaštenja na dodatnim platnim uslugama.

### 1.2.3. Plaćanja i naplate

1.2.3.1. Platitelj može obavljati unutarbankovna i međubankovna plaćanja u zemlji i inozemstvu, u eurima i stranim sredstvima plaćanja kada to dozvoljavaju zakonski propisi. Unutarbankovna plaćanja su plaćanja koja se provode između računa koji se vode u Banci, a međubankovna plaćanja su plaćanja između računa koji se vode u različitim bankama u zemlji i inozemstvu. Plaćanja mogu biti gotovinska, kada se koristi gotov novac bilo kao isplata s računa u Banci ili uplata na račun u Banci, i bezgotovinska, kada se vrši prijenos sredstava sa računa platitelja na račun primatelja.

1.2.3.2. Vrijeme primitka i izvršenja platnih naloga Platitelja regulirano je Termiskim planom Banke za izvršenje platnih naloga. Vrijeme primitka i izvršenja platnih naloga zaprimljenih u FINA-i definirano je termiskim planom FINA-e za izvršenje platnih naloga.

1.2.3.3. Neradnim danima za međubankovna plaćanja smatraju se subote, nedjelje, neradni dani i blagdani propisani pozitivnim propisima ili koje je odredilo nadležno državno tijelo te neradni dani sudionika/sistema uključenih u izvršenje platnih transakcija. Neradnim danima za unutarbankovna plaćanja i gotovinska plaćanja smatraju se dani određeni aktima Banke.

1.2.3.4. Platitelj može raspolagati sredstvima na računu samo nalogom za plaćanje. Nalozi za plaćanje predaju se na obrascima platnoga prometa (papirni medij), magnetnom mediju i računalnom komunikacijom, sukladno Zakonu, Odluci o nalogima za plaćanje, ovim Općim uvjetima i zaključenom Ugovoru. Korisnik je dužan predati nalog u formatu i na način koji odredi Banka. Banka zaprima nalog za plaćanje neposredno od strane platitelja ili posredno od strane primatelja plaćanja.

1.2.3.5. Za obavljanje bezgotovinskih platnoprometnih transakcija putem računalne komunikacije



Platitelj sklapa s Bankom ugovor, odnosno potpisuje zahtjev za korištenje eLEMENT@-e, čime prihvaća Opće uvjete za korištenje eLEMENT@ za poslovne subjekte. Za obavljanje bezgotovinskih platnoprmetnih transakcija putem mobilnog bankarstva Platitelj sklapa s Bankom ugovor, odnosno potpisuje zahtjev za ugovaranje usluge OTP m-business za poslovne subjekte, čime prihvaća Opće uvjete za korištenje usluge OTP m-business za poslovne subjekte.

1.2.3.6. Platitelj može ugovoriti izvršenje trajnog naloga s Bankom čiji su elementi određeni predmetnim ugovorom i ovim Općim uvjetima. Za trajne naloge koji nisu ugovoreni po osnovi obveza po ugovorenim poslovima s Bankom, ukoliko se u tri uzastopna pokretanja prema datumu dospijeca ne izvrše, Banka zadržava pravo da zatvori trajni nalog. Iznos trajnog naloga može se definirati i ugovoriti u eurima ili može biti vezan za valutu. Trajni nalog uvijek se izvršava u eurima na teret eurskog transakcijskog računa. U slučaju da je iznos trajnog naloga vezan za valutu na dan izvršenja trajnog naloga iznos u valuti se po srednjem tečaju OTP banke preračunava u eure i za taj iznos se tereti eurski transakcijski račun.

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

- kada je korišten odgovarajući obrazac platnoga prometa,
- kada je potpis na obrascu platnoga prometa istovjetan deponiranim ovlastima o raspolaganju po računima u Banci,
- kada su popunjeni svi propisani obvezni elementi obrasca,
- kada je broj računa korisnika platnih usluga evidentiran u Registru računa Banke, (Podaci o nazivu, adresi i OIB-u platitelja povlače se iz sustava Banke i koriste se dalje za izvršenje naloga za plaćanje. Ukoliko se navedeni podaci razlikuju od podataka na nalogu navedeno se ne smatra izmjenom instrukcija.)
- kada je broj računa primatelja evidentiran u Jedinostvenom registru računa kod FINA-e,
- kada je broj računa primatelja, koji nije evidentiran u Jedinostvenom registru računa, točno naveden,
- kada je točan račun primatelja i poziv na broj odobrenja (poziv na broj primatelja) prema propisu o uplaćivanju prihoda proračuna i izvanproračunskih fondova kada se zadaju nalozi za uplatu prihoda proračuna i proračunskih fondova,
- kada je element obrasca platnog prometa model i sadržaj poziva na broj ispunjen oznakom prema propisu koji to određuje, ako na papirnatom nalogu nije popunjen poziv na broj platitelja ili poziv na broj primatelja, banka prilikom izvršavanja transakcije popunjava navedena polja na način da se unese HR99. Navedeno se ne smatra izmjenom instrukcije za plaćanje,
- kada je oznaka šifre namjene upisana iz propisa koji to određuje,
- kada je nalog dostavljen u vrijeme kada Banka može postupiti po nalogu s obzirom na datum izvršenja, odnosno datum valute,
- kada je nalog u skladu s pozitivnim propisima, internim aktima Banke i ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje,
- kada je priložena potrebna dokumentacija za polog gotovine na eurski ili devizni transakcijski račun,
- kada je na računu za plaćanje osigurano dovoljno sredstva za izvršavanje naloga (Banka naloge klijenta izvršava isključivo u okviru raspoloživog stanja na računu/računima u valuti koju je Klijent odredio kao valutu pokrića),
- kada na računu Klijenta nema dovoljno sredstava za izvršenje naloga Banka neće izvršiti nalog. Neizvršavanje naloga za plaćanje, kada na računu klijenta nema dovoljno sredstava za izvršenje, ne smatra se odbijanjem naloga te o navedenom Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta.

Obavijest o ostalim neizvršenim nalogima platnog prometa u domaćoj valuti, zadanim na papirnom mediju, Banka će dostavljati klijentima na ugovoreni način.

U slučajevima kada na nalogu za plaćanje nije naznačena valuta transakcijskog računa koji će se teretiti prilikom izvršenja naloga, smatra se da je valuta pokrića jednaka valuti na koju nalog za plaćanje glasi.

Ukoliko korisnik želi, može popuniti podatak o stvarnom dužniku i/ili krajnjem primatelju na papirnatom nalogu, a isto popunjava u polje opis plaćanja,

U Datoteci za plaćanje za nacionalna plaćanja u valuti EUR i ostalim valutama, ukoliko svi elementi iz poruke upućuju na to da se radi o SEPA plaćanju, takva transakcija će se označiti kao SEPA bez obzira je li u datoteci za plaćanje naveden kod SEPA.

Za prekogranične i nacionalne platne transakcije moguće je koristiti isključivo troškovnu opciju SHAR (SHA odnosno SLEV za SEPA plaćanja). Za međunarodne platne transakcije moguće je koristiti sljedeće troškovne opcije, odnosno podatak o platitelju troškova: SHAR(SHA) ili DEBT (OUR).

1.2.3.8. Nalog za plaćanje mora sadržavati ispravno i jasno popunjene sve obvezne elemente a to su:

- Nalog za uplatu: naziv (ime) platitelja, broj računa (IBAN) primatelja plaćanja, naziv (ime) primatelja plaćanja, oznaka valute, iznos, datum podnošenja.
- Nalog za isplatu: naziv (ime) platitelja, broj računa (IBAN) platitelja, naziv (ime) primatelja plaćanja, oznaka valute, iznos, datum podnošenja, ovjera.
- Nalog za prijenos: naziv (ime) platitelja, broj računa (IBAN) platitelja, broj računa (IBAN) primatelja plaćanja, naziv (ime) primatelja plaćanja, oznaka valute, iznos, ovjera. Osim navedenih elemenata, nalog za plaćanje mora u određenim slučajevima sadržavati i elemente navedene u točki 1.2.3.7.

U slučaju iniciranja plaćanja putem datoteke s nalogima s opcijom Batch Booking mora postojati pokriće za cijelu grupu naloga i svi nalozi u grupi moraju biti ispravni, inače se grupa naloga odbija.

Pojedinačni nalozi iz batch booking se ne mogu opozvati.

Klijent može izvršiti opoziv naloga koji nije izvršen ili za kojeg Banka nije započela proces izvršenja naloga. Prilikom opoziva naloga iznos transakcije može biti umanjen za naplaćeni iznos naknade.

1.2.3.9. Korisnik je dužan, prije izdavanja suglasnosti za izvršenje platne transakcije, odnosno autorizacije platne transakcije, provjeriti sadržaj unesenog naloga za plaćanje s kojim inicira izvršenje platne transakcije.

1.2.3.10. Banka može odstupati od pravila navedenih u točki 1.2.3.7. kada je dan nalog u kojem sadržaj podataka u pozivu na broj ne odgovara propisu koji to uređuje. U tom slučaju Banka ne odgovara za točnost prijenosa navedenih podataka.

1.2.3.11. Banka neće postupiti po nalogu predanom na obrascu platnoga prometa koji je ispravljan, prepravljan i na kojem su upisani podaci brisani ili nepotpuni. Banka će informirati platitelja o nalogu po kojem ne može postupiti te ga upozoriti na nedostatke i propuste zbog kojih nije postupila po nalogu. Banka ne odgovara za moguću štetu zbog neizvršenja ili kašnjenja u izvršenju neispravno zadanog naloga.

1.2.3.12. Ako Platitelj preda Banci neispravnu Jedinственu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja na nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna Platitelju niti primatelju plaćanju za neizvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku.

1.2.3.13. Ako Klijent Naloga za plaćanje koje podnosi u papirnatom obliku ovjeri pečatom, takva ovjera pečatom ne predstavlja dio autorizacije Platne transakcije i Banka ga nije dužna provjeravati.

1.2.3.14. 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 CBPII-u o raspoloživosti sredstava na računu. Ako utvrdi pokušaj neovlaštenog pristupa računima ili pristupa s ciljem prijave 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.

1.2.4. Nacionalni platni promet u domaćoj valuti

1.2.4.1. Nalozi u nacionalnom platnom prometu u domaćoj valuti se izvršavaju na u nalogu naznačeni dan za izvršenje, odnosno na datum valute određenim na nalogu, ukoliko na računu Platitelja ima dovoljno sredstava. Nalog za bezgotovinsko plaćanje Platitelj može dostaviti u Banku najranije 14 dana prije datuma

izvršenja, odnosno datuma valute. Platitelj može dati suglasnost za provođenje naloga preko eLEMENT@ Internet bankarstva, usluge OTP m-business ili putem PISP-a 90 dana prije datuma izvršenja. Kao datum izvršenja, odnosno datum valute može biti određen samo radni dan. Ukoliko datum izvršenja nije upisan na nalogu, smatra se kako je željeni datum izvršenja tekući datum, odnosno prvi sljedeći radni dan ukoliko je nalog predan nakon isteka vremena predviđenog Terminskim planom banke za izvršenje platnih naloga.

1.2.4.2. Nalozi za unutarbankovna plaćanja, koji se zadaju na dan valute Platitelj je dužan dostaviti u Banku sukladno terminskom planu Banke za izvršenje platnih naloga koji su sastavni dio ovih Općih uvjeta, da bi bili izvršeni istog dana.

1.2.4.3. Nalozi za međubankovna plaćanja u nacionalnom platnom prometu u domaćoj valuti izvršavaju se putem sustava za međubankovnu razmjenu: EuroNKS-a (Nacionalni klirinški sustav) i TARGET (platni sustav za namiru platnih transakcija u eurima). Nalozi koji se izvršavaju putem EuroNKS-a izvršavaju se prema Dnevnom terminskom planu za obračun putem EuroNKS-a. Putem TARGET-a mogu se izvršavati jedino nalozi zadani putem bančinih elektronskih kanala zadavanja naloga, izuzev mobilnog bankarstva. .

1.2.4.4. Platitelj može povući svoje bezgotovinske naloge za plaćanje koji su zadani unaprijed (iz najave) i to najkasnije do kraja radnog vremena predviđenog za rad s klijentima, dana koji prethodi datumu izvršenja (valute). Na datum valute Banka ne garantira mogućnost opoziva. Za povlačenje naloga predanog na papirnatom ili magnetnom mediju Platitelj je dužan Banci dostaviti pisani zahtjev za povlačenje istoga.

1.2.4.5. Banka naloge izvršava, sukladno propisima, prema redosljedu primitka, po principu "prvi ulaz - prvi izlaz". Iznimno od prethodnog, ako među prispjelim nalogima ima onih koji imaju propisima utvrđeni viši prioritet u redosljedu plaćanja, najprije se izvršavaju ti nalozi.

1.2.4.6. Nalozi Platitelja bit će provedeni ukoliko na računu ima pokrića za cjelokupan iznos naloga. Nalozi u domaćem platnom prometu za koje nema pokrića, ako ih Platitelj ne opozove, zadržavaju se u redu čekanja najduže do 15 (petnaest) dana i izvršavaju iz prvog priljeva sredstava na račun, ali pod uvjetom da Platitelj nema evidentiranu oznaku blokade računa. Nakon isteka roka od 15 dana, računajući od datuma dospijea naloga, Banka će nalog brisati, a Platitelju obračunati naknadu sukladno Odluci o naknadama Banke. Naloge visokog prioriteta u nacionalnom platnom prometu u domaćoj valuti za koje nije osigurano pokriće, banka će brisati nakon isteka vremena predviđenog Terminskim planom banke za izvršenje platnih naloga. U tom slučaju Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu uslijed neizvršavanja naloga.

1.2.4.7. Gotovinsku uplatu/isplatu Platitelj može izvršiti na šalteru Banke, sukladno propisima koji reguliraju poslovanje s gotovim novcem. Uplatu može izvršiti i putem dnevnonoćnog trezora, ako je s Bankom ugovorio korištenje navedene usluge.

1.2.4.8 Platitelj može izvršiti gotovinsku isplatu po jednoj transakciji koja prelazi 5.500,00 (pet tisuća i petsto) eura ako to najavi najkasnije tri radna dana ranije u poslovnici Banke u kojoj ima namjeru izvršiti isplatu. Isplata koja prelazi 5.500,00 (pet tisuća i petsto) eura je moguća i bez najave ali samo ukoliko poslovnica raspolaže dovoljnom količinom gotovine.

1.2.5. Nacionalni platni promet u stranoj valuti, prekogranični i međunarodni platni promet.

1.2.5.1. Nalozi iz/u inozemstvo se izvršavaju sukladno Zakonu o deviznom poslovanju, Zakonu o platnom prometu i Zakonu o provedbi uredbi europske unije iz područja platnog prometa te pratećim propisima i podzakonskim aktima.

1.2.5.2. Banka izvršava ispravne naloge za plaćanje u inozemstvo sukladno Terminskom planu Banke za izvršenje platnih naloga. Nalog je ispravan ako sadrži podatke sukladno Zakonu i relevantnim podzakonskim propisima, potpis ovlaštenih osoba Platitelja te ako je osigurano pokriće za izvršenje naloga u valuti plaćanja i uplaćena provizija na račune definirane od strane Banke. Ukoliko datum izvršenja nije upisan na nalogu, smatra se kako je željeni datum izvršenja tekući datum, odnosno prvi sljedeći radni dan ukoliko je nalog predan nakon isteka vremena predviđenog Terminskim planom banke za izvršenje platnih naloga.

1.2.5.3. Nalozi u prekograničnom platnom prometu u domaćoj valuti (SEPA) za koje nema pokrića, ako ih Platitelj ne opozove, zadržavaju se u redu čekanja najduže do 15 (petnaest) dana i izvršavaju iz prvog priljeva sredstava na račun, ali pod uvjetom da Platitelj nema evidentiranu oznaku blokade računa. Nakon isteka roka od 15 dana, računajući od datuma dospijea naloga, Banka će nalog brisati. Ukoliko pokriće za izvršenje prekograničnih naloga u stranoj valuti, međunarodnih naloga ili naloga visokog prioriteta nije osigurano, Banka će nalog brisati na željeni datum izvršenja, nakon isteka vremena definiranog Terminskim planom Banke za izvršenje platnih naloga.. U ovim slučajevima Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu uslijed neizvršavanja istog.

Ukoliko je na nalogu za prekogranično ili nacionalno plaćanje navedena opcija troškova različita od SHA (podijeljeni troškovi), Banka će primijeniti SHA opciju plaćanja te naplatiti samo svoje naknade sukladno Zakonu o platnom prometu.

1.2.5.4. Banka izvršava naloge iz inozemstva u korist računa Primatelja plaćanja u skladu sa zaprimljenim instrukcijama, sukladno Terminskom planu Banke za izvršenje platnih naloga.

1.2.6. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje

1.2.6.1. Banka će/može odbiti izvršavanje naloga ako nisu ispunjeni svi preduvjeti iz točaka 1.2.2., 1.2.3., 1.2.4., 1.2.5. ovih Općih uvjeta.

1.2.6.2. Banka će obavijestiti platitelja o prethodno navedenom:

a) odbijanju,

b) razlozima odbijanja,

c) postupcima za ispravak pogrešnih podataka ili o potrebi nadopune određenih podataka.

Banka će obavijestiti klijenta kroz jedan od kanala komunikacije kao što su telefon, telefaks ili e-mail, internet bankarstvo. Obavijest o razlozima neizvršavanja naloga mora se platitelju dostaviti najkasnije u rokovima iz članka 43. Zakona, osim ako je razlog neizvršavanja nepostojanje raspoloživog salda na računima korisnika platnih usluga. U tom slučaju Banka neće obavještavati korisnika platnih usluga. Banka ne snosi odgovornost ako je zbog neprovođenja naloga iz naprijed navedenih razloga protekao rok dospijea u okviru kojeg je trebalo provesti platnu transakciju.

1.2.6.3. Za obavještavanje korisnika Banka će naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o naknadama, ovisno o načinu obavještavanja.

1.2.7. Suglasnost za izvršenje platne transakcije

1.2.7.1. Klijent izdaje suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno autorizira platnu transakciju na jedan od sljedećih načina:

1) Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje koji se u Banku dostavljaju u papirnatom obliku daje na način da iste potpisuje i ovjerava sukladno Banci prijavljenom potpisu ovlaštenika za ovjeru naloga,

2) Uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platne transakcije,

3) Autorizacijom transakcije pomoću tokena, smart kartice, PKI USB sticka, putem usluge eLEMENT@ Internet bankarstva, putem usluge OTP m-business ili putem usluge iniciranja plaćanja.

4) Zaključenjem ugovora o trajnom nalogu (za platne transakcije trajnih naloga), odnosno ugovora o trajnom nalogu za plaćanje obveza izvan banke (za platne transakcije izravnog terećenja),

5) Unošenjem PIN-a prilikom uporabe kartice i/ili potpisivanjem potvrde o platnoj transakciji putem POS uređaja na prodajnim mjestima,

6) Davanjem personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice putem telefona ili pisanim elektronskim putem te ostalih podataka, na zahtjev trgovca prilikom plaćanja preko interneta, kataloške ili telefonske prodaje,

7) Samim činom korištenja kartice, odnosno samim uručenjem kartice na prodajnom mjestu ili prislanjanjem kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju prilikom provođenja transakcije, na prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima Visa Europe ili/i prema postavkama banke koja je primatelj plaćanja, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez

potpisa ili unosa PIN-a (plaćanje cestarina i sl.). Način davanja suglasnosti za izvršenje platne transakcije razlikuje se ovisno o načinu zaprimanja naloga za izvršenje platnih transakcija, odnosno ovisno o proizvodu Banke koji se koristi,

8) Potpisom Ugovora za izvršenje MT101

9) Potpisom Suglasnosti za izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja kod primatelja plaćanja ili treće strane ovlaštene za prikupljanje Suglasnosti od Primatelja.

10) Ako je suglasnost za izvršenje dana u drugom obliku dogovorenom (Ugovorom ili na drugi način) između Banke i Platitelja.

1.2.8. Opoziv suglasnosti za izvršenje platne transakcije

1.2.8.1. Klijent može opozvati nalog za plaćanje na sljedeći način:

1) Suglasnost se može opozvati – opozivom radnje /radnji kojom je dana, sve dok platna transakcija nije izvršena. Platitelj može povući svoje bezgotovinske naloge za plaćanje koji su zadani unaprijed (iz najave) i to najkasnije do kraja radnog vremena predviđenog za rad s klijentima, dana koji prethodi datumu izvršenja (valute). Na datum valute Banka ne garantira mogućnost opoziva. Za povlačenje naloga predanog na papirnatom ili magnetnom mediju Platitelj je dužan Banci dostaviti pisani zahtjev za povlačenje istoga.

2) Ukoliko je platna transakcija inicirana karticom, njezin opoziv suglasnosti nije moguć nakon što je platna transakcija autorizirana.

3) Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, njezin opoziv nije moguć nakon što je Platitelj svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

### **1.3. Ograničenje korištenja platnog instrumenta i obveze u vezi s platnim instrumentima**

1.3.1. Pružatelj platnih usluga može blokirati/ograničiti platni instrument:

- ako je dovedena u pitanje sigurnost platnog instrumenta,
- pri sumnji na neovlašteno korištenje ili pri korištenju platnog instrumenta s namjerom prijevare
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja
- ukoliko Banka ne može provesti mjere dubinske analize nad klijentom iz čl. 15. Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
- ako za to postoji neka druga zakonska osnova

1.3.2. Pružatelj platne usluge je dužan o blokadi obavijestiti platitelja o namjeri i razlozima blokiranja instrumenta u roku iz točke 1.2.6.2. ovih Općih uvjeta. (uz iznimku na blokade koje se poduzimaju temeljem zakonskih odredbi)

1.3.3. Klijent koji je ovlašten koristiti se platnim instrumentom dužan je koristiti se platnim instrumentom sukladno okvirnom ugovoru i ugovorima o zaključenju pojedinih platnih usluga sa Bankom, te neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta kao i bez odgađanja obavijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zloporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju.

### **1.4. SEPA izravna terećenja**

1.4.1. U procesu izvršavanja naloga SEPA izravnih terećenja po osnovnoj SDD shemi, Banka može sudjelovati kao Banka primatelja i/ili Banka platitelja.

Klijenti Banke mogu biti u ulozi Platitelja ukoliko Banka zaprimi ispravno popunjeni nalog SEPA izravnog terećenja za terećenje računa za plaćanje otvorenog na ime Klijenta (dalje u tekstu: „Klijent – platitelj“)

Klijenti Banke mogu biti u ulozi Primatelja plaćanja po osnovi SEPA izravnih terećenja, ukoliko potpišu Ugovor o izvršavanju SEPA izravnih terećenja s Bankom (dalje u tekstu: „Klijent – primatelj plaćanja“)

1.4.2. Prije iniciranja naloga SEPA izravnog terećenja, Klijent - Primatelj plaćanja obvezan je dobiti Suglasnost Platitelja te osigurati prikupljanje, obradu i pohranu podataka vezanih za Suglasnost, kao i obavljanje ostalih operativnih zadataka u skladu s Pravilima Osnovne SDD Sheme.

1.4.3. Klijent - platitelj daje Suglasnost za izvršenje SEPA izravnog terećenja Primatelju plaćanja ili trećoj strani ovlaštenoj za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja plaćanja. Klijent - platitelj autorizira SEPA izravno terećenje ispravno i potpuno popunjenim obveznim elementima obrasca Suglasnosti za SEPA izravna terećenja. Suglasnost se može otkazati ili izmijeniti samo putem izravne komunikacije sa Primateljem ili trećom stranom ovlaštenom za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja. Kad je Suglasnost opozvana, naknadne platne transakcije više se ne smatraju autoriziranim.

1.4.4. Primatelj i platitelj obvezni su pridržavati se uvjeta dogovorenih u Suglasnosti..

1.4.5. Klijent - platitelj dužan je obavijestiti Primatelja plaćanja u slučaju promjena podataka navedenih u Suglasnosti

1.4.6. Klijent - Primatelj plaćanja obvezan je upoznati svoje Platitelje da svaku promjenu, otkaz, opoziv Suglasnosti te sve sporove koji se odnose na osnovni Ugovor te povezana SEPA izravna terećenja Platitelji rješavaju isključivo s Primateljem plaćanja.

1.4.7. Klijent - Primatelj plaćanja dužan je osigurati da je svaka Suglasnost u skladu s Pravilima Osnovne SDD Sheme, kao i da svaka suglasnost ima svoj identifikator te ga koristiti u svakom nalogu SEPA izravnog terećenja. U slučaju statusne promjene na strani Primatelja plaćanja čija je posljedica promjena podataka na Suglasnosti, Primatelj plaćanja će Platitelju odrediti novi identifikator Suglasnosti.

1.4.8. Autoriziranom transakcijom po SEPA izravnom terećenju smatra se svaka transakcija provedena sukladno važećoj suglasnosti.

1.4.9. Banka izvršava autoriziranu transakciju po SEPA izravnom terećenju po primitku naloga za terećenje od strane primatelja plaćanja ili od strane PPU primatelja plaćanja, a u skladu s Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija, ako za izvršenje naloga postoji raspoloživo stanje na računu u domaćoj valuti, ako isto nije u suprotnosti s odredbama ovih Općih uvjeta i ukoliko ne postoje zakonske prepreke za njegovo izvršenje. Ukoliko prilikom pokušaja izvršenja naloga izravnog terećenja, raspoloživo stanje na računu u domaćoj valuti nije dostatno za izvršenje naloga izravnog terećenja, Banka će odbiti izvršenje naloga i o razlozima odbijanja informirati primatelja plaćanja ili PPU primatelja plaćanja. Raspoloživo stanje na računu u domaćoj valuti koje je pokriće za izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja, Klijent - platitelj je dužan osigurati najkasnije dan prije datuma izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja, u iznosu koji odgovara iznosu naloga SEPA izravnog terećenja.

1.4.10. Dan izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja je dan kada Banka tereti račun Platitelja i to može biti samo dan kad su banke otvorene za međubankovno poslovanje, odnosno kada banka Platitelja ili banka Primatelja (ovisno u kojoj ulozi se nastupa) posluju preko platnog sustava (međubankovni radni dan).

1.4.11. Banka će odbiti izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja ako nisu ispunjeni uvjeti za njegovo izvršenje, ako je Platitelj odredio generalnu zabranu izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja ili je zatražio odbijanje izvršenja određenog naloga.

1.4.12. Banka informira Klijenta - primatelja plaćanja o odbijanju SEPA izravnog terećenja uz navođenje razloga koji je doveo do odbijanja.

1.4.13. Nakon izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja, Primatelj plaćanja može Banci dostaviti zahtjev za poništenje naloga u skladu s Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija, ako je nakon izvršenja naloga utvrdio greške u nalogima. Banka će na osnovu dostavljenog zahtjeva za poništenje teretiti račun Klijenta - primatelja plaćanja i izvršiti povrat Platitelju.

1.4.14. Klijent - primatelj plaćanja odgovoran je za štetu nastalu radi neuredne ili zakašnjele dostave naloga SEPA izravnog terećenja kao i za svu štetu nastalu zbog pogrešno dostavljenih podataka.

1.4.15. Izvršavanje SEPA izravnog terećenja, odnosno važenje Suglasnosti prestaje temeljem barem jednog od navedenih razloga: povlačenjem Suglasnosti kod primatelja plaćanja i obavještanjem Banke o povlačenju iste, zatvaranjem transakcijskog računa u Banci na teret kojeg se SEPA izravno terećenje provodi, definiranjem zabrane provođenja SEPA izravnih terećenja po transakcijskom računu.

1.4.16. Suglasnost zaprimljenu od strane Primatelja plaćanja, ili treće strane ovlaštene za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja plaćanja, Banka nije dužna zatražiti u obliku preslike i nije obvezna provjeravati sadržaj iste.

1.4.17. Prema zahtjevu Klijenta - Platitelja, Banka će zatražiti presliku Suglasnosti kao i svih ostalih relevantnih podataka koji se odnose na SEPA izravno terećenje inicirano od Primatelja, odnosno Banke primatelja plaćanja.

1.4.18. Naloge zaprimljene po Suglasnosti, Klijent - Platitelj može odbiti ili ograničiti nizom radnji:

- jednokratnim odbijanjem naloga izravnog terećenja po određenom Primatelju plaćanja,
- unosom Primatelja plaćanja na crnu listu - odnosno unosom zabrane provođenja izravnih terećenja po pojedinom Primatelju,
- unosom Primatelja plaćanja na bijelu listu - odnosno odabirom pojedinog Primatelja prema kojem će se isključivo izvršavati izravna terećenja,
- unosom ograničenja po Suglasnosti Platitelja za zaprimljene naloge SEPA izravnog terećenja po iznosu i/ili frekvenciji plaćanja.

1.4.19. Radnje predviđene SEPA shemom kojima se Klijentu - platitelju pružaju mogućnosti navedene u točki 1.4.18. kako bi ih se uvažilo, moraju biti unesene na sustav Banke najkasnije jedan dan prije izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja.

1.4.20. Klijent - platitelj, unosi Primatelje na bijelu listu, crnu listu ili listu ograničenja putem Internet bankarstva ili u poslovnicama Banke, po identifikatoru suglasnosti ili po identifikatoru primatelja navedenom u Registru SEPA identifikatora Primatelja koji vodi FINA ako se radi o nacionalnom primatelju, odnosno unosom Identifikatora primatelja u slobodnoj formi ako se radi o prekograničnom Primatelju. Banka će prilikom izvršavanja naloga SEPA izravnog terećenja uvažiti podatke na bijelim listama, crnim listama i listama ograničenja isključivo ukoliko se identifikator Primatelja i/ili identifikator Suglasnosti kojeg je klijent dodao na listu, u potpunosti podudara sa identifikatorom Primatelja i/ili identifikatorom Suglasnosti na nalogu SEPA izravnog terećenja.

1.4.21. Nalozi za SEPA izravno terećenje zaprimljeni na temelju Platiteljeve Suglasnosti, a prema kojoj je Klijent - Platitelj zadao zabranu provođenja izravnih terećenja po Primatelju plaćanja putem crne liste, smatrat će se neautoriziranim i odbiti će se.

1.4.22. Nalozi za SEPA izravno terećenje zaprimljeni na temelju Platiteljeve Suglasnosti, a prema kojoj je Klijent - platitelj zadao isključivu privolu provođenja izravnih terećenja po Primatelju plaćanja putem bijele liste smatrat će se autoriziranim, dok će se u tom slučaju svi ostali nalozi za SEPA izravno terećenje od Primatelja plaćanja koji se ne nalaze na bijeloj listi, smatrat neautoriziranim i odbiti će se.

1.4.23. Ograničenje Suglasnosti za provođenje naloga za SEPA izravno terećenje po iznosu smatrat će se autoriziranim do iznosa (uključujući sam iznos) definiranog u eurima od strane Klijenta - platitelja.

1.4.24. Ograničenjem Suglasnosti za provođenje naloga za SEPA izravno terećenje po frekvenciji ograničiti će se pokušaji provođenja naloga u razdoblju koje Klijent - platitelj odredi. Svi pokušaji naplate koji udovoljavaju definirane uvjete ograničenja po frekvenciji od strane Klijenta - platitelja, smatrat će se autoriziranim. 1.4.25. Klijent koji je Primatelj plaćanja ili Platitelj u transakcijama SEPA izravnog terećenja dužan je Banci plaćati naknade vezane za SEPA izravno terećenja sukladno Odluci o naknadama ili posebnom ugovoru. Banka može jednostrano mijenjati naknade sukladno članku 1.9. ovih Općih uvjeta.

1.4.26. Banka je ovlaštena obustaviti izvršenje SDD naloga u slučaju da postoje uvjerljivi dokazi da je primatelj izvršio ili namjerava izvršiti jedno ili više SEPA izravnih terećenja s namjerom prevare neke osobe.

1.4.27. Naloge SEPA izravnog terećenja Banka nije dužna provjeravati kao ni sadržaj zaprimljenih naloga. Izravno terećenje će biti provedeno isključivo prema IBAN-u (Internacionalni broj bankovnog računa), identifikatoru Suglasnosti, identifikacijskoj oznaci Sheme, identifikatoru primatelja i vrsti plaćanja navedenima u nalogu za izravno terećenje, bez provjeravanja istoga sa podacima Klijenta - platitelja.

1.4.28. Klijent - platitelj prima na znanje i prihvaća da uvrštavanje Suglasnosti / Primatelja plaćanja na crnu ili bijelu listu, odbijanje, ograničavanje, te traženje povrata za bilo koje SEPA Izravno terećenje ne oslobađa Klijenta - platitelja od ugovornih ili drugih obveza prema Primatelju plaćanja, također potvrđuje da svi problemi nastali neslaganjem između Klijenta - platitelja i Primatelja plaćanja moraju biti razriješeni međusobno među osporenim stranama te da su Banka i pružatelj platnih usluga Primatelja prema Shemi izuzeti iz ugovornog odnosa Platitelja i Primatelja plaćanja.

1.4.29. Banka je ovlaštena otkazati ugovor kojim je regulirano korištenje usluge SEPA izravnih terećenja u slučaju da Klijent - primatelj zlorabi SDD Shemu.

1.4.30. Klijent - primatelj plaćanja obvezan je pridržavati se važećih načela za smanjenje rizika.

1.4.31. Klijent - platitelj ima pravo, bez navođenja razloga, na povrat novčanih sredstava od Banke u punom iznosu u za autoriziranu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je SEPA izravnim terećenjem inicirana od strane ili preko Primatelja plaćanja. Klijent - platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava u poslovnici Banke ili putem usluge eLEMENT@ Internet bankarstva. Povrat istih izvršiti će se sukladno iznosu Naloga izravnog terećenja u roku od jednog (1) radnog dana od zaprimanja zahtjeva.

1.4.32. Banka može od Klijenta - platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat. Primatelj plaćanja zadržava pravo potraživanja sredstava koja je Klijent - platitelj zaprimio povratom autorizirane platne transakcije, Banka i Banka primatelja prema Shemi izuzeti su iz ugovornog odnosa Platitelja i Primatelja. Klijent - platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava prema točki 1.4.31. ovih Općih uvjeta ako Banci ne dostavi zahtjev za povrat u roku od osam (8) tjedana (56 kalendarskih dana) od datuma terećenja.

1.4.33. O neautoriziranoj platnoj transakciji, Klijent - platitelj je dužan obavijestiti Banku odmah po saznanju, a najkasnije trinaest (13) mjeseci od dana terećenja, nakon čega gubi pravo na nadoknadu štete.

1.4.34. U slučaju zaprimanja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko Primatelja plaćanja, Banka je dužna vratiti Klijentu - platitelju iznos te neautorizirane platne transakcije, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti.

Ako je za iznos neautorizirane platne transakcije terećen transakcijski račun Klijenta - platitelja, Banka je dužna dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena. Banka je dužna Klijentu - platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom.

1.4.35. U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat kojim Klijent - platitelj, osim iznosa platne transakcije, zahtjeva i povrat naplaćene naknade kao i pripadajuće kamate, podneseni zahtjev smatrati će se zahtjevom za povrat neautorizirane platne transakcije.

1.4.36. Banka nije dužna postupiti po točki 1.4.34. ovih Općih uvjeta ukoliko ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru te ako o navedenom razlogu obavijesti Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

## **1.5. Usluga informiranja o transakcijskim računima putem AISP-a, usluga iniciranja plaćanja putem PISP-a i potvrda raspoloživosti sredstava.**

1.5.1. Usluga informiranja o računu putem AISP-a.

1.5.1.1. Korisnik može dati suglasnost AISP-u za pristup informacijama o stanju i prometu po transakcijskom računu.



1.5.1.2. Ukoliko Banka uspješno provede pouzdanu autentifikaciju ovlaštenika, Banka AISP-u omogućava pristup informacijama zatraženima prethodno navedenim upitom. Klijent putem AISP-a može pristupiti informacijama o stanju i prometu po računu kojima može pristupiti i izravno putem *on-line* bankarstva Banke. Klijent će se pouzdano autentificirati Banci kada prvi put pristupa računu putem AISP-a.

1.5.1.3. Suglasnost koju Korisnik daje AISP-u isključivo je dio ugovornog odnosa između Korisnika i AISP-a te svaku izmjenu ili opoziv iste Korisnik provodi na način ugovoren s AISP-om.

1.5.2. Usluga iniciranja plaćanja putem PISP-a

1.5.2.1. Korisnik može putem PISP-a inicirati platnu transakciju na teret svoga računa.

1.5.2.2. Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika i PISP-a.

1.5.2.3. Nakon provođenja pouzdane autentifikacije Klijenta, Banka na jednak način postupa s nalogima za plaćanje zadanim preko PISP-a, kao što postupa s nalogima za plaćanje koje platitelj izravno podnosi Banci na izvršenje, osim kada to nije moguće iz objektivnih razloga.

1.5.3. Potvrda raspoloživosti sredstava

1.5.3.1 Banka odgovara na upit CBPII-a o raspoloživosti sredstava na računu isključivo ako je Klijent prethodno dao Banci suglasnost odgovarati na upite tog CBPII-a. Banka neće odgovoriti na upite CBPII-a ako, bilo zbog podataka koje dostavlja CBPII, bilo zbog podataka na suglasnosti koju je Klijent dao Banci, nije u mogućnosti provjeriti i nedvojbeno utvrditi da je Klijent Banci dao suglasnost koja se odnosi upravo na toga CBPII-a.

1.5.3.2. Korištenje usluge potvrde raspoloživosti sredstava putem CBPII-a podrazumijeva davanje dvaju suglasnosti, od kojih se jedna daje CBPII-u, dok se druga daje Banci. Suglasnost koju Klijent daje Banci za odgovaranje na upite CBPII-a vrijedi do opoziva takve suglasnosti od strane Klijenta.

1.5.3.3. Suglasnost u svakom slučaju prestaje važiti ako transakcijski račun u odnosu na koji je dana prestaje biti dostupan online, uključujući i slučaj prestanka važenja Okvirnog ugovora između Banke i korisnika platnih usluga iz bilo kojeg razloga predviđenog ovim Općim uvjetima.

1.5.3.4. Klijent se prihvatom ovih Općih uvjeta obvezuje 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.

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

1.5.3.6. Na zahtjev Klijenta Banka će obavijestiti Klijenta o svim CBPII-ovima koji su postavili upit i na danim im odgovorima.

## **1.6. Ostale osnove za terećenje računa**

1.6.1. Ovrha na novčanim sredstvima platitelja provodi se u svemu sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.

1.6.2. Naplata po mjenicama obavlja se sukladno važećim propisima.

1.6.3. Obustava poreza po odbitku nerezidentima u skladu s odredbama Zakona o porezu na dobit i/ili ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja koji su u primjeni

1.6.4. Klijent izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da, bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole, izvrši terećenje svih računa klijenta otvorenih kod Banke za naknadu i ostale stvarne troškove, kao i za sve dospjele obveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom.

## **1.7. Odgovornost i okolnosti koje isključuju odgovornost Banke**

1.7.1. Banka odgovara korisniku platnih usluga:

- za izvršenje neautorizirane platne transakcije,

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

1.7.2. Banka odgovara Kljentu platitelju za izvršenje platne transakcije koju je Kljent platitelj inicirao, osim u slučaju da Banka dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa odredbama Zakona koje reguliraju izvršenje plaćanja između pružatelja platnih usluga i u skladu sa nalogom za plaćanje. Ukoliko je primatelj plaćanja fizička osoba, potrošač za izvršenje platne transakcije odgovara pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, i to primatelju plaćanja.

U slučaju da je jedinstvena identifikacijska oznaka koju navede Kljent platitelj pogrešna, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku.

Ako Kljent platitelj, osim jedinstvene identifikacijske oznake, da Banci i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja, Banka je odgovorna samo za izvršenje platnih transakcija u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo Kljent platitelj.

1.7.3. Odgovornost Banke i Kljenta uređena Glavom 3., poglavlje 2. i 3. Zakona, koja reguliraju autorizaciju platnih transakcija i izvršenje platne transakcije, isključena je u izvanrednim i nepredvidivim okolnostima na koje strana koja se na njih poziva nije mogla utjecati i posljedice kojih nije mogla izbjeći, unatoč postupanju s potrebnom pozornošću, kao i u slučajevima kad je pružatelj platnih usluga bio dužan primijeniti drugi propis.

1.7.4. U slučaju neuredno izvršene platne transakcije, uključujući zakašnjenje s izvršenjem, Kljent ima pravo od Banke zatražiti uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povrat iznosa neuredno izvršene platne transakcije prema općim pravilima ugovornog prava.

1.7.5. Kljent gubi pravo iz točke 1.7.4., ako o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavijesti Banku bez odgađanja, nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana terećenja ili odobrenja.

1.7.6. Ako je neautorizirana platna transakcija izvršena, Banka je dužna odmah vratiti Kljentu platitelju iznos neautorizirane platne transakcije, najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije s računa za plaćanje, Banka je dužna dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena. Banka je dužna Kljentu platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Kljent platitelj, osim prava navedenih u ovoj točki, ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu. Banka nije dužna postupiti na prethodno navedeni način, ukoliko ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru te ako o navedenom razlogu obavijesti Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku. Ako Korisnik osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije izvršena ili da nije uredno ili na vrijeme izvršena, dužan je dokazati da platna transakcija nije bila autentificirana, da platna transakcija nije bila pravilno evidentirana i proknjižena te da je na izvršenje platne transakcije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je Banka pružila.

1.7.7. U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koju je inicirao Kljent u svojstvu platitelja, Banka je dužna, na Kljentov zahtjev i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti Kljenta.

1.7.8. U slučaju odgovornosti Banke prema Kljentu za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, Banka odgovara Kljentu i za sve naplaćene naknade i kamate koje mu pripadaju u vezi sa neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom.

1.7.9. Isključena je odgovornost Banke za neuredno obavljanje poslova platnoga prometa, za neizvršenje i nepravodobno izvršenje naloga u slučajevima kada nastanu smetnje u obavljanju poslova platnoga prometa. Pod smetnjama u obavljanju poslova platnoga prometa, u smislu odredbi ovih Općih uvjeta podrazumijevaju se oni događaji, radnje, pojave ili akti koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnoga prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, kao što su prirodne i ekološke katastrofe, epidemije, rat, teroristička djela, štrajk, prekid isporuke električne energije, prekid telekomunikacijskih veza i druge slične situacije na koje Banka ne može utjecati.

1.7.10. Smetnje u obavljanju poslova platnoga prometa su i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje EuroNKS-a, TARGET-a, SWIFT-a i FINA-e. Naloge koji nisu izvršeni na željeni datum izvršenja zbog nepravilnog funkcioniranja EuroNKS-a, TARGET-a, SWIFT-a i FINA-e, Banka će pokušati ponovno izvršiti u prvom ciklusu sljedećeg radnog dana te će o promjeni datuma izvršenja informirati Klijenta.

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

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

1.7.13. Isključena je odgovornost Banke za izvršene neautorizirane platne transakcije, ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta, ukoliko Klijent nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta.

Isključena je odgovornost Banke za izvršene neautorizirane platne transakcije, odnosno Klijent odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije u punom iznosu, ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz točke 1.7.17. i 1.7.18. Općih uvjeta.

Iznimno od navedenog, Klijent neće odgovarati za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Banku obavijestio o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju.

1.7.14. Ukoliko Klijent ne obavijesti Banku bez odgađanja, nakon saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, a najkasnije 30 (trideset) dana od dana terećenja, gubi prava koja mu, temeljem ovih Općih uvjeta pripadaju, ili koja bi mu, ukoliko nije drugačije ugovoreno sukladno Zakonu, pripadala temeljem poglavlja 2., Glave 3., Zakona, u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.

1.7.15. Ukoliko se sumnja na zloupotrebu platnog instrumenta, Klijent je, na zahtjev Banke, dužan sudjelovati u istrazi i suglasan je da Banka potvrde o transakcijama izdane od strane prodajnog ili isplatnog mjesta preda na vještačenje te poduzme potrebne mjere radi utvrđivanja činjenica.

1.7.16. U slučaju slanja podataka Klijentu putem elektroničke pošte, Banka ne snosi odgovornost za moguću štetu nastalu zbog neisporuke podataka, kašnjenja isporuke, preinake ili otkrivanja podataka.

1.7.17. Klijent je dužan koristiti se platnim instrumentom, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i drugih akata Banke kojima je regulirano izdavanje i korištenje određenog platnog instrumenta te pojedinačnih ugovora. Klijent je dužan, neposredno nakon primitka platnog instrumenta, poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta.

1.7.18. U slučaju ustanovljenog gubitka, krađe ili zloporabe platnog instrumenta ili njegovog neovlaštenog korištenja, Klijent je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar OTP banke d.d. o ustanovljenom gubitku, krađi ili zloporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, radi sprječavanja zlouporabe te istu prijavu i pismeno potvrditi Banci. Ako sumnja da mu je platni instrument ukraden, Klijent krađu treba prijaviti i najbližoj policijskoj postaji.

1.7.19. Ako Klijent nakon prijave gubitka/krađe pronađe svoj platni instrument, ne smije ga odmah koristiti, već je dužan o tome prethodno obavijestiti Banku.

1.7.20. Banka prilikom obavljanja poslova platnog prometa i otvaranja računa nije dužna provjeravati ispravnost pečata Klijenta niti je odgovorna za eventualnu štetu koju je Klijent pretrpio zbog zlouporabe pečata, ako je isti otisnut na obrascima platnog prometa i/ili dokumentaciji za otvaranje računa.

1.7.21. Banka ima obvezu poštivati nacionalne i međunarodne propise vezano uz sankcije i embarga 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.

1.7.22. Banka se obvezuje pravovremeno vršiti upise (knjiženja) promjena na računu kako bi korisnik platnih usluga – uvažavajući točno stanje (saldo) računa – mogao raspolagati sredstvima na računu za plaćanje.

1.7.23. Ukoliko je pri izvršavanju platne transakcije Banka napravila pogrešku koja je rezultirala neosnovanim odobrenjem računa klijenta, Banka je ovlaštena poništiti svaku tako pogrešno izvršenu uplatu/isplatu/prijenos sredstva (svako bezgotovinsko/gotovinsko plaćanje) kada istu/isti ustanovi.

Banka je ovlaštena samostalno izvršiti potrebne ispravke, bez dodatne autorizacije korisnika platnih usluga, izdati odgovarajući nalog i provesti promjene na računu za plaćanje kako bi isti iskazivao ispravno stanje. O svakoj takvoj radnji poravnanja računa Banka je obvezna pravovremeno izvijestiti korisnika platnih usluga. Banka ne smije provesti navedene ispravke ukoliko na računu nema dovoljno sredstava. Banka će omogućiti korisniku platnih usluga uvid u dodatnu dokumentaciju, u svrhu provjere da je terećenje provedeno u skladu s danom suglasnosti.

## **1.8. Valuta i tečajevi**

1.8.1. Banka izvršava nalog u valuti na koju glasi.

1.8.2. Banka će kupnju/prodaju odnosno pretvaranje (konverziju) valuta raditi prema tečajnoj listi Banke na dan izvršenja kupnje/prodaje deviza, ako nije drugačije dogovoreno.

1.8.3. Tečajna lista Banke je dostupna u bančnim poslovnim prostorima i na internet stranici Banke.

1.8.4. Otkup i prodaja efektivne u valutama DKK, NOK i SEK u poslovnicama Banke nisu moguće te Banka ne objavljuje tečajeve za efektivu. Po računima u navedenim valutama omogućeno je isključivo bezgotovinsko poslovanje (kreditni transferi, konverzija valuta). Gotovinske isplate i uplate u poslovnicama Banke nisu moguće.

## **1.9. Kamate, naknade i troškovi**

1.9.1. Na sredstva na računu Banka plaća kamatu, sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke i/ili posebnom Ugovoru između Banke i korisnika platnih usluga. O obračunatim i plaćenim kamatama Banka će izvijestiti korisnika platnih usluga putem izvotka o promjenama i stanju na računu poslovnog subjekta. Kamata na eurska novčana sredstva se pripisuje računu kvartalno te po zatvaranju računa. Kamata na devizna novčana sredstva se pripisuje računu godišnje te po zatvaranju računa.

1.9.2. Korisnik platnih usluga je dužan Banci plaćati naknade za obavljanje poslova platnoga prometa, određene Odlukom o naknadama ili Okvirnim ugovorom između Banke i korisnika platnih usluga. Izvršene

usluge evidentiraju se na fakturi korisnika platnih usluga po tarifnim stavkama iz Odluke o naknadama za svako obračunsko razdoblje.

1.9.3. Banka će kao Izdavatelj postupati u skladu sa Zakonom o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi (NN94/18) te će omogućiti izdavanje i slanje eRačuna i pratećih isprava svim registriranim korisnicima eRačuna i izvan javne nabave, sve sukladno europskoj normi.

1.9.4. Obračun naknada za obavljene usluge u domaćem platnom prometu u eurima i za prekogranične platne transakcije u eurima obavlja se jednom mjesečno, zadnjeg dana u mjesecu za tekući mjesec. Banka provodi naplatu obračunate naknade s računa korisnika platnih usluga jednokratno po ispostavi fakture ili dnevno do potpune naplate. U slučaju blokade računa, nalog za naknadu se stavlja u redoslijed naplate. U slučaju nedostatnog pokrića na računu korisnika platnih usluga, obavlja se djelomična naplata naknade do visine pokrića na računu.

1.9.5. Obračun naknada za nacionalni i prekogranični platni promet u stranoj valuti te za međunarodni platni promet, sukladno Odluci o naknadama Banke, provodi se unaprijed za svaki platni nalog i naplaćuje se u eurima. Platni nalog prema inozemstvu za kojeg nije osigurano pokriće u valuti plaćanja i uplaćena naknada, neće se izvršiti.

1.9.6. Korisnik platnih usluga je dužan Banci nadoknaditi sve troškove koji nastanu zbog neispunjena ili zakašnjenja u ispunjenju njegovih obveza uređenih Ugovorom i ovim Općim uvjetima. Platitelj, zaključenjem Ugovora i pristupanjem ovim Općim uvjetima, ovlašćuje Banku da, bez njegove daljnje suglasnosti provede naplatu nastalih troškova iz sredstava na njegovom računu za plaćanje, odnosno računima koji se vode kod Banke.

1.9.7. Klijent ovlašćuje Banku za naplatu zakonske zatezna kamate na dospjela potraživanja prema Klijentu.

1.9.8. Iznose naknada Banka može jednostrano mijenjati. Promjena naknada će biti objavljena i dostupna korisniku platnih usluga u poslovnim prostorima Banke. Navedeni podaci će biti objavljeni i na Internet stranicama Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr).

1.9.9. Nerezidenti, pravne osobe sa sjedištem u inozemstvu, na kamatne prihode ostvarene u Republici Hrvatskoj plaćaju porez na dobit po odbitku (withholding tax) u skladu s odredbama Zakona o porezu na dobit i/ili ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja koji su u primjeni.

1.9.10. Nerezidenti pravne osobe sa sjedištem u inozemstvu radi primjene ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja dužni su Banci dokazati svoju rezidentnost na način utvrđen hrvatskim poreznim propisima.

1.9.11. Ukoliko je odredbama ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja ugovoreno da ostvareni kamatni prihodi nisu podložni plaćanju poreza na dobit po odbitku, nerezident svoju rezidentnost dokazuje Banci Potvrdom o rezidentnosti što ju izdaju porezne vlasti njegove države.

1.9.12. Ukoliko je odredbama ugovora o izbjegavanju dvostrukog oporezivanja ugovoreno da je ostvareni kamatni prihod podložan plaćanju poreza na dobit po odbitku, ali po stopi manjoj od propisane Zakonom o porezu na dobit, nerezident je dužan popuniti i Banci dostaviti obrazac Ministarstva financija Republike Hrvatske – Porezne uprave "Zahtjev za umanjenje porezne obveze", na kojem će porezne vlasti države njegove rezidentnosti potvrditi njegovu rezidentnost.

1.9.13. Potvrdu o rezidentnosti odnosno obrazac "Zahtjev za umanjenje porezne obveze" nerezident je dužan dostaviti Banci prije pripisa odnosno isplate ostvarenih kamatnih prihoda, a ako je pripis odnosno isplata kamatnih prihoda učestala tijekom godine dužan je Potvrdu o rezidentnosti, odnosno "Zahtjev za umanjenje porezne obveze" dostaviti Banci prije prvog pripisa odnosno isplate kamata, a potom jednom godišnje, odnosno, svakih 12 (dvanaest) mjeseci.

## **1.10. Komunikacija i obavješćivanje korisnika platnih usluga**

1.10.1. Jezici na kojima se može sklopiti Ugovor su hrvatski ili engleski jezik. Svaka komunikacija koja proizlazi iz Ugovora vezana za prava i obveze ugovornih stranaka se provodi na hrvatskom jeziku.

1.10.2. Banka evidentira sve promjene o izvršenim plaćanjima i naplatama po računu i stavlja klijentu na raspolaganje izvadak o promjenama i stanju na računu, na način definiran u Zahtjevu za otvaranje računa ili naknadnom Zahtjevu za promjenom podataka u registru računa.

Banka klijentu promjene po transakcijskim računu dostavlja putem izvoda (papirnato, u obliku txt datoteke i u xml obliku (camt 053)).

Banka klijentu u izvotku dostavlja podatke o identifikatoru platne transakcije, iznosu i valuti, datumu valute i knjiženja transakcije. Sadržaj izvoda razlikuje se ovisno o vrsti izvoda.

Nova datoteka izvoda (camt 053) sadrži više podataka od izvoda na papiru i izvoda u obliku datoteke u txt formatu, odnosno sadrži sve podatke koji se nalaze u novom formatu datoteke plaćanja.

Smatra se da je korisnik platnih usluga suglasan s podacima iz izvotka o promjenama i stanju na računu poslovnog subjekta, ako ih ne ospori (reklamira) u roku 30 (trideset) dana od dana primitka izviješća. Reklamacije se podnose u pisanoj formi, a kao dan podnošenja reklamacije smatra sa dan predaje pošti. Ako se reklamacija podnosi izravno putem protokola Banke, kao dan podnošenja reklamacije smatra sa dan predaje na protokol.

1.10.3. Klijent je obvezan redovito preuzimati dokumentaciju iz prethodne točke i redovito obavještavati Banku o eventualnim promjenama adrese. Ukoliko klijent to propusti učiniti te se navedena ili koja druga dokumentacija vrati Banci zbog nemogućnosti dostave, Banka može ukinuti daljnje slanje istih.

1.10.4. U slučaju slanja podataka klijentu putem elektroničke pošte, 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.

1.10.5. U slučaju kada Banka nudi mogućnost dostave određenih dokumenata elektroničkim putem, a uz prethodno ugovaranje takve usluge sa Klijentom, Banka će klijentu putem elektroničke pošte dostavljati dokumente kao što su izvodi po računima, fakture za obračunate naknade eurskog platnog prometa i obavijest o neizvršenim platnim nalogima u domaćoj valuti. Banka ne snosi odgovornost za neisporuku podataka u slučaju da Klijent nije verificirao (potvrdio) e-mail adresu za primanje pošte.

1.10.6. Klijent je dužan pridržavati se mjera sigurnosti i ne davati povjerljive podatke putem elektroničke pošte. Banka putem elektroničke pošte, osim poveznice (link-a) za verifikaciju e-mail adrese, ne dostavlja poveznice (link-ove) na internet i/ili mobilno bankarstvo, ne traži povjerljive podatke kao što su brojevi kartica, CVV broj, 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.

1.10.7. Banka neće biti odgovorna za štetu koja Klijentu može nastati kao posljedica neurednog preuzimanja ili ne preuzimanja dokumentacije koju je Banka stavila klijentu na raspolaganje, sukladno ovim Općim uvjetima.

1.10.8. O stanju i promjenama na računu Banka izvješćuje korisnika platnih usluga na način kako je to regulirano točkom 7. ovih Općih uvjeta.

## **1.11. Prigovori/sporovi**

1.11.1. Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo Pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je bez odgađanja dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na njenu poslovnu adresu, putem telefaksa ili elektroničke pošte ili predati isti u Poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

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

1.11.3. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati podnositelja da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko isti to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem s prigovorom ili s dopunom prigovora.

1.11.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisanim putem u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa zakonskim, podzakonskim i drugim relevantnim propisima. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana, dužna je Klijentu u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Klijent primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana.

1.11.5. 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, Klijent upućuje isključivo njima. Prigovore koji se odnose na pouzdanu autentifikaciju ili izvršenje transakcije putem Usluge o iniciranju plaćanja, odnosno Usluge informiranja o računu, upućuju se na Banku.

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

1.11.7. Sporovi koji proizlaze iz pružanja platnih usluga ugovorne strane će pokušati riješiti sporazumno, a ukoliko do toga ne dođe, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Splitu.

1.11.8. Klijent može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da dostavi svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva. Banka je dužna je u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od dana primitka poziva, dostaviti svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva, a sve u skladu sa Zakonom. Korisnik može isto tako podnijeti prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 2021/1230 ili Uredbe (EU) br. 260/2012. Banka je dužna dostaviti Klijentu odgovor najkasnije u roku od 10 (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. 2021/1230 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 10 (deset) dana od dana primitka poziva dostavi očitovanja i dokaze na koje se poziva.

## **2. Način davanja prethodnih informacija i uvjeta pružanja platnih usluga**

2.1. Banka se obvezuje, informacije iz točke 1. ovih Općih uvjeta, dati uručenjem nacрта okvirnog ugovora te ovih Općih uvjeta na papiru ili putem e-maila, dok su informacije o naknadama i tečaju objavljene na Internetskim stranicama Banke te su Korisniku dostupne u prostorijama Banke namijenjenima poslovanju s klijentima. Smatra se da je Banka postupanjem na navedeni način Klijentu dala prethodne informacije iz točke 1. ovih Općih uvjeta.

2.2. Informacije iz točke 1. ovih Općih uvjeta Pružatelj platnih usluga dostavit će najkasnije u roku od 3 (tri) dana od primitka zahtjeva platitelja za zaključenjem okvirnog ugovora.

2.3. Informacije iz točke 1. ovih Općih uvjeta Pružatelj platnih usluga dostavit će platitelju na hrvatskom jeziku.

2.4. Ako je okvirni ugovor sklopljen na temelju zahtjeva korisnika platnih usluga pomoću sredstva za komuniciranje na daljinu koje pružatelju platnih usluga onemogućuje ispunjenje obveza iz točke 1. i 2. ovih Općih uvjeta, pružatelj platnih usluga obvezuje se ispuniti te obveze odmah nakon sklapanja okvirnog ugovora.

2.5. Kod naloga za plaćanje za jednokratne platne transakcije, pružatelj platnih usluga učinit će raspoloživim informacije korisniku u obimu i na način kako je to propisano člancima od 17. do 23. Zakona.

### **3. Dostupnost ovih općih uvjeta i odredbi okvirnog ugovora**

Banka je obvezna Klijentu, na njegov zahtjev postavljen tijekom trajanja okvirnog ugovora, bez odgađanja dati odredbe okvirnog ugovora i odredbe točke 1. ovih Općih uvjeta na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka.

### **4. Izmjene općih uvjeta i okvirnog ugovora**

4.1. Ako nastane situacija da Pružatelj platnih usluga predloži izmjenu ovih Općih uvjeta i okvirnog ugovora, dužan je iste predložiti najmanje 15 (petnaest) dana prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Prijedloge izmjena Banka će objaviti na svojoj službenoj internet stranici [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr), a može i na drugi pogodan način, najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka primjene istih. Potpisom okvirnog ugovora i prihvatom ovih Općih uvjeta, ugovorne stranke su suglasne da će se smatrati da je korisnik platnih usluga prihvatio predložene izmjene, ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti pružatelja platnih usluga da ih ne prihvaća. Ako Klijent ne prihvati izmijenjeni okvirni ugovor, obavezan je najkasnije do predloženog datuma stupanja na snagu otkazati okvirni ugovor i vratiti Banci sve platne instrumente i druge isprave i dokumente vezane uz poslovanje po računu, kao i podmiriti sve obveze prema Banci.

4.2. Pružatelj i korisnik platnih usluga potpisom okvirnog ugovora i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta koji su njegov sastavni dio, prihvaćaju da se izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja provode odmah bez prethodne obavijesti.

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

### **5. Otkaz okvirnog ugovora/zatvaranje računa**

5.1. Okvirni ugovor o otvaranju transakcijskog multivalutnog računa sklapa se na neodređeno vrijeme, osim ako su Banka i klijent u okvirnom ugovoru naznačili drugačije. Okvirni ugovor o otvaranju transakcijskog multivalutnog računa prestaje sporazumnim raskidom, prestankom postojanja poslovnog subjekta, jednostranim otkazom jedne od ugovornih strana ili na temelju zakona ili drugog propisa. Postupak zatvaranja računa, bez obzira po čijem zahtjevu se račun zatvara, uvijek se provodi odgovarajućom primjenom zakonskih propisa.

5.2. Banka može otkazati Okvirni ugovor o otvaranju transakcijskog multivalutnog računa pisanim putem s otkaznim rokom u trajanju od 30 dana.

5.3. Banka može otkazati Okvirni ugovor o otvaranju transakcijskog multivalutnog računa bez otkaznog roka, ukoliko klijent na zahtjev Banke ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje poreznog statusa klijenta u Sjedinjenim Američkim Državama (tzv. FATCA status).

5.4. Banka može otkazati Okvirni ugovor o otvaranju transakcijskog multivalutnog računa bez otkaznog roka, u slučaju kada klijent ne izvršava ugovorne obveze. Smatra se da klijent ne izvršava ugovorne obveze, ako po računu poslovnog subjekta nije bilo prometa 12 (dvanaest) mjeseci (pri čemu se pripis kamate ili naplata naknade i drugih troškova ne podrazumijeva prometom po računu) te, ako se ne pridržava propisa koji reguliraju platni promet u zemlji/s inozemstvom, odredbi okvirnog ugovora o otvaranju transakcijskog računa te ovih Općih uvjeta. Banka može otkazati ugovor bez otkaznog roka i u slučaju neurednog poslovanja klijenta po računu te, ako se klijent ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta i propisa koji uređuju obavljanje platnog prometa.

5.5. Banka će prekinuti poslovni odnos ako ne može provesti mjere dubinske analize nad klijentom iz čl. 15., st.1, toč. 4. Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma ili ako Banka ocijeni da ne može učinkovito upravljati rizikom pranja novca i financiranja terorizma u odnosu na pojednog klijenta.



5.6. U slučaju otkaza sukladno točkama 5.3. i 5.4. Banka je ovlaštena naplatiti naknadu za zatvaranje računa sukladno Odluci o naknadama, s tim da naknada ne mora biti razmjerna trajanju okvirnog ugovora.

5.7. U slučaju otkaza Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će izvijestiti klijenta da je Okvirni ugovor otkazan i račun/i zatvoreni osim u slučajevima kada je otkaz uslijedio temeljem zakona, sukladno točki 5.1. Općih uvjeta ili kada na to nije obvezan temeljem drugih zakona, drugog propisa ili akta nadležnih državnih tijela. Okvirni ugovor Banka će otkazati pisanom izjavom upućenoj Klijentu na zadnju poznatu kontakt adresu, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na poštu.

5.8. Klijent otkazuje okvirni ugovor pisanim putem. Otkazni rok iznosi 30 (trideset) dana od dana predaje protokolu Banke ili pošti pisanog otpravka o otkazu. Prije zatvaranja računa klijent je dužan podmiriti sve obveze prema Banci.

5.9. Banka je ovlaštena klijentu naplatiti naknadu za otkaz ugovora (zatvaranje računa), sukladno Odluci o naknadama, bez obzira je li ugovor koji se otkazuje sklopljen na određeno ili na neodređeno vrijeme, s tim da naknada ne mora biti razmjerna trajanju okvirnog ugovora.

5.10. Banka neće udovoljiti zahtjevu klijenta za zatvaranjem računa, ako ima evidentirane naloge u redosljediu naplate te ako nisu ispunjeni drugi, zakonom propisani uvjeti.

5.11. Pod uvjetom da je klijent ispunio sve obveze iz okvirnog ugovora i da ne postoje zakonske zapreke, Banka će račun zatvoriti najkasnije:

- sljedeći radni dan nakon dana isteka ugovorenog otkaznog roka, odnosno,
- ako je klijent u pismenom podnesku o otkazu naveo određeni dan, a to odgovara i drugoj ugovornoj strani, račun će se zatvoriti s datumom navedenim u zahtjevu poslovnog subjekta, - ako zatvaranje transakcijskog računa zahtjeva sud ili drugo nadležno tijelo, račun će se zatvoriti najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana zaprimanja zahtjeva, odnosno u roku koji odredi sud ili drugo nadležno tijelo.

5.12. Prije zatvaranja računa za redovno poslovanje, Banka može tražiti zatvaranje svih drugih transakcijskih računa klijenta otvorenih u Banci, u svim valutama.

5.13. U slučaju smrti vlasnika računa, ako je vlasnik računa fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, Banka će odmah po primitku pisane obavijesti o smrti vlasnika računa onemogućiti rad po istom i pokrenuti postupak zatvaranja računa. Sredstvima i obvezama zatečenim na računu raspolagat će nasljednici sukladno propisima. Dugovanja po transakcijskom računu nakon smrti fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnost, dužni su podmiriti nasljednici iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.

5.14. U slučaju prestanka okvirnog ugovora na zahtjev klijenta, isti se obvezuje Banci naznačiti broj računa klijenta na koji će Banka proslijediti eventualne buduće uplate. Ukoliko klijent nije naznačio broj računa klijenta na koji će Banka proslijediti eventualne buduće uplate ili ako do prestanka okvirnog ugovora dođe temeljem otkaza ili raskida izvršenog od strane Banke, sve eventualne buduće uplate na zatvoren račun klijenta Banka je ovlaštena vratiti uplatitelju.

## **6. Informacije prije izvršenja pojedine platne transakcije**

6.1. Kad pojedinu platnu transakciju, koje su među ugovornim strankama utanačene okvirnim ugovorom, inicira izravno platitelj, pružatelj platnih usluga dužan je na zahtjev Platitelja dati sljedeće informacije o toj platnoj transakciji:

- a) maksimalnom roku izvršenja i
- b) svim naknadama koje snosi Platitelj i o iznosu svake naknade.

6.2. Odredba podtočke 6.1. pod b) ove točke primjenjuje se na nacionalne platne transakcije u stranoj valuti i na međunarodne platne transakcije samo ako pružatelj platnih usluga i Platitelj ne ugovore drugačije.

6.3. Odredba podtočke 6.1. pod b) ove točke primjenjuje se na nacionalne i prekogranične platne transakcije u valuti koja nije euro ili valuta države članice, kao i na međunarodne platne transakcije, samo ako pružatelj platnih usluga i Platitelj ne ugovore drugačije.

## **7. Informacije za platitelja o pojedinim platnim transakcijama**

7.1. Pružatelj platnih usluga dužan je, bez odgađanja, nakon terećenja računa za plaćanje platitelja za iznos pojedine platne transakcije ili, ako se platitelj za tu platnu transakciju ne koristi računom, nakon primitka naloga za plaćanje platitelju dati sljedeće informacije:

- a) referenciju koja omogućuje platitelju identifikaciju svake platne transakcije i, ako je primjenjivo, informacije koje se odnose na primatelja plaćanja,
- b) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je terećen račun za plaćanje platitelja ili u valuti koja je korištena na nalogu za plaćanje,
- c) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća platitelj,
- d) datum valute terećenja ili datum primitka naloga za plaćanje.

7.2. Banka će informacije iz podtočke 7.1. Općih uvjeta dostavljati ili činiti raspoloživim periodično, ali ne rjeđe od jednom mjesečno, na ugovoreni način koji omogućuje platitelju pohranu i reproduciranje informacija u nepromijenjenom obliku, uz naknadu definiranu Odlukom o naknadama Banke.

## **8. Informacije za primatelja plaćanja o pojedinim platnim transakcijama**

8.1. Nakon izvršenja pojedine platne transakcije pružatelj platnih usluga dužan je primatelju plaćanja bez odgađanja dati na način iz točke 2. ovih Općih uvjeta, sljedeće informacije:

- a) referenciju koja primatelju plaćanja omogućuje identifikaciju platne transakcije, sve informacije prenesene platnom transakcijom i informacije o platitelju u skladu s posebnim propisom,
- b) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren račun za plaćanje primatelja plaćanja ili u kojoj su novčana sredstva stavljena primatelju plaćanja na raspolaganje,
- c) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća primatelj plaćanja,
- d) datum valute odobrenja.

8.2. Banka će informacije iz podtočke 8.1. Općih uvjeta dostavljati ili činiti raspoloživim periodično, ali ne rjeđe od jednom mjesečno, na ugovoreni način koji omogućuje primatelju pohranu i reproduciranje informacija u nepromijenjenom obliku, uz naknadu definiranu Odlukom o naknadama Banke.

## **9. Zaštita osobnih podataka**

9.1. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom o zaštiti podataka Banke koja je javno dostupna na Internet stranicama Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr), kao i svim poslovnicama Banke, na zahtjev ispitanika.

9.2. Također, na Internet stranicama Banke, kao i u svim poslovnicama Banke mogu se pronaći detaljnije Informacije o prikupljanju podataka, kao i Informacije o prikupljanju podataka koje nisu prikupljene izravno od ispitanika.

## **10. Završne odredbe**

10.1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.12.2024. godine.

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

10.3. Za sva pitanja koja nisu regulirana posebnim općim uvjetima ili pravilima i uvjetima za usluge:

- izdavanja i korištenja Visa Bussines Debitne kartice OTP banke;
- izdavanja i korištenja Visa Bussines kartice OTP banke;

- korištenje eLEMENTA-e za poslovne subjekte;
- korištenje usluge OTP m-business za poslovne subjekte;
- korištenja dnevno-noćnih trezora OTP banke,
- te ostale platne usluge koje Banka pruža korisnicima platnih usluga, na odgovarajući način primijenit će se odredbe ovih Općih uvjeta.

U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta i posebnih općih uvjeta ili pravila i uvjeta za pojedine usluge, primijenit će se odredbe posebnih općih uvjeta, odnosno posebnih ugovora.

10.4. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na klijente koji, u času njihova stupanja na snagu, već imaju zaključen Ugovor s Bankom o obavljanju poslova platnog prometa (platnih transakcija). Smatrat će se da su klijenti koji već imaju zaključen Ugovor s Bankom o obavljanju poslova platnog prometa (platnih transakcija) prihvatili primjenu ovih Općih uvjeta, ako ne daju pisani prigovor Banci u roku od 15 (petnaest) dana od njihove objave. Ako je između klijenta i Banke sklopljeno više pojedinačnih ugovora na temelju kojih se klijentu vodi transakcijski račun u Banci, takvi ugovori smatrat će se jedinstvenim Okvirnim ugovorom o otvaranju i vođenju računa i obavljanju poslova platnog prometa i primjenjuju se zajedno s ovim Općim uvjetima.

10.5. Banka pridržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u svemu na način i po postupku opisanom u točki 4.

10.6. Ukoliko za vrijeme važenja ovih Općih uvjeta dođe do promjene zakonskih propisa, do usklađenja Općih uvjeta s tim zakonskim promjenama primjenjivat će se izravno važeći propisi.

10.7. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače iz srpnja, 2024.

U Splitu, listopad 2024. godine

Uprava OTP banke dioničko društvo