



## OPĆI UVJETI PRUŽANJA USLUGA PLATNOG PROMETA ZA POTROŠAČE OTP BANKE D.D.

### 1. Područje primjene

1.1. Opći uvjeti pružanja usluga platnog prometa za potrošače OTP banke d.d. (u daljnjem tekstu: "Opći uvjeti") reguliraju poslovni odnos između OTP banke d.d. (u daljnjem tekstu: "Banka") u svojstvu pružatelja platnih usluga i fizičke osobe – potrošača u svojstvu korisnika platnih usluga (u daljnjem tekstu: "Klijent").

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

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

Nadležno tijelo za superviziju poslovanja je Hrvatska narodna banka.

- 1.2. Ovi Opći uvjeti uređuju uvjete i način obavljanja platnog prometa odnosno pružanja platnih usluga Klijentima.
- 1.3. Opći uvjeti uređuju način i rokove izvršavanja naloga za plaćanje, tečajeve koji se upotrebljavaju kod preračunavanja valuta, upućuju na akte Banke koji uređuju naknade koje se primjenjuju prilikom pružanja platnih usluga, te opseg podataka koji se pružaju ili zahtijevaju Klijentima i ostalo povezano s obavljanjem platnih transakcija.
- 1.4. Opći uvjeti primjenjuju se na:
- izvršavanje jednokratnih platnih transakcija na zahtjev platitelja, izdavanjem naloga za plaćanje (u daljnjem tekstu: nalog za plaćanje), kod Banke, a da nema u Banci otvoren transakcijski račun ili ukoliko ga ima, ne koristi ga za izvršenje jednokratne platne transakcije,
  - izvršavanje budućih platnih transakcija po svim vrstama transakcijskih računa Klijenta otvorenih u Banci, sukladno Ugovoru o otvaranju računa (tekući račun, žiro račun, devizni račun).
  - izvršenje platnih transakcija iniciranih putem usluge iniciranja plaćanja koju pruža Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (dalje u tekstu: PISP),
  - sve ostale platne usluge definirane Zakonom o platnom prometu te drugim pravilima kojima se uređuje pružanje platnih usluga u Republici Hrvatskoj.

### 2. Definicije

- 2.1. **Korisnikom** platnih usluga u smislu ovih Općih uvjeta smatra se svaka domaća i strana fizička osoba - potrošač koja se koristi platnom uslugom u svojstvu Platitelja i/ili Primatelja plaćanja.
- 2.2. **Klijent** može biti i fizička osoba – potrošač koja nema otvoren račun u Banci.
- 2.3. **Platna transakcija** jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Klijent, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između Platitelja i Primatelja plaćanja.
- 2.4. **Platnom uslugom** smatraju se jednokratni nalozi, trajni nalozi (koji se temelje na ugovoru o trajnom nalogu zaključenim s Bankom), izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica, internetskog i mobilnog bankarstva (OTPGO, OTP direkt, OTP mobilno bankarstvo), izvršenje kreditnih transfera (uključujući trajne naloge) te ostale platne usluge definirane Zakonom o platnom prometu i ostalim relevantnim propisima, te pravilima kojima se uređuje pružanje platnih usluga u RH.
- 2.5. **Kreditnim transferima** smatraju se kreditni transferi nacionalni u eurima, kreditni transferi u inozemstvo u eurima i kreditni transferi u inozemstvo u valuti različitoj od eura.
- 2.6. **Datum valute** označava referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjižena na teret računa za plaćanje (datum valute terećenja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja).
- 2.7. **Platitelj** označava fizičku osobu koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili Suglasnost za plaćanje s tog računa.
- 2.8. **Primatelj** plaćanja označava fizičku ili pravnu osobu za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije koju izvršava Banka.

2.9. **Radni dan** – svaki dan osim subote, nedjelje, blagdana i neradnih dana u Republici Hrvatskoj određenih zakonom i ujedno radni dan svih sudionika uključenih u izvršenje platne transakcije.

Iznimno:

- ovisno o raspoloživosti pojedinog kanala on-line bankarstva za plaćanje na račune u Banci radnim danom
- se smatra svaki dan u tjednu;
- za nacionalna i prekogranična plaćanja u eurima (uključujući SEPA izravna terećenja), Veliki petak je neradni dan.
- Usluga zaprimanja SCTInst kreditnih transfera je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini.

2.10. **Kreditni transfer nacionalni** (nacionalna platna transakcija) označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga Primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj.

2.11. **Kreditni transfer u inozemstvo** u eurima ili valuti različitoj od eura (**međunarodna** platna transakcija) označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države.

2.12. **Kreditni transfer u inozemstvo** u eurima ili valuti različitoj od eura (**prekogranična** platna transakcija) označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice EU.

2.13. **Treća država** označava državu koja nije država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru.

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

2.15. **Potrošač** označava fizičku osobu koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

2.16. Nalog za plaćanje označava instrukciju koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi Banci odnosno pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije. Nalog za plaćanje može biti: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prijenos.

2.17. **Platni instrument** označava svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Klijenta i Banke koje Klijent primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, a koji ima personalizirana sigurnosna obilježja (debitna kartica tekućeg računa, kreditna kartica i sl.).

2.18. Ovisno o kontekstu u kojem se upotrebljava, na pojedinim mjestima Klijent može biti označen kao Klijent-Platitelj ili Klijent-Primatelj plaćanja.

2.19. **SEPA izravno terećenje** u eurima (u daljnjem tekstu: SEPA izravno terećenje) platna usluga za terećenje transakcijskog računa Platitelja, kada platnu transakciju inicira Primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti koju je Platitelj dao Primatelju plaćanja ili trećoj pravnoj osobi ovlaštenoj za zaprimanje Suglasnosti za Primatelja plaćanja. Platna usluga SEPA izravno terećenje dodatno je definirana točkom 16. ovih Općih uvjeta.

2.20. **SEPA je jedinstveno područje plaćanja u eurima** (engl. The Single Euro Payments Area), odnosno područje u kojemu pravne i fizičke osobe zadaju i primaju plaćanja u eurima, unutar Europskoga gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojemu se nalaze i neovisno o tome je li riječ o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima.

2.21. **Osnovna SEPA shema izravnih terećenja** (u daljnjem tekstu Shema) jedinstveni je skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje izravnih terećenja u Republici Hrvatskoj i prekogranično, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu. OTP banka Sudionik je Osnovne SEPA EURO sheme izravnih terećenja u ulozi Banke Platitelja po poslovnim pravilima, operativnim procedurama i tehničkim standardima koje propisuje European Payment Council.

- **Suglasnost** je odobrenje koje Klijent-Platitelj u fizičkom ili digitalnom obliku daje Primatelju plaćanja, odnosno trećoj strani ovlaštenoj za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja plaćanja za plaćanje na teret transakcijskog računa platitelja.
  - Identifikator Suglasnosti je jedinstvena identifikacija koju dodjeljuje Primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja svake pojedine Suglasnosti koju je potpisao Platitelj određenom Primatelju plaćanja.
- **Jednokratna SEPA izravna terećenja** su ona za koja je Klijent dao Suglasnost koja će vrijediti samo za jednu platnu transakciju izravnog terećenja (Suglasnost koja ne može biti korištena za nijednu naknadnu transakciju).
- **Ponavljajuća SEPA izravna terećenja** su ona koja se provode na osnovu iste Suglasnosti koja će vrijediti za neograničen broj platnih transakcija izravnog terećenja sve dok se ista ne ukine, odbije, blokira ili ograniči. - Pravilima Sheme definiraju se poslovni zahtjevi i međubankovna pravila za funkcioniranje iste.
- **Identifikator primatelja** služi za identifikaciju Primatelja, a nacionalnim hrvatskim Primateljima s računima koji se vode u hrvatskoj banci dodjeljuje ga FINA te je jedinstven unutar FINA SEPA-inog registra primatelja.
- **Sudionici u platnoj usluzi SEPA izravno terećenje** su Klijent – platitelj (vlasnik računa na teret kojeg se izvršava platna usluga), Primatelj plaćanja, Banka platitelja i Banka primatelja plaćanja.

- **Nalog SEPA izravnog terećenja** (u daljnjem tekstu: Nalog) u sklopu ovih Općih uvjeta označava instrukciju koju **Primatelj plaćanja** podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.
- **Sudionik Sheme** je svaki pružatelj platnih usluga koji je prema važećim propisima u Republici Hrvatskoj ovlašten pružati platnu uslugu SEPA izravnog terećenja.
- **Međubankovni radni dan** odnosi se na dan na koji su banke dostupne za međubankovno poslovanje i izvršenje SEPA izravnog terećenja odnosno na dan kada Banka i Banka Primatelja plaćanja posluju preko platnog sustava.
- **Transakcijski račun** jest eurski ili devizni prometni račun Klijenta u Banci koji Banka otvara Klijentu radi primanja uplata i obavljanja isplata u granicama raspoloživih sredstava na računu, odnosno omogućavaju Klijentu obavljanje gotovinskih i bezgotovinskih platnih transakcija u eurima i drugim valutama.
- **Datum (Dan) izvršenja** je datum koji je u platnom nalogu naznačen za izvršenje platne transakcije.

**2.22. Pružatelj usluge informiranja o računu** (dalje u tekstu: AISP) - je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o računu iz ovih Općih uvjeta.

- Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (dalje u tekstu: PISP) - je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja po računu iz ovih Općih uvjeta.
- 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 - jest 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 - je mogućnost povezivanja putem javno dostupne komunikacijske mreže, primjerice interneta, radi korištenja određene usluge u Banci.
- Potvrda raspoloživosti sredstava – odgovor Banke s „DA“ ili „NE“ na upit Pružatelja platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice (dalje u tekstu: CBPII) 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, a koju Banka provodi sukladno Zakonu o platnom prometu i u skladu s ovim Općim uvjetima i Općim uvjetima korištenja usluga *online* bankarstva i eRAČUNA, Općim uvjetima korištenja usluge SMS info.

**2.23. SCTInst shema** – jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje instant kreditnih transfera u eurima. Pravila SCTInst sheme dostupna su na internetskoj stranici [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr).

OTP banka je sudionik SCTInst sheme u ulozi Banke primatelja počevši od 5. siječnja 2025. godine

**2.24. Instant kreditni transfer** (instant plaćanje) – nalog za plaćanje u eurima koji se izvršava u vrlo kratkom vremenu te u skladu s pravilima SCTInst sheme ima sljedeća obilježja:

- Banka platitelja i Banka primatelja moraju biti sudionici SCTInst sheme;
- platna usluga zaprimanja instant plaćanja je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini (24/7/365),
- izvršenje transakcija i raspoloživost sredstava primatelju provodi se unutar svega nekoliko sekundi,
- maksimalni iznos platne transakcije -instant plaćanja je 100.000,00 eura.

### 3. Platne usluge

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

3.2. Vrijeme primitka i izvršenja platnih naloga Klijenata regulirano je Terminskim planom za izvršenje platnih naloga.

3.3. Neradnim danima za međubankovna plaćanja smatraju se subote, nedjelje i neradni dani i blagdani propisani pozitivnim propisima ili koje je odredilo nadležno državno tijelo ili upravitelj platnog sustava. Neradnim danima za unutar bankovna plaćanja i gotovinska plaćanja smatraju se dani određeni Terminskim planom za izvršenje platnih naloga.

3.4. Nalozi za plaćanje predaju se na obrascima platnoga prometa (papirni medij) ili računalnom komunikacijom – u sklopu usluge *online* bankarstva: OTP direkt, OTP mobilno bankarstvo ili usluge OTPgo.

3.5. Za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija putem računalne komunikacije – *online* bankarstva, Klijent mora biti korisnik usluge OTP direkt ili OTPgo usluge nakon uvođenja usluge kao zamjene za OTPdirekt.

- 3.6. Za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija putem mobilnog telefona, Klijent mora biti korisnik usluge OTP mobilno bankarstvo ili OTPgo usluge nakon uvođenja usluge kao zamjene za mobilno bankarstvo.
- 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 su popunjeni svi propisani obvezni elementi obrasca,
  - kada je broj računa primatelja evidentiran u Jedinostvenom registru računa,
  - kada je broj računa primatelja, koji nije evidentiran u Jedinostvenom registru računa, točno naveden
  - kada je točan račun primatelja i poziv na broj odobrenja prema propisu o uplaćivanju prihoda proračuna i izvanproračunskih fondova kada se zadaju nalozi za uplatu prihoda proračuna i proračunskih fondova,
  - kada je element obrasca platnog prometa model i sadržaj poziva na broj ispunjen oznakom prema propisu koji to određuje,
  - kada je nalog dostavljen u vrijeme kada Banka može postupiti po nalogu s obzirom na datum izvršenja, odnosno datum valute,
  - kada je priložena potrebna dokumentacija za plaćanje prema inozemstvu sukladno propisima.
- 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, opis plaćanja, datum izvršenja, ovjera.
  - 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).
- 3.9. Klijent 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.
- 3.10. Banka može odstupiti od pravila navedenih u točki 3.7 kada je dat nalog u kojem sadržaj podataka u pozivu na broj ne odgovara propisu koji to uređuje. U tom slučaju Banka ne odgovara za točnost prijenosa navedenih podataka.
- 3.11. Banka neće postupiti po nalogu predanom na obrascu platnoga prometa koji je ispravljan, prepravljani i na kojem su upisani podaci brisani ili nepotpuni. Banka će Klijentu vratiti nalog po kojemu ne može postupiti i upozoriti ga na nedostatke i propuste zbog kojih nije postupila po nalogu. Banka ne odgovara za moguću štetu zbog neizvršenja ili kašnjenja u izvršenju neispravno zadanog naloga.
- 3.12. Banka izvršava naloge iz inozemstva u korist računa Klijenta- korisnika naplate u skladu sa zaprimljenim instrukcijama, a sukladno Terminskom planu Banke za izvršenje platnih naloga. U slučaju da Klijent nema otvoren račun u valuti priljeva, nalog se ne izvršava već se vraća pošiljatelju.
- 3.13. 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.
- 3.14. Ako 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.
- 3.15. Banka pruža Klijentu mogućnost korištenja usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu preko registriranih i ovlaštenih Pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP) i Pružatelja usluge informiranja o računu (AISP) od strane Hrvatske narodne banke, te potvrdu raspoloživosti sredstava preko CBPII-a.
- 3.15.1. Klijent se može koristiti platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža PISP, uslugom informiranja o računu koju pruža 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.
- 3.15.2. Usluga iniciranja plaćanja
- Klijent može putem PISP-a inicirati platnu transakciju na teret računa koje ima u Banci. Nakon ovakvog iniciranja platne transakcije, PISP preusmjerava Klijenta na sučelje Banke, radi provođenja pouzdane autentifikacije Klijenta. Banka

pruža PISP-u informacije o zadanom nalogu za plaćanje, kao i o izvršenju plaćanja, koje daje i Klijentu kada kao platitelj izravno kod Banke zadaje nalog za plaćanje.

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

Banka na jednak način postupa s nalogima za plaćanje zadanima preko PISP-a, kao što postupa s nalogima za plaćanje koje Klijent izravno zadaje kod Banke.

### 3.15.3. Usluga informiranja o računu

Klijent može dati suglasnost AISP-u za pristup informacijama o stanju i prometu po računima koje ima u Banci. Nakon davanja suglasnosti AISP-u, Klijent se preusmjerava na stranicu sučelja Banke radi provođenja pouzdane autentifikacije Klijenta te AISP šalje Banci upit o informacijama o stanju i prometu po Računu.

Nakon što Banka provede pouzdanu autentifikaciju Klijenta, na način ugovoren ovim Općim uvjetima korištenja usluga *online* bankarstva i eRAČUNA, Općim uvjetima korištenja usluge SMS info, 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 *online* bankarstva Banke.

Klijent će se pouzdano autentificirati Banci kada prvi put pristupa Računu putem AISP-a.

Suglasnost koju Klijent daje AISP-u isključivo je dio ugovornog odnosa između Klijenta i AISP-a te svaku izmjenu ili opoziv iste Klijent poduzima prema AISP-u.

Klijent može s AISP-om ugovoriti način, uvjete i učestalost postavljanja upita o informacijama o računima u Banci, a Banka po takvim upitima postupa sukladno ovim Općim uvjetima i bankarstva i eRAČUNA, Općim uvjetima korištenja usluge SMS info,

### 3.15.4. Potvrda raspoloživosti sredstava

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.

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. Suglasnost u svakom slučaju prestaje važiti ako Račun u odnosu na koji je dana prestaje biti dostupan online, uključujući i slučaj prestanka važenja Ugovora o otvaranju transakcijskog računa iz bilo kojeg razloga predviđenog Općim uvjetima poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama.

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

Klijent 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.

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

## 4. Terminski plan za izvršenje platnih naloga fizičkih osoba

4.1. Terminskim planom za izvršenje platnih naloga definira se vrijeme primitka naloga za plaćanje, krajnje vrijeme primitka naloga za plaćanje te maksimalni rok za izvršenje platne usluge. Terminski plan je sastavni dio ovih Općih uvjeta, Banka ga objavljuje na svojim internetskim stranicama te ga čini dostupnim u poslovnica Banke.

### 4.2. Rokovi izvršenja naloga za plaćanje – platnih transakcija

Banka će ispravan nalog zaprimljen do krajnjeg vremena zaprimanja naloga, kada je to moguće, izvršiti s valutom plaćanja prema Terminskom planu. U svim ostalim slučajevima, primjenjuju se rokovi sukladno Zakonu o platnom prometu te ovim Općim uvjetima:

- a) kod nacionalnih platnih transakcija u domicilnoj valuti euro – istoga radnoga dana, računajući od dana kad je zaprimljen nalog za plaćanje;
- b) kod nacionalnih platnih transakcija u valuti država članica koja nije euro- najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje;
- c) kod nacionalnih platnih transakcija u valuti treće države – najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje;
- d) kod prekograničnih platnih transakcija u valuti euro – najkasnije do kraja sljedećega radnog dana, računajući od dana kad je zaprimljen nalog za plaćanje; rok se može produljiti za jedan radni dan ako je platna transakcija inicirana pisanim putem na papiru.
- e) kod prekograničnih platnih transakcija u valuti država članica koja nije euro– najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje;
- f) kod prekograničnih platnih transakcija u valuti treće države, – najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje;
- g) kod međunarodnih platnih transakcija – najkasnije do kraja četvrtog radnog dana računajući od vremena primitka

naloga za plaćanje;

Navedeni rokovi izvršenja naloga za plaćanje vrijede ako prisilnim propisom nije drugačije određeno.

4.3. Smatra se da je Banka uredno izvršila nalog za plaćanje, ako je račun pružatelja platnih usluga Primatelja plaćanja, odobren za iznos platne transakcije u navedenim rokovima iz prethodnog stavka, odnosno kad je Banka pružatelju platnih usluga Primatelja plaćanja dostavila sve potrebne podatke za izvršenje naloga za plaćanje (datum valute). Banka kod prekograničnih transakcija u valuti treće države i međunarodnih platnih transakcija, ne odgovara za postupanje inozemnih banaka (pružatelja platnih usluga primatelja); njena odgovornost ograničava se samo u odnosu na prvu banku (pružatelja platnih usluga) koja sudjeluje u (nizu) provedbi/izvršenju.

## 5. Prethodne informacije

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

1) Podaci o Banci odnosno pružatelju platnih usluga:

- pružatelj platnih usluga je OTP BANKA d.d. sa sjedištem u Splitu, Domovinskog rata broj 61, MB 3141721, OIB 52508873833. Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Splitu pod brojem MBS 060000531. Tel.: +385 (0) 72 21 00 21 ; Fax: +385 (0) 72 201 950; web: www.otpbanka.hr; BIC/SWIFT: OTPVHR2X; IBAN: HR5324070001024070003.
- pružatelj platnih usluga platne usluge pruža neposredno,
- adrese za komuniciranje s pružateljem platnih usluga, uključujući i adrese elektroničke pošte su:
- OTP banka d.d., Domovinskog rata 61, Split, e-adresa: info@otpbanka.hr
- tijelo nadležno za nadzor pružatelja platnih usluga je Hrvatska narodna banka, sa sjedištem u Zagrebu, Trg hrvatskih velikana 3.

2) Podaci o korištenju platne usluge i to:

- opis glavnih karakteristika platne usluge koja će se pružiti,
- o tome koje podatke u odnosu na primatelja plaćanja odnosno platitelja treba dati Klijent u svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje i/ili da u tu svrhu treba dati jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja odnosno platitelja,
- o obliku i načinu davanja i opoziva suglasnosti za izvršenje platne transakcije,
- o vremenu primitka naloga za plaćanje i krajnjem vremenu primitka naloga za plaćanje u sklopu Terminskog plana.
- o maksimalnom roku za izvršenje platne usluge, sukladno Terminskom planu za izvršenje platnih naloga,
- o ograničenjima trošenja za platne transakcije koje se izvršavaju karticama koje Banka izdaje fizičkim osobama, sukladno Limitima korištenja kartica OTP banke za fizičke osobe. Ograničenja trošenja za platne transakcije koje se izvršavaju karticama koje Banka izdaje fizičkim osobama regulirane su i općim uvjetima o izdavanju i korištenju pojedinih kartica za fizičke osobe.

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

- o svim naknadama koje Klijent treba platiti Banci i o iznosu svake pojedine naknade,
- ako se primjenjuju kamatna stopa i/ili tečaj, o kamatnoj stopi i/ili tečaju koji će se primjenjivati,
- o načinu informiranja korisnika platnih usluga o promjeni tečaja i kamatne stope;

4) Podaci o komunikaciji, i to:

- o načinu i učestalosti kojom će se informacije davati ili činiti raspoloživima Klijentu u skladu s odredbama Zakona, uključujući informacije o pravu korisnika platnih usluga sukladno Zakonu,
- o jeziku ili jezicima na kojima će se sklopiti ugovor o otvaranju računa i obavljati komunikacija tijekom ugovornog odnosa,

5) Podaci o zaštitnim i korektivnim mjerama, i to:

- ako je primjenjivo, o postupcima koje Klijent treba poduzeti radi zaštite platnog instrumenta i o načinu obavještanja pružatelja platnih usluga, a u skladu sa Zakonom,
- ako je primjenjivo, o uvjetima pod kojima Banka ima pravo na blokadu platnih instrumenata u skladu sa Zakonom.
- o odgovornosti platitelja u skladu sa Zakonom, uključujući informaciju o relevantnom iznosu,
- o načinu i roku u kojem Klijent treba obavijestiti Banku o neautoriziranoj ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji, kao i o odgovornosti Banke za neautorizirane platne transakcije u skladu sa Zakonom,
- o odgovornosti Banke za izvršenje platnih transakcija sukladno Zakonu,
- o uvjetima za povrat novčanih sredstava u skladu sa Zakonom.

6) Podaci o pravnoj zaštiti, i to:

- ako je primjenjivo, o ugovornoj odredbi o mjerodavnom pravu koje će se primjenjivati na ugovor i/ili o

nadležnosti suda za rješavanje spora iz ugovora o otvaranju računa odnosno iz korištenja platnih usluga,

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

5.2. Banka je obvezna Klijentu na njegov zahtjev postavljen tijekom trajanja okvirnog ugovora bez odgađanja dati odredbe okvirnog ugovora i informacije na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka.

5.3. Limite korištenja kartica OTP banke za fizičke osobe Banka objavljuje na svojim internetskim stranicama i u poslovnica, te o njima Klijenta obavještava u pozivnim pismima (poziv za preuzimanje kartica) i tiskanim materijalima prije zaključenja ugovora kojim se regulira izdavanje i korištenje kartica, sukladno općim uvjetima kojima se regulira izdavanje i korištenje pojedinih vrsta kartica.

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

6.1. Banka se obvezuje informacije iz točke 5. ovih Općih uvjeta dati:

- na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka,
- informacije iz točke 5. ovih Općih uvjeta Banka će dostaviti Klijentu na hrvatskom jeziku odnosno kako je dogovoreno između Banke i Klijenta.

6.2. U smislu ovih Općih uvjeta trajni nosač podataka je elektronička pošta ili digitalni kanal komunikacije (internetsko ili mobilno bankarstvo).

## **7. Suglasnost za izvršenje platne transakcije**

7.1. Klijent izdaje suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno autorizira platnu transakciju, kako slijedi:

- 1) Izdavanjem usmenog naloga za plaćanje ovlaštenom zaposleniku Banke, ili
- 2) Uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platne transakcije
- 3) Autorizacijom transakcije pomoću tokena, putem usluga OTP direkt i OTP mobilno bankarstvo ili usluge OTPgo nakon uvođenja usluge kao zamjene za OTP direkt i OTP mobilno bankarstvo
- 4) Zaključenjem ugovora o trajnom nalogu Izdavanjem pismenog naloga za izvršenje platne transakcije ovjerenog potpisom koji je istovjetan potpisu na identifikacijskom dokumentu
- 5) Potpisom Suglasnosti SEPA Osnovnog izravnog terećenja u eurima
- 6) Unošenjem PIN-a prilikom uporabe kartice i/ili potpisivanjem potvrde o platnoj transakciji putem POS uređaja na prodajnim mjestima
- 7) 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.
- 8) 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 MasterCarda i prema postavkama banke koja je primatelj plaćanja, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a (beskontaktno plaćanje, 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.

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

7.3. Suglasnost se može opozvati – opozivom radnje / radnji kojom je dana, sve dok platna transakcija nije izvršena, odnosno Klijent - platitelj može opozvati:

- suglasnost koju je dao najkasnije do trenutka neopozivosti naloga za plaćanje
- suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija u svako doba, temeljem kojeg bi posljedica takvog opoziva jest da se svaka buduća platna transakcija iz tog niza smatra neautoriziranom

7.4. Klijent- platitelj ne može opozvati nalog za plaćanja nakon što ga je Banka zaprimila, osim u slučaju da su Klijent -platitelj i Banka ugovorili da se nalog za plaćanje započne izvršavati na određeni dan, ili na kraju određenog razdoblja ili na dan kad Klijent - platitelj stavi na raspolaganje Banci potrebna novčana sredstva, Klijent - platitelj može opozvati nalog za plaćanja najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja.

7.5. Banka i platitelj koji nije potrošač mogu ugovorom urediti opoziv suglasnosti drugačije nego što je uređeno odredbama točke 7.3.

7.6. Ako je platna transakcija inicirana s karticom, njezin opoziv suglasnosti nije moguć nakon što je platna transakcija autorizirana.

## 8. Valuta i tečajevi

- 8.1. Banka izvršava nalog za plaćanje u valuti za plaćanje na koju isti glasi.
- 8.2. Za naloge za plaćanje kod kojih izvršenje zahtijeva kupnju i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), odnosno pretvaranje (konverziju) jednih stranih sredstava plaćanja u druga, Banka će upotrebljavati kupovne i prodajne tečajeve prema tečajnoj listi Banke na dan izvršenja kupnje/prodaje stranih sredstava plaćanja.
- 8.3. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke.
- 8.4. Za transakcije u poslovanju s debitnim i kreditnim karticama primjenjuju se tečajevi sukladno Općim uvjetima i pravilima za izdavanje i korištenje kartica i Općim uvjetima poslovanja s fizičkim osobama.
- 8.5. 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), gotovinske isplate i uplate u poslovnicama Banke nisu moguće, a isplata je moguća u nacionalnoj valuti uz primjenu kupovnog tečaja s Tečajne liste Banke.

## 9. Informacije prije izvršenja pojedine platne transakcije

- 9.1. Kad pojedinu platnu transakciju inicira izravno Klijent u svojstvu platitelja, Banka je dužna na njegov zahtjev dati sljedeće informacije o toj platnoj transakciji:
  - 1) o maksimalnom roku izvršenja i
  - 2) svim naknadama koje snosi Klijent - platitelj i o iznosu svake naknade.

## 10. Informacije za Klijenta - platitelja o pojedinim platnim transakcijama

- 10.1. Banka je dužna bez odgađanja nakon terećenja računa za plaćanje Klijenta - platitelja za iznos pojedine platne transakcije ili, ako se Klijent za tu platnu transakciju ne koristi računom, nakon primitka naloga za plaćanje Klijentu dati sljedeće informacije:
  - 1) referenciju koja omogućuje Klijentu - platitelju identifikaciju svake platne transakcije i, ako je primjenjivo, informacije koje se odnose na primatelja plaćanja,
  - 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je terećen račun za plaćanje Klijenta - platitelja ili u valuti koja je korištena na nalogu za plaćanje,
  - 3) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća Klijent - platitelj,
  - 4) ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, tečaj te iznos platne transakcije nakon preračunavanja valute i
  - 5) datum valute terećenja ili datum primitka naloga za plaćanje.
- 10.2. Banka je dužna na zahtjev Klijenta dostaviti informacije u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade Klijentu za tu uslugu, i to na šalteru Banke, e-poštom ili poštom u pisanom obliku na papiru.
- 10.3. Klijent može zatražiti dodatno ili češće zatražiti informacije za koje usluge se naplaćuje naknada sukladno Odluci o naknadama.
- 10.4. Smatra se da je Klijent suglasan s podacima ako za iste ne dostavi Banci prigovor (reklamaciju) u pisanom obliku odmah po primitku podataka, a najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja. Kao dan podnošenja reklamacije smatra se dan predaje pošti ili dan predaje reklamacije u poslovnici Banke.

## 11. Informacije za primatelja plaćanja o pojedinim platnim transakcijama

- 11.1. Nakon izvršenja pojedine platne transakcije Banka primatelja plaćanja dužna je na njegov zahtjev Klijentu-primatelju plaćanja dati na način iz točke 10. ovih Općih uvjeta, sljedeće informacije:
  - 1) referenciju koja primatelju plaćanja omogućuje identifikaciju platne transakcije, sve informacije prenesene platnom transakcijom i informacije o platitelju u skladu s posebnim propisom,
  - 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren račun za plaćanje primatelja plaćanja ili u kojoj su novčana sredstva stavljena primatelju plaćanja na raspolaganje,
  - 3) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća primatelj plaćanja,
  - 4) ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, tečaj koji je primijenio pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja pri izvršenju platne transakcije te iznos platne transakcije prije preračunavanja valute i
  - 5) datum valute odobrenja.
- 11.2. Banka je dužna na zahtjev Klijenta-primatelja plaćanja dostaviti informacije u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade primatelju plaćanja za tu uslugu, i to na šalteru Banke, putem usluge on line bankarstva OTP direkt ili putem usluge OTPgo nakon uvođenja usluge kao zamjene za OTP direkt.
- 11.3. Klijent može zatražiti dodatno ili češće informacije za koje usluge se naplaćuje naknada sukladno Odluci o naknadama.



11.4. Smatra se da je Klijent suglasan s podacima ako za iste ne dostavi Banci prigovor (reklamaciju) u pisanom obliku odmah po primitku podataka, a najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja. Kao dan podnošenja reklamacije smatra se dan predaje pošti ili dan predaje reklamacije u poslovnici Banke.

## 12. Naknade

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

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

12.3. Prilikom izvršavanja prekograničnih i nacionalnih platnih transakcija koje su izražene u nacionalnoj valuti države članice EU-a koja nije euro te koje uključuju uslugu preračunavanje valuta, Banka će Klijenta prije iniciranja platne transakcije obavijestiti o iznosu kreditnog transfera u valuti računa koji je Klijent naveo kao račun terećenja, o svim naknadama za transakcije te o svim naknadama za preračunavanje valuta. Neovisno o nacionalnoj valuti države članice EU-a u kojoj pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ima sjedište, te valuti koju upotrebljava primatelj plaćanja, Klijent zadavanjem naloga za plaćanje u određenoj valuti, potvrđuje da je to ugovorena valuta prekograničnog i nacionalnog kreditnog transfera između njega i primatelja plaćanja te je suglasan da ga Banka obavijesti o iznosu koji se šalje primatelju plaćanja u valuti kreditnog transfera.

Uz naprijed ugovoreno, u poslovnici Banke, Klijent kod davanja svakog pojedinog naloga za prekogranično i nacionalno plaćanje može zatražiti da mu Banka priopći i procijenjeni iznos koji se šalje primatelju plaćanja u nacionalnoj valuti primatelja plaćanja ili u nekoj drugoj valuti sukladno Tečajnoj listi Banke na dan upita Klijenta.

12.4. O izmjenama naknada vezanih za transakcijske račune, Banka je dužna izvijestiti Klijenta dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem informacije o izmjenama i sadržaju izmjena putem izvoda, putem usluga *online* bankarstva e-poštom ili putem pisane obavijesti na papiru, a dodatno putem internetske stranice Banke i u poslovnicama Banke, kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju predloženih izmjena.

## 13. Odgovornost i okolnosti koje isključuju odgovornost Banke

13.1. Banka odgovara Klijentu - platitelju:

- za izvršenje neautorizirane platne transakcije

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

13.1. Banka odgovara Klijentu - platitelju za izvršenje platne transakcije koju je Klijent-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. U tom slučaju, za izvršenje platne transakcije odgovara pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja i to primatelju plaćanja. U slučaju da je jedinstvena identifikacijska oznaka koju navede Klijent-platitelj pogrešna, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku. Ako Klijent - 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 Klijent - platitelj.

13.2. Odgovornost pružatelja i korisnika platnih usluga 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.

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

13.4. Klijent gubi pravo iz točke 13.3. ako o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku 13 mjeseci od dana terećenja ili odobrenja.

13.5. Ako je neautorizirana platna transakcija izvršena, Banka je dužna odmah vratiti Klijentu - platitelju iznos neautorizirane platne transakcije, a u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije s računa za plaćanje, dovesti terećeni račun za plaćanje 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 te platiti pripadajuće kamate. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije Klijent - platitelj osim prava navedenih u ovoj točki, ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

13.6. U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koju je inicirao Klijent u svojstvu platitelja, Banka je dužna, na Klijentov zahtjev i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih

sredstava i o rezultatima obavijestiti Klijenta.

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

13.8. 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.

13.9. Smetnje u obavljanju poslova platnoga prometa su i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje EuroNKS-a, Target-a , SWIFT-a i FINA-e.

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

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

13.12. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili neke druge zlouporabe istog, Klijent - platitelj odgovara za učinjene troškove do iznosa od 50,00 EUR ako se dokaže da nije postupao u skladu s Općim uvjetima te nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja, sukladno zakonskim propisima. Iznimno od navedenog, Klijent - platitelj 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. O neautoriziranoj platnoj transakciji Klijent - platitelj dužan je obavijestiti Banku odmah po saznanju, a najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja, nakon čega gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.

13.13. Iznimno od točke 13.6. ovih Općih uvjeta, isključena je odgovornost Banke za izvršene neautorizirane platne transakcije, odnosno Klijent - platitelj 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 13.17. i 13.18. Općih uvjeta.

13.14. Ako 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.

13.15. U slučaju slanja podataka klijentu putem e-pošte, Banka ne snosi odgovornost za moguću štetu nastalu zbog neisporuke podataka, kašnjenja isporuke, preinake ili otkrivanja podataka.

13.16. 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.

13.17. U slučaju 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 sprečavanja zloupotrebe te istu prijavu i pismeno potvrditi Banci. Ako sumnja da mu je platni instrument ukraden, Klijent krađu treba prijaviti i najbližoj policijskoj postaji.

13.18. Ako Klijent nakon prijave gubitka/krađe pronađe svoj platni instrument, ne smije ga koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku, a ako se radi o kartici, dužan ju je presjeći tako da se prerežu i magnetska traka i čip te je dostaviti Banci.

13.19. Banka ima obvezu poštivati nacionalne i međunarodne propise vezano uz sankcije i embargo te primjenjivati zajednička načela i opća pravila na razini OTP Grupe u svrhu zaštite ugleda Banke i Grupe. Slijedom navedenog, Banka ima obvezu zamrznuti/blokirati sredstva stranke koja se nalazi na službenim sankcijskim listama, temeljem Zakona o mjerama ograničavanja i njegovih provedbenih akata. U navedenom slučaju Banka će bez odlaganja obavijestiti Klijenta o primjenjivosti sankcija u pisanom obliku, na za to predviđenom obrascu. Nadalje, Banka može suspendirati/odbiti izvršenje naloga za plaćanje dok/ako se ne uvjeri da su svi elementi platnog naloga u skladu s odredbama prethodno spomenutih propisa. Banka ima pravo od Klijenta i/ili od ino-banke zatražiti dodatne elemente kako bi nedvojbeno utvrdila postoji li kršenje embarga i sankcija, te neće biti odgovorna za bilo kakva neuredna izvršenja ili neizvršenja transakcija zbog provedbe navedenih propisa, posebice ako 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.

## 14. Zaštitne mjere

14.1. Banka zadržava pravo blokirati platni instrument, kao i određenu transakciju internetskog plaćanja (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) ako postoji opravdana sumnja da:

- je ugrožena sigurnost platnog instrumenta;
- je došlo do neovlaštenog korištenja ili korištenja platnog instrumenta s namjerom prijevare;
- je to neophodno u slučajevima i pod uvjetima predviđenim Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

14.2. Banka će Klijenta, telefonskim putem ili pismeno, prije blokiranja obavijestiti o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta, ili određene transakcije internetskog plaćanja.

14.3. Ako Banka ne bude u mogućnosti obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokade kako je prethodno navedeno, dužna je to učiniti odmah nakon blokiranja.

Banka Klijenta neće obavještavati o blokadi ako bi to bilo suprotno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.

14.4. Klijent može podnijeti zahtjev za deblokadu platnog instrumenta kao i određene transakcije internetskog plaćanja (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) putem Kontakt centra ili poslovnica OTP banke.

14.5. Banka će deblokirati platni instrument kao i određenu transakciju internetskog plaćanja (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu.

## 15. Trajanje i prestanak Ugovora o otvaranju računa i ugovora o ostalim platnim uslugama

15.1. Ugovor o otvaranju računa i ugovor o ostalim platnim uslugama (okvirni ugovor) zaključuje se na neodređeno vrijeme.

15.2. Ugovor o otvaranju računa i ugovor o ostalim platnim uslugama (okvirni ugovor) prestaje jednostranim otkazom ugovora, od strane Banke ili Klijenta, raskidom ugovora ili smrću Klijenta.

15.3. Ugovor o individualnom trajnom nalogu prestaje jednostranim raskidom ugovora od strane Banke ili Klijenta u slučaju izmjene uvjeta kojima je Klijent ovlastio i obvezao Banku za provedbu redovnih plaćanja na osnovu predmetnog ugovora.

Uvjeti za plaćanje kojima je Klijent ovlastio i obvezao Banku odnose se na:

- broj računa sa kojeg se vrši plaćanje;
- ugovoreni iznos za plaćanje;
- broj računa primatelja plaćanja;
- model i poziv na broj plaćanja;
- dinamiku, broj i datum plaćanja.

Jednostrani raskid Ugovora o individualnom trajnom nalogu od strane Banke, temeljen na izmjeni ugovorenog uvjeta o broju računa primatelja plaćanja, također podrazumijeva zatvoreni račun primatelja plaćanja uvidom u Jedinствeni registar računa Financijske agencije.

15.4. Klijent može otkazati ugovor o otvaranju računa i ugovor o ostalim platnim uslugama (okvirni ugovor) uz otkazni rok od mjesec dana. Banka može otkazati ugovor o otvaranju računa i ugovor o ostalim platnim uslugama uz otkazni rok od dva mjeseca.

15.5. Banka i Klijent mogu u svakom trenutku sporazumno raskinuti ugovor o otvaranju računa i ugovor o ostalim platnim uslugama.

## 16. SEPA Osnovno izravno terećenje

16.1. Terminski plan, elementi i uvjeti potrebni za izvršenje SEPA izravnog terećenja

16.1.1. Vrijeme primitka i izvršenja Naloga SEPA izravnih terećenja regulirano je Terminskim planom za izvršenje platnih naloga Banke.

16.1.2. Banka će bez odlaganja postupiti po svakom dobivenom nalogu za SEPA izravno terećenje u slučaju:

- kada je korišten odgovarajući obrazac ISO 20022 XML poruka SEPA izravnih terećenja definiranih Pravilima Sheme,
- kada su popunjeni svi propisani obvezni elementi naloga,
- kada je nalog dostavljen u vrijeme kada Banka može postupiti po nalogu s obzirom na datum izvršenja, odnosno najkasnije jedan međubankovni radni dan prije datuma izvršenja.

16.1.3. Datum izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja može biti jedino međubankovni radni dan.

16.1.4. Platni nalog mora sadržavati ispravno i jasno popunjene sve obvezne elemente za provođenje SEPA izravnog terećenja, a to su:

16.1.4.1. identifikacijska oznaka SEPA sheme, vrsta plaćanja, jedinstveni identifikator (poziv na broj Klijenta-platitelja), naziv Primatelja plaćanja, identifikator Primatelja plaćanja, IBAN Primatelja plaćanja koji će se odobriti za

iznos naloga, ime i prezime Klijenta - platitelja, IBAN Klijenta - platitelja koji će se teretiti za iznos naloga, identifikator Suglasnosti, datum potpisivanja Suglasnosti, oznaka mjesta za elektronički potpis (ako je primjenjivo), iznos naloga, datum izvršenja naloga, detalji plaćanja (poziv na broj primatelja i opis plaćanja), vrsta Suglasnosti;

16.1.4.2. ako je navedeno u Suglasnosti Klijenta - platitelja: naziv krajnjeg Primatelja plaćanja, identifikacija krajnjeg Primatelja plaćanja, adresa Primatelja plaćanja, adresa Klijenta - platitelja, identifikacijska oznaka Klijenta - platitelja, naziv stvarnog dužnika, identifikacija stvarnog dužnika;

16.1.4.3. za međubankovne naloge: BIC Banke primatelja plaćanja, BIC Banke Klijenta - platitelja, datum obračuna naloga, referenca naloga koju dodjeljuje Banka primatelja plaćanja;

16.1.4.4. u slučaju izmjena kod Suglasnosti: razlog za izmjene Suglasnosti, identifikator izvornog Primatelja plaćanja, identifikator Suglasnosti kako ju je dao izvorni Primatelj plaćanja koji je dao Suglasnost.

16.1.5. Klijent - platitelj je dužan prije izdavanja Suglasnosti za izvršenje SEPA izravnog terećenje provjeriti sljedeće obvezne elemente Suglasnosti s kojom Primatelj plaćanja inicira izvršenje platnih transakcija:

16.1.5.1. ime i prezime Klijent - platitelja, IBAN Klijenta - platitelja koji će se teretiti za iznos naloga, naziv Primatelja plaćanja, vrstu Suglasnosti, datum potpisivanja Suglasnosti, potpis Klijenta - platitelja, oznaka mjesta za elektronički potpis (ako je primjenjivo).

16.1.6. Transakcijski račun Klijenta – platitelja za izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja može biti račun vrste 31 (žiroračun) ili račun vrste 32 (tekući račun ili devizni račun).

## 16.2. Suglasnost za izvršenje SEPA izravnog terećenja

16.2.1. Klijent - platitelj daje Suglasnost za izvršenje SEPA izravnog terećenja Primatelju plaćanja ili trećoj strani ovlaštenoj za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja plaćanja, odnosno autorizira SEPA izravno terećenje ispravno i potpuno popunjenim obveznim elementima obrasca Suglasnosti za SEPA izravna terećenja iz točke 16.1.5.

Svaki Klijent - platitelj dužan je pridržavati se svih uvjeta iz Suglasnosti koje je dogovorio s Primateljem.

16.2.2. Primatelj za svaku Suglasnost određuje jedinstven identifikator Suglasnosti koji ju jednoznačno određuje. U slučaju promjene identiteta Primatelja uslijed statusne promjene, SEPA izravna terećenja izvršavat će se prema Suglasnosti koju je Platitelj dao Primatelju prije promjene identiteta.

16.2.3. Suglasnost se može otkazati ili izmijeniti samo putem izravne komunikacije sa Primateljem ili treće strane ovlaštene za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja. Kad je Suglasnost opozvana ili otkazana, naknadne platne transakcije ne smatraju se autoriziranim.

16.2.4. Klijent – platitelj dužan je obavijestiti Primatelja plaćanja u slučaju promjena podataka navedenih u Suglasnosti.

16.2.5. Primatelj plaćanja dužan je obavijestiti Platitelja, potpisnika Suglasnosti, o svim promjenama vlastitih podataka koji se nalaze na Suglasnosti (naziv Primatelja plaćanja, adresa Primatelja plaćanja, IBAN Primatelja plaćanja, i sl.).

16.2.6. Za 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, prije ili tijekom izvršenja platne transakcije.

16.2.7. 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.

16.2.8. Nalozi zaprimljeni po Suglasnosti Klijenta - platitelja mogu se odbiti ili ograničiti nizom radnji predviđenih procedurom SEPA izravnih terećenja:

- 1) jednokratnim odbijanjem naloga izravnog terećenja po određenom Primatelju plaćanja,
- 2) stavljanjem zabrane provođenja izravnih terećenja po određenom tekućem ili deviznom računu,
- 3) zadavanjem ograničenja po iznosu ili frekvenciji određenih izravnih terećenja,
- 4) zadavanjem ograničenja izvršavanja izravnih terećenja po određenom Primatelju plaćanja.

16.2.9. Radnje predviđene SEPA shemom kojima se Klijentu pružaju mogućnosti navedene u točki 16.2.8., kako bi ih se uvažilo, moraju biti unesene na sustav Banke najkasnije jedan dan prije izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja.

16.2.10. Ako se nije proveo nijedan nalog SEPA izravnog terećenja po predanoj Suglasnosti tijekom razdoblja od 36 mjeseci (počevši s datumom posljednje iniciranog naloga SEPA izravnog terećenja, Primatelj plaćanja mora otkazati Suglasnost i nije mu više dozvoljeno iniciranje naloga SEPA izravnog terećenja na temelju otkazane Suglasnosti.

## 16.3. Valuta i tečajevi

16.3.1. Ako Platitelj, po pojedinoj Suglasnosti, na sustavu Banke nije prethodno odredio valutu računa s kojeg će se nalog za SEPA izravno terećenje izvršavati, nalog za isto pokušati će se izvršiti isključivo s prvog dostupnog tekućeg ili deviznog računa sukladno sljedećem rasporedu valuta: 1. EUR, 2. USD, 3. CHF, 4. GBP, 5. NOK, 6. CAD, 7. SEK, 8. AUD, 9. HUF, 10. DKK, 11. CZK, 12. PLN, 13. JPY., te će se a prvotno dostupnog računa nastaviti izvršavati sve dok Klijent - platitelj ne izabere jednu od valuta kao jedinu s koje će se provoditi pojedina Suglasnost

16.3.2. Nalog za SEPA izravno terećenje iniciran na temelju Suglasnosti izdanoj kod Primatelja plaćanja, ili kod treće strane ovlaštene za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja plaćanja, bit će izvršena sukladno valuti određenoj postupkom

navedenim u točki 16.3.1. i/ili koju je već prethodno na sustavu Banke odredio Klijent - platitelj putem zahtjeva za izmjenu valute putem OTP internetskog bankarstva, usluge OTPgo nakon uvođenja usluge kao zamjene za OTP internetsko bankarstvo ili direktno u poslovnici Banke.

- 16.4. odgovornost i okolnosti koje uključuju / isključuju odgovornost Sudionika Sheme
- 16.4.1. Primatelj plaćanja dužan je obavijestiti Klijenta - platitelja najmanje 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja naloga za izravno terećenje o iznosu i izvršenju pojedinog naloga za izravno terećenje, osim ako je između Platitelja i Primatelja plaćanja ugovoren drugi vremenski rok.
- 16.4.2. nalog za izravno terećenje Primatelj plaćanja dužan je dostaviti u Banku najmanje jedan (1) međubankovni radni dan prije dana izvršenja. Ako dan izvršenja izravnog terećenja nije međubankovni radni dan, Banka neće zaprimiti takav nalog s obzirom na to da neradni dani nisu dostupni za međubankovno poslovanje i izvršenje SEPA izravnog terećenja.
- 16.4.3. Banka ima pravo i mogućnost odbiti nalog za SEPA izravno terećenje s određenog računa Platitelja i to bez provjeravanja istoga s Klijentom/Platiteljem radi:
- tehničkih razloga (npr. pogrešan format, pogrešno unesen IBAN, neispravan BIC, i sl.);
  - razlozi vezani za status računa (npr. račun naveden u nalogu za SEPA izravno terećenje je zatvoren, Klijent je preminuo, Klijent ne dopušta da SEPA Izravno terećenje provede, nedovoljan iznos sredstava na računu, itd.);
  - neobičan ili nepredvidljiv događaj;
  - Platitelj je predao zahtjev za Odbijanje
- 16.4.4. Naloga 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, te sukladno predodređenoj valuti i bez provjeravanja istoga sa osobnim podacima Klijenta - platitelja. Banka zadržava pravo provesti takvu provjeru u vlastitoj diskreciji, a u slučaju nepodudarnosti istoga ima pravo odustati od provođenja naloga i vratiti ga Primatelju plaćanja, odnosno Banci primatelja.
- 16.4.5. Ako na dan izvršenja naloga za SEPA izravno terećenje (do trenutka osiguranja pokrića definiranog u Terminskom planu), na računu Klijenta - platitelja nije bilo dovoljno sredstva za izvršenje iznosa navedenog u Nalogu i pripadajuće mu naknade u cijelosti, nalog za SEPA izravno terećenje neće se izvršiti.
- 16.4.6. Nalog za SEPA izravno terećenje moguće je provesti do iznosa dozvoljenog prekoračenja na računu u eurima, odnosno do iznosa raspoloživih sredstava na deviznom računu Klijenta.
- 16.4.7. U slučaju da na isti dan izvršenja na izvršenje dopijeva dva ili više naloga za SEPA izravno terećenje, Banka ih izvršava redoslijedom koji je sukladan sa zaprimanjem istih od Primatelja plaćanja. U slučaju da za prvi Nalog po redoslijedu izvršenja nije raspoloživo dovoljno sredstava na računu Klijenta – platitelja, terećenje će se pokušati izvršiti po prvom sljedećem Nalogu za koji je raspoloživo stanje računa dovoljno za izvršenje.
- 16.4.8. Klijent - platitelj se slaže da je obvezan riješiti bilo koju spornu naplatu Naloga na temelju dostavljenih podataka izravno sa Primateljem plaćanja, osim u slučaju zadanih odbijanja, zabrana ili ograničenja izravnih terećenja.
- 16.4.9. Klijent - platitelj prima na znanje i prihvaća da uvrštavanje Primatelja plaćanja na crnu ili bijelu listu Primatelja, odbijanje naloga, ograničavanje Suglasnosti, te traženje povrata za bilo koje SEPA Izravno terećenje ne oslobađa Klijenta - platitelja od ugovornih ili drugih obveza prema Primatelju plaćanja, također potvrđuje da 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
- 16.4.10. Klijent - platitelj je obvezan obavijestiti Primatelja u slučaju da odluči koristiti drugi račun u Banci ili drugu financijsku instituciju za provođenje SEPA Izravnog terećenja.
- 16.4.11. U roku od pet (5) radnih dana nakon dana izvršenja, Primatelj je u mogućnosti odobriti račun Klijenta - platitelja, putem Banke platitelja, za iznos već naplaćenih sredstava putem SEPA naloga za izravno terećenje na dan izvršenja. Banka platitelja obvezna je ispuniti zatraženo od Primatelja plaćanja bez prethodnog obavještanja Klijenta - platitelja.
- Banka u slučaju odobrenja računa Klijenta - platitelja za iznos naplaćenih sredstava putem SEPA naloga za izravno terećenje, nije u obvezi Klijentu - platitelju izvršiti povrat naplaćene naknade za već izvršeni nalog SEPA izravnog terećenja.
- U slučaju zahtjeva Klijenta - platitelja za povratom nakon što je zatvorio račun u Banci ili po instrukciji Primatelja za povratom u korist zatvorenog transakcijskog računa Klijenta - platitelja u Banci, Banka će odobriti Platitelja za iznos sredstava. Isto je moguće izričito u eurima (EUR) putem Odjela podrške, kvalitete i inovacija pri OTP banci bezgotovinskom isplatom na tekući račun kojeg Platitelj odredi, ili gotovinskom isplatom sredstava u poslovnici Banke.
- 16.4.12. Primatelj plaćanja u mogućnosti je prije ili na dan izvršenja naloga za SEPA izravno terećenje zatražiti opoziv iniciranih naloga za plaćanje, Banka platitelja obvezna je ispuniti zatraženo od Primatelja plaćanja bez prethodnog obavještanja Klijenta - platitelja o istome.

16.5. Ograničavanja Primatelja i ograničavanja Suglasnosti i odbijanja platnih transakcija izravnog terećenja prije izvršenja

16.5.1. Jedan dan prije datuma izvršenja ili na dan izvršenja prije izvršenja, Klijent - platitelj ima mogućnost ograničavanja Suglasnosti i odbijanja naloga za SEPA izravno terećenje iniciranih od Primatelja plaćanja na temelju Suglasnosti Klijenta - platitelja.

16.5.2. Naloga za naplatu SEPA izravnog terećenja, zaprimljene na temelju Suglasnosti Klijenta - platitelja, moguće je ograničiti na sljedeće načine:

16.5.2.1. unosom ID-a Primatelja plaćanja na crnu listu Primatelja plaćanja po određenom računu Platitelja

16.5.2.2. unosom Primatelja plaćanja na bijelu listu Primatelja plaćanja po određenom računu Platitelja – odnosno odabirom pojedinog ili više Primatelja prema kojem će se isključivo izvršavati izravna terećenja,

16.5.2.3. unosom ograničenja po Suglasnosti Platitelja za zaprimljene naloga SEPA izravnog terećenja po iznosu i/ili frekvenciji plaćanja.

16.5.3. 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, će se odbiti

16.5.4. 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 će se pokušati naplatiti/izvršiti, dok će se u tom slučaju svi ostali nalozi za SEPA izravno terećenje od Primatelja plaćanja koji se ne nalaze na bijeloj listi odbiti.

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

16.5.6. Ograničenjem Suglasnosti za provođenje naloga za SEPA izravno terećenje po frekvenciji ograničit 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 autoriziranima. Definirano razdoblje odnosi se isključivo na kalendarski mjesec.

16.5.7. Unos Primatelja na crnu listu nije moguće kombinirati sa unosom Primatelja na Bijelu listu i/ili unosom ograničenja po Suglasnosti Platitelja po iznosu i/ili frekvenciji.

Unos Primatelja na bijelu listu moguće je kombinirati sa unosom ograničenja po Suglasnosti Platitelja po iznosu i/ili frekvenciji – u tom slučaju sva ostala ograničenja po iznosu i/ili frekvenciji koja se ne odnose na odabranog Primatelja ne mogu egzistirati. Za unos lista ili ograničenja koja se ne mogu međusobno kombinirati, nužno je prethodno provesti ukidanje modaliteta koji onemogućuje unos željene liste i/ili ograničenja.

16.5.8. Autorizirani nalog za naplatu putem SEPA izravnog terećenja, zaprimljen na temelju Suglasnosti, Klijent - platitelj u mogućnosti je odbiti odnosno zatražiti povrat bez navođenja razloga. Odbijanje navedene vrste naloga vrijedit će samo za jedan nalog za naplatu putem SEPA izravnog terećenja u definiranom razdoblju, svi ostali nalozi koje Banka zaprimi na temelju predmetne Suglasnosti nakon definiranog razdoblja smatrat će se autoriziranima.

Unos odbijanja naloga SEPA izravnog terećenja moguć je u poslovnici Banke, putem usluge OTP internetskog bankarstva ili putem usluge OTPgo nakon uvođenja usluge kao zamjene za OTP internetsko bankarstvo, samo za već zaprimljene naloga pri Banci platitelja. Zahtjev za jednokratnim odbijanjem moguće je povući jedan dan prije datuma izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja podnesenog za odbijanje.

16.5.9. Unesena ograničenja po crnoj i bijeloj listi, kao i ograničenja po Suglasnosti, ostaju na snazi sve dok ih Klijent - platitelj ne ukine, neovisno o tome da li je Klijent - platitelj jednokratno odbio nalog za SEPA izravno terećenje.

16.5.10. Ako Banka od Primatelja plaćanja nije zaprimila informaciju o izmjenama postojeće Suglasnosti (uključujući i sam identifikator Suglasnosti), unesena ograničenja po istoj neće važiti za izmijenjenu Suglasnost, odnosno za nalog SEPA izravnog terećenja koji će Banka zaprimiti na osnovu izmijenjene Suglasnosti.

## 16.6. Povrat

16.6.1. Klijent – platitelj ima pravo, bez navođenja razloga, na povrat novčanih sredstava od Banke u punom iznosu u eurima za autoriziranu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je SEPA izravnim terećenjem inicirana od strane ili preko Primatelja plaćanja.

U slučaju autorizirane platne transakcije SEPA izravnog terećenja koja je izvršena sa računa Klijenta - platitelja različite valute od euro, zatraženi povrat naplaćenih sredstava izvršit će se prema iznosu Naloga izravnog terećenja u eurima, a sukladno protuvrijednosti istoga po kupovnom tečaju OTP banke na dan izvršenja Naloga na račun s kojeg je izravno terećenje provedeno.

Klijent – platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava u poslovnici Banke, putem usluge OTP internetsko bankarstva ili putem usluge OTPgo nakon uvođenja usluge kao zamjene za OTP internetsko bankarstvo. Povrat istih izvršit će se sukladno iznosu Naloga izravnog terećenja u eurima u roku od jednog (1) radnog dana od zaprimanja zahtjeva.

16.6.2. Banka može od Klijenta - platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

Primatelj 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 ako Banci ne dostavi zahtjev za povrat u roku od osam (8) tjedana (56 kalendarskih dana) od datuma terećenja.

16.6.3. 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.

16.6.4. 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 iz točke 16.6.3. ovih Općih uvjeta.

Ako je za iznos neautorizirane platne transakcije terećen račun za plaćanje Klijenta - platitelja, Banka je dužna u roku iz točke 16.6.4. ovih Općih uvjeta dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje platitelja ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije. Banka je dužna Klijentu - platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate.

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

16.6.6. Banka nije dužna postupiti po točki 16.6.4 ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru te ako o navedenom razlogu obavijesti Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

16.6.7. U slučaju kada se istragom naknadno utvrdi da je Klijent neopravdano zadao "Zahtjev za povratom po neautoriziranim transakcijama", a da je temeljem Suglasnosti i svih drugih relevantnih podataka platna transakcija autorizirana, Banka ima pravo teretiti Klijentov račun za iznos vraćene transakcije zajedno s naknadom izvršenja i kamatom, bez daljnje suglasnosti klijenta, uz slanje obavijesti o učinjenim ispravcima po njegovom računu.'

16.6.8. Klijent – platitelj može podnijeti zahtjev za povratom po izvršenom nalogu SEPA izravnog terećenja samo kod Banke platitelja koja je nalog ujedno i izvršila.

16.6.9. Klijent - platitelj može od Banke zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti koju je dao Primatelju. Banka će po zaprimanju zahtjeva prosljediti zahtjev Banci primatelja da od Primatelja pribavi kopiju Suglasnosti i povezane izmjene.

16.6.10. U slučaju zatvorenog transakcijskog računa Klijenta - platitelja u Banci ili prijenosa istoga kod drugog Pružatelja platnih usluga povrat autoriziranog ili neautoriziranog Naloga, odnosno iznosa naplaćenog naloga, moguć je izričito u eurima putem Odjela podrške, kvalitete i inovacija pri OTP banci bezgotovinskom isplatom na tekući račun kojeg Platitelj odredi, ili gotovinskom isplatom sredstava u poslovnici Banke.

16.6.11. U slučaju smrti Klijenta - platitelja, nasljedniku je putem pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju omogućen povrat neautoriziranog Naloga, odnosno iznosa naplaćenog naloga izričito u eurima putem Odjela podrške, kvalitete i inovacija pri OTP banci bezgotovinskom isplatom na tekući račun kojeg nasljednik odredi, ili gotovinskom isplatom sredstava u poslovnici Banke.

## **17. Informacije o obradi osobnih podataka**

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

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

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

## **18. Podnošenje prigovora i postupci mirenja**

18.1. Ako Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov račun, dužan je bez odgađanja dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na njenu poslovnu adresu, putem e-pošte ili predati isti u Poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke prosljediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

18.2. Banka će se, koristeći način dostave prigovora, o istom izjasniti i dostaviti konačan odgovor Klijentu na sve primjedbe te o osnovanosti prigovora u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa Zakonom. Iznimno, ako Banka ne može dostaviti odgovor u roku od deset dana iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Klijentu dostaviti u navedenom roku privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Klijent primiti konačan odgovor, koji ne smije biti duži od 35 dana.

18.3. Klijenti mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da dostavi svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva. Banka je dužna je u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva, dostaviti svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva, a sve u skladu sa Zakonom o platnom prometu. Klijent može isto tako podnijeti prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU) 2021/1230 ili Uredbe (EU) 260/2012. Banka je dužna dostaviti klijentu odgovor najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa Zakonom o provedbi Uredbe Europske unije iz područja platnog prometa. Klijent može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da je Banka postupila protivno Uredbe (EU) 2021/1230 ili Uredbe (EU) 260/2012. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u roku koji odredi Hrvatska narodna banka a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva dostavi očitovanja i dokaze na koje se poziva.

18.4. U sporovima između Klijenata i Banke koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o platnome prometu, te u sporovima koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EU) 2021/1230 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 može se podnijeti prijedlog za mirenje centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

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

18.6. Sporove koji proizlaze iz pružanja platnih usluga Klijent i Banka pokušavaju riješiti sporazumno, a ako do toga ne dođe, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu Banke.

18.7. U svim sporovima između Klijenta i Banke koji nastanu iz okvirnog ugovora, na temelju kojeg se mogu koristiti pojedine platne usluge, a odnose se na primjenu odredbi Zakona o platnom prometu, Klijent može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova navedena su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, kao npr. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, adresa web stranice: <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>

## 19. Obavještavanje

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

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

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

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

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

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

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

## 20. Izmjene okvirnog ugovora

20.1. O izmjenama okvirnog ugovora, Općih uvjeta pružanja usluga platnog prometa za potrošače OTP banke d.d. i naknada vezanih za platne usluge, Banka će izvijestiti Klijenta dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem informacije o izmjenama i sadržaju izmjena na ugovoreni način. Jedan od ugovorenih načina može biti 1) verificiranom e-poštom na zadnju verificiranu e-adresu koju je Klijent dostavio Banci za komunikaciju i slanje sve dokumentacije 2) poštom na zadnju prijavljenu poštansku adresu koju je Klijent dostavio Banci (ako korisnik Banci nije dostavio verificiranu e-adresu), kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju predloženih izmjena. Izmjene ovih Općih uvjeta provode se temeljem objektivnih razloga odnosno promjenama u poslovanju koje se odnose na tehničko-tehnološka unapređenja, prilikom promjene zakona kad ta promjena ima utjecaj na ugovorni odnos u tijeku i prilikom izmjena uvjeta na tržištu. O razlozima izmjena pojedinih odredbi, Banka će pravovremeno informirati Klijenta.



20.2. U slučaju izmjena navedenih u točki 20.1. Klijent ima pravo prihvatiti ili odbiti predložene izmjene prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu.

20.3. Ako Klijent nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor i/ili povezani proizvod s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena. Izjavu o otkazu Klijent mora dostaviti Banci osobno ili u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.

20.4. Ako Klijent u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad Klijent odbije predložene izmjene a pritom nije otkazao ugovor, Banka može otkazati ugovor.

## **21. Završne odredbe**

21.1. Za sve što nije izričito regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja s fizičkim osobama, drugi akti banke i zakonski propisi kojima se propisuje obavljanje platnog prometa.

21.2. U slučaju da neke od odredbi ovih Općih uvjeta nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta.

21.3. Okvirni ugovor na temelju kojeg se mogu koristiti pojedine platne usluge zaključuje se na hrvatskom jeziku. Sva komunikacija tijekom ugovornog odnosa odvijat će na hrvatskom jeziku.

21.4. Na Okvirni ugovor na temelju kojeg se mogu koristiti pojedine platne usluge primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

21.5. Sastavni dio Općih uvjeta čine Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke i Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke, koji su dostupni Korisniku u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke. Sastavni dio Općih uvjeta čine i podaci o važećim kamatnim stopama i naknadama, Odluka o kamatama i Odluka o naknadama Banke u dijelu kojim isti reguliraju i sadrže podatke o važećim kamatnim stopama i naknadama za proizvode i usluge namijenjene fizičkim osobama, a koji su Korisniku dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke u obliku Izvadaka iz Odluke o kamatama i Odluke o naknadama po pojedinim proizvodima i uslugama.

21.6. Ovi Opći uvjeti pružanja usluga platnog prometa za potrošače stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Klijente od 1. siječnja 2025. godine.

21.7. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta pružanja usluge platnog prometa za potrošače prestaju važiti Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke iz siječnja 2024. godine.

Split, listopad 2024.

**Uprava OTP banke d.d.**