

## OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD PREPAID KARTICE OTP BANKE d.d.

### A. OBJAŠNENJE POJMOVA

- Opći uvjeti – Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Mastercard prepaid kartice OTP banke. d.d.
- Banka – označava OTP banku Hrvatska dioničko društvo Split, Domovinskog rata 61 (OTP banka d.d.) kao izdavatelja Kartice.
- Kartica - Mastercard prepaid kartica (odnosno MasterCard PayPass prepaid kartica ili MasterCard contactless prepaid kartica - raniji nazivi kartice) koju Banka izdaje osnovnom korisniku i na njegov zahtjev dodatnom korisniku.
- Zahtjev – zahtjev za izdavanje Mastercard prepaid kartice koji može biti u tiskanom obliku ili prilagođen za ispunjavanje putem internet bankarstva, i na temelju telefonskog poziva s Kontakt centrom (dolazni/odlazni poziv) nakon standardne sigurnosne provjere i identifikacije.
- Korisnik kartice – osnovni korisnik Kartice i dodatni korisnik Kartice.
- Ime – ime i prezime Korisnika kartice, pri čemu se na Kartici može otisnuti i u skraćenom obliku zbog ograničenja u dopuštenom broju znakova za ispis, odnosno u skraćenom/prilagođenom obliku na zahtjev Korisnika kartice.
- Osnovni korisnik – fizička osoba, osnovni korisnik Mastercard prepaid kartice kojoj je odobren Zahtjev za izdavanje Mastercard prepaid kartice, odnosno Zahtjev za izdavanje Kartice i čije je Ime otisnuto na Kartici.
- Dodatni korisnik – dodatni korisnik Mastercard prepaid kartice, kojem je Kartica izdana na zahtjev Osnovnog korisnika i čije je Ime otisnuto na Kartici.
- Račun korištenja – poseban račun koji se otvara na ime Osnovnog korisnika na kojem se rezerviraju i knjiže sve transakcije Karticom i koji se može odobravati internim ili eksternim prijenosom sredstava s drugih računa ili uplatom gotovog novca u poslovnici Banke.
- Raspoloživo stanje – raspoloživo stanje za Karticu jednako je stvarnom stanju Računa korištenja umanjenom za nezatvorene rezervacije po istom računu i umanjenom za eventualna nezatvorena potraživanja po ranijem korištenju Kartice.
- Prodajno mjesto – poslovni subjekt koji prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- EFTPOS – uređaj instaliran na Prodajnom mjestu ili Isplatnom mjestu koji služi za elektroničko provođenje platnih transakcija i usluga koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- Bankomat – samouslužni uređaj namijenjen za isplatu gotovog novca, provjeru stanja računa i druge platne transakcije i usluge koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- PIN – osobni tajni broj, poznat isključivo korisniku Kartice, koji se koristi na mjestima upotrebe Kartice koja zahtijevaju identifikaciju PIN-om.
- Personalizirana sigurnosna obilježja Kartice – elementi Kartice potrebni za realizaciju plaćanja roba i usluga na Prodajnim mjestima koja nisu fizička (internet, kataloška i telefonska prodaja i sl.) koji podrazumijevaju: broj kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenasti broj koji je naveden na poledini Kartice.
- Obavijest o korištenju Mastercard prepaid kartice – informacija Osnovnom korisniku Kartice o proknjiženim transakcijama osnovnom i dodatnom Karticom, uplatama i pripadajućim naknadama naplaćenima u odgovarajućem vremenskom razdoblju.

Opći uvjeti reguliraju poslovni odnos između Korisnika kartice i Banke sa sljedećim podacima:

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Adresa:                    | Domovinskog rata 61, Split                             |
| Adresa elektroničke pošte: | <a href="mailto:info@otpbanka.hr">info@otpbanka.hr</a> |
| Internet stranice:         | <a href="http://www.otpbanka.hr">www.otpbanka.hr</a>   |
| INFO telefon:              | 072 201 555 i 0800 21 00 21                            |
| BIC (SWIFT):               | OTPVHR2X   |
| IBAN:                      | HR5324070001024070003                                  |
| OIB:                       | 52508873833  |

## **B. IZDAVANJE KARTICE**

1. Osnovni korisnik može postati državljanin Republike Hrvatske s osobnom iskaznicom i navršениh 15 godina.
2. Zahtjev za izdavanje Kartice podnosiitelj Zahtjeva potpisuje u bilo kojoj poslovnici Banke odnosno unosi ga preko Internet bankarstva ili po pozivu Kontakt centru Banke, a potpisuje prilikom izdavanja kartice. Radi donošenja odluke o izdavanju Kartice Banka može od podnosiitelja Zahtjeva zatražiti dodatne podatke i dokumentaciju koju ne vraća te izvršiti provjeru podataka. Odluku o odobrenju Zahtjeva, odnosno o izdavanju Kartice Banka donosi po vlastitoj ocjeni, bez obveze njenog obrazloženja podnosiitelju Zahtjeva. Kreiranjem Kartice se podrazumijeva da je Zahtjev odobren o čemu će Banka podnosiitelja Zahtjeva obavijestiti putem poziva za preuzimanje Kartice.
3. Pri primitku Korisnik kartice je dužan istu potpisati. Nepotpisana Kartica nije valjana. Korisnik kartice snosi sve posljedice u slučaju nepotpisivanja Kartice. Karticu poslanu na kućnu adresu Korisnik kartice je dužan potpisati na za to predviđeno mjesto, odmah po primitku, te aktivirati sukladno uputi.
4. Podnošenjem zahtjeva Banci Korisnik kartice može zatražiti ukidanje opcije beskontaktnih transakcija s karticama koje imaju beskontaktnu tehnologiju. Takva kartica se može koristiti isključivo kontaktno o čemu se Korisnik kartice obvezuje informirati Prodajno mjesto.
5. Kartica se može izdati i kao dodatna Kartica i to na zahtjev i uz pismenu suglasnost Osnovnog korisnika. Osnovni korisnik solidarno odgovara s Dodatnim korisnikom za sve troškove nastale korištenjem dodatne Kartice. Odredbe Općih uvjeta odnose se na Osnovnog korisnika i svakog Dodatnog korisnika. Potpisom Zahtjeva Dodatni korisnik potvrđuje i prihvaća Opće uvjete.
6. Osnovni korisnik može opozvati pravo korištenja Kartice Dodatnom korisniku pisanim putem uz povrat Kartice (prezane okomito po sredini i preko čipa) Dodatnog korisnika.
7. Ukoliko Korisnik kartice ne preuzme prvu Karticu najkasnije 5 mjeseci nakon kreiranja Kartice, ista će biti uništena.
8. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Korisnik kartice je istu dužan odmah vratiti.

## **C. OBNAVLJANJE KARTICE**

1. Banka izdaje Karticu s rokom valjanosti od tri godine.
2. Kartica se može koristiti samo u razdoblju koje je naznačeno na prednjoj strani Kartice.
3. Ako se Korisnik kartice pridržava Općih uvjeta i Kartica mu nije blokirana ili otkazana, nakon isteka roka valjanosti Kartice, ovisno o želji korisnika, bit će mu izdana zamjenska kartica za novi ciklus korištenja.
4. Korisnik je dužan Karticu kojoj je istekao rok valjanosti prezati (okomito po sredini i preko čipa) i vratiti Banci.
5. Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti.
6. Za troškove izrade zamjenske kartice Korisnik kartice će biti terećen sukladno Odluci o naknadama Banke.

## **D. KORIŠTENJE KARTICE**

1. Mastercard prepaid kartica predviđena je za plaćanje roba i usluga na svim fizičkim Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu koji imaju istaknute MasterCard oznake, za korištenje dopuštenih usluga na Bankomatima u zemlji i inozemstvu koji imaju istaknute MasterCard oznake, plog gotovog novca na račun korištenja na uplatnim bankomatima Banke, te za plaćanje roba, i usluga preko interneta, kataloge i telefonske prodaje.
4. S Mastercard prepaid karticom gotov novac se može podizati jedino na Bankomatima Banke (uz navedeno podizanje gotovog novca Karticom, moguća je i isplata s Računa korištenja u poslovnicama).
5. Osoba čije je Ime otisnuto na Kartici jedini je njen korisnik. Kartica nije prenosiva na drugu osobu.
6. Po platnim transakcijama nastalim korištenjem Mastercard prepaid kartice tereti se Račun korištenja, a naknade za korištenje Kartice naplaćuju se u gotovom novcu ili terećenjem Računa korištenja.
7. Sve transakcije učinjene Karticama, uplate, isplate i prijenosi po računima koji se vode uz Kartice te naknade vezane uz korištenje Kartica koje nisu naplaćene u gotovom novcu navodit će se u Obavijesti o korištenju Mastercard prepaid kartice koja će se za transakcije iz prethodnog mjeseca kreirati jednom mjesečno.

8. Prilikom ispunjavanja Zahtjeva Osnovni korisnik bira način dostave Obavijesti o korištenju Mastercard prepaid kartice, odnosno adresu dostave ili opciju „bez dostave“ (raspoložive su putem Internet bankarstva), što može i mijenjati tijekom korištenja Kartice. U slučajevima kada Banka nudi takvu mogućnost a ovisno o odabiru Osnovnog korisnika, Banka putem elektroničke pošte dostavlja Obavijesti o korištenju Mastercard prepaid kartice i druge dokumente. Korisnik kartice je dužan pridržavati se mjera sigurnosti i ne davati povjerljive podatke putem elektroničke pošte. Banka putem elektroničke pošte ne dostavlja poveznice (linkove) na internet i mobilno bankarstvo i ne traži povjerljive podatke kao što su Personalizirana sigurnosna obilježja Kartice, broj tokena, APPLI 1 i APPLI 2 brojeve. U slučaju da Korisnik kartice 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. Banka snosi odgovornost za izradu Obavijesti o učinjenim troškovima i slanje Obavijesti o učinjenim troškovima Korisniku kartice koji je izabrao da želi dostavu Obavijesti o učinjenim troškovima. Za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku pošiljki, Banka ne snosi odgovornost obzirom da se za dostavu pošiljki koristi uslugama vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga.

9. Banka snosi odgovornost za izradu Obavijesti o korištenju Mastercard prepaid kartice i slanje Obavijesti o korištenju Mastercard prepaid kartice klijentima koji su izabrali da žele dostavu Obavijesti o korištenju Mastercard prepaid kartice. Za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku pošiljki, Banka ne snosi odgovornost obzirom da se za dostavu pošiljki koristi uslugama vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga.

10. Kartica s beskontaktnom tehnologijom se može koristiti i za beskontaktna plaćanja (prislanjanjem kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju Prodajnog mjesta) i druge beskontaktno transakcije. U slučaju beskontaktnih plaćanja nižih iznosa klijent se ne identificira ni PIN-om ni potpisom, što predstavlja dodatni rizik u slučaju gubitka/ krađe/ zloupotrebe kartice, a sukladno pravilima kartične kuće Mastercard maksimalni iznosi za takva plaćanja definirani su na razini pojedine zemlje. Na dan objave ovih Općih uvjeta maksimalni iznos za beskontaktna plaćanja bez PIN-a i potpisa u Republici Hrvatskoj je 100,00 kuna. Banka zadržava pravo u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je isto potrebno od Korisnika kartice prilikom izvršenja određenih beskontaktnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos.

11. Korisnik kartice autorizira odnosno daje suglasnost za platnu transakciju (nalog za plaćanje) na jedan od sljedećih načina:

- umetanjem ili prislanjanjem (prilikom provođenja beskontaktnih transakcija) te korištenjem Kartice na Bankomatu, uz unos PIN-a;
- uručanjem Kartice na Prodajnom mjestu te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
- umetanjem ili prislanjanjem (prilikom provođenja beskontaktnih transakcija) Kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju Prodajnog mjesta ili Isplatom mjesta te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
- unosom ili davanjem, putem telefona ili pisanim elektronskim putem, Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice i drugih sigurnosnih elemenata (korištenjem 3D Secure usluge), te ostalih podataka na zahtjev trgovca prilikom plaćanja preko interneta, kataloške ili telefonske prodaje;
- sklapanjem ugovora o terećenju Kartice.

Korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije nakon što je dao suglasnost za provođenje iste.

12. Prilikom upotrebe Kartice na fizičkim Prodajnim mjestima i Bankomatima Korisnik kartice se identificira Karticom i PIN-om (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju PIN-om) ili Karticom i potpisom (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju potpisom) ili samo Karticom (transakcije određenih iznosa prilikom beskontaktnog plaćanja i sl.).

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

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

15. Kada je za upotrebu Kartice potreban potpis Korisnika kartice, on mora biti istovjetan potpisu na Kartici.

16. Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga, odnosno prilikom isplate na Isplatom mjestu, pokazati dokument kojim se osoba čije je Ime otisnuto na Kartici može identificirati.

17. Na fizičkim Prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima MasterCard-a, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili utipkavanja PIN-a, Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje transakcije samim činom korištenja Kartice.

18. Korisnik kartice ne smije koristiti Karticu u nezakonite svrhe uključujući kupnju roba i usluga koje su zakonom zabranjene u Republici Hrvatskoj.

19. Korisnik kartice je dužan prilikom kupnje roba i usluga putem interneta provjeriti sigurnosne oznake web stranice na kojoj se realiziraju transakcije.

20. Prilikom upotrebe Kartice putem interneta, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl. Korisnik kartice se identificira s Personaliziranim sigurnosnim obilježjima Kartice, ili drugim sigurnosnim elementima korištenjem 3D Secure usluge.

21. Prilikom kupnje roba i usluga ili prilikom podizanja gotovog novca, Korisnik kartice je dužan sve potvrde o transakciji izdane od strane Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta zadržati za sebe te ih u slučaju reklamacije predočiti Banci.

22. Ako u roku od 60 dana od dana korištenja Kartice kroz Obavijest o korištenju Mastercard prepaid kartice ne bude informiran o zaduženju, Korisnik kartice dužan je o tom korištenju obavijestiti Banku.

23. Korisnik kartice dužan je Banci prijaviti sve promjene osobnih podataka (promjene adrese stanovanja ili adrese na koju se šalju obavijesti, promjene imena i/ili prezimena, zaposlenja) i svih ostalih podataka koji mogu utjecati na pravilno korištenje Kartice. U protivnom, Banka može Korisniku kartice uskratiti pravo korištenja Kartice i naplatiti sve troškove nastale korištenjem Kartice.

24. Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po Mastercard prepaid kartici i Kartici Dodatnog korisnika naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u OTP banci d.d. bez prethodne najave.

25. U slučaju blokade tekućeg računa ili nekog drugog računa Osnovnog korisnika zbog nepodmirenih obveza ili nekog drugog razloga, provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, sumnje na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare te sumnje na sigurnost korištenja Kartice, Banka ima pravo blokirati Karticu za korištenje.

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

## **E. PRIJENOSI IZMEĐU RAČUNA KORIŠTENJA I DRUGIH RAČUNA, UPLETE I ISPLATE**

1. Dopušteni su prijenosi sredstava na Račun korištenja (odobravanje računa korištenja): s tekućeg računa bilo kojeg vlasnika računa i s deviznog računa Osnovnog korisnika prema kupovnom tečaju Banke za devize.

2. Dopušteni su prijenosi sredstava s Računa korištenja (terećenje Računa korištenja): na tekući račun Osnovnog korisnika i na devizni račun Osnovnog korisnika prema prodajnom tečaju Banke za devize.

3. Mogu se provoditi eksterne uplate (u poslovnicama drugih banaka i sl.) te uplate gotovog novca u poslovnicama Banke u korist Računa korištenja.

4. Dopušteno je provoditi isplatu gotovog novca s Računa korištenja u poslovnicama Banke.

5. Prijenosom ili isplatom sredstava s Računa korištenja umanjuje se Raspoloživo stanje za Mastercard prepaid karticu.

6. U slučaju blokade zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, sredstva s Računa korištenja koriste se za provedbu ovrhe, a Banka ima pravo spriječiti odobravanje Računa korištenja u razdoblju trajanja takve blokade.

7. Sredstva s Računa korištenja mogu se koristiti za naplatu drugih dospjelih obveza koje Korisnik kartice ima prema Banci.

8. Ako se prilikom pokušaja terećenja Računa korištenja utvrdi da iz bilo kojeg razloga Raspoloživo stanje nije dovoljno za naplatu transakcije Karticom ili naknade, Banka ima pravo teretiti tekući račun ili drugi transakcijski račun Osnovnog korisnika.

9. Ako je prilikom provođenja transakcije Raspoloživo stanje dovoljno i transakcija bude autorizirana, ali se nakon obrade transakcije u Banci (po zaprimanju i knjiženju transakcije) utvrdi da je zbog tečajnih razlika ili nekog drugog razloga stvarno stanje na Računu korištenja postalo manje od nule, Banka ima pravo razlikom teretiti tekući račun ili drugi transakcijski račun Osnovnog korisnika.

## **F. UVJETI PLAĆANJA**

1. Korisnik kartice može koristiti Karticu do visine Raspoloživog stanja.
2. Osnovni Korisnik kartice ovlašćuje Banku da troškove i naknade nastale korištenjem Mastercard prepaid kartice naplaćuje s Računa korištenja.
3. Za plaćanje roba i usluga na Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu Korisnik kartice ne plaća naknadu.
4. Kada je izvorna valuta transakcije u kunama, račun Kartice se tereti odnosno odobrava u izvornim kunama.
6. Kada se financijske transakcije obračunavaju u eurima i kada je izvorna valuta transakcije različita od obračunske valute, iznos u izvornoj valuti se konvertira u iznos u obračunskoj valuti primjenom međuvalutarnog odnosa tih valuta prema Mastercard tečaju na dan obrade transakcije u Mastercard-u.
7. Kada se financijske transakcije obračunavaju u eurima i kada izvorna valuta nije kuna:
  - ako se radi o kupovini, preračunavaju se iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema prodajnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute transakcije;
  - ako se radi o isplati gotovog novca, preračunavaju se iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema prodajnom tečaju Banke za efektivu i čekove važećem na datum valute transakcije;
  - ako se radi o transakcijama koje su u Banci identificirane kao izvorne uplate u korist Kartice preračunavaju se iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema kupovnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute.Datum valute je datum kada je transakcija evidentirana u Banci.
8. Zbog primjene različitih valutnih konverzija kod rezervacije i naplate transakcije, autorizirani i naplaćeni iznos transakcije se mogu razlikovati odnosno može biti naplaćen iznos koji je za iznos tečajne razlike veći ili manji od iznosa koji je odobren od strane Banke. Korisnik kartice je obvezan osigurati sredstva za eventualnu tečajnu razliku i dužan je platiti ukupni naplaćeni iznos bez obzira na iznos koji je autoriziran od strane Banke.
9. Zbog primjene različitih valutnih odnosa (tečaja) u trenutku naplate transakcije i trenutku uplate povrata naplaćene transakcije, iznosi povrata i transakcije se mogu razlikovati.
10. Upiti za odobrenje transakcije prema Banci (autorizacija) se provodi u kunama, na način da Visa originalni iznos transakcije preračunava po obračunskom Mastercard tečaju.
11. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke.
12. Tečajevi za preračunavanje iznosa iz izvorne valute u iznos u obračunskoj valuti, za transakcije koje se obračunavaju u eurima, objavljuju se na web stranici kartične kuće Mastercard.

## **G. NAKNADE**

1. Sve naknade vezane uz Mastercard prepaid karticu naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama Banke i pravilima koje određuje MasterCard.
2. Naknade po Mastercard prepaid kartici se naplaćuju se u gotovom novcu ili s Računa korištenja, a iznimno i s tekućeg ili drugog transakcijskog računa Osnovnog korisnika.
3. U slučaju blokade zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje Računa korištenja se prolongira do prestanka blokade.
4. Za uplate i prijenose na Račun korištenja u zemlji i inozemstvu Račun korištenja Osnovnog korisnika bit će terećen za naknadu sukladno Odluci o naknadama Banke.
5. Naplata upisnine provodi se u gotovom novcu prilikom izdavanja prve Kartice, a upisnina se obnavlja za svaki novi trogodišnji ciklus korištenja Kartice, također uz naplatu upisnine u gotovom novcu prilikom izdavanja odgovarajuće Kartice, sukladno Odluci o naknadama Banke.
6. U slučaju opoziva Kartice od strane Banke, kao i u slučaju otkaza Kartice od strane Korisnika kartice, Korisnik kartice nema pravo na povrat upisnine.

## **H. IZGUBLJENA / UKRADENA / ZLOUPOTREBLJENA KARTICA**

1. U slučaju gubitka/krađe Mastercard prepaid kartice, Korisnik kartice je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar OTP banke d.d. radi sprečavanja zloupotrebe te istu prijavu i pismeno potvrditi Banci.
2. Ako sumnja da mu je Kartica ukradena Korisnik kartice krađu prijavljuje i najbližoj policijskoj postaji.

3. Korisnik kartice je dužan pridržavati se mjera sigurnosti prilikom upotrebe Kartice i to osobito:

- provjeravati sigurnosna obilježja web stranice za internet transakcije i izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internet stranica;

- voditi računa da se internet transakcije iniciraju isključivo preko računala ili drugih uređaja koji posjeduju adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih štetnih programa;

- potpisati Karticu odmah po izdavanju;

- poduzimati sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice odmah po izdavanju Kartice;

- zapamtiti dostavljeni/zaprimljeni PIN, a obavijest o PIN-u odmah uništiti/izbrisati;

- koristiti Karticu na način da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a;

- prilikom korištenja Kartice na Prodajnim mjestima ili Isplatom mjestima, zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji;

- odmah po dobivanju potvrde o izvršenoj transakciji provjeravati iznos transakcije.

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

4. U slučaju gubitka/krađe Kartice Korisnik kartice snosi troškove nastale zloupotrebom Kartice do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe Kartice u Banci (evidentira se pismena prijava u poslovnicu ili telefonska prijava Kontakt centru OTP banke d.d.).

5. Ukoliko je Korisnik kartice postupao protivno odredbama Općih uvjeta, neograničeno je odgovoran za svaku zloupotrebu Kartice. U protivnom, odgovornost Korisnika kartice po pitanju iznosa troškova do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe Kartice zakonski je definirana.

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

7. Korisnik kartice prilikom kupnje roba i usluga putem interneta, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl., sam snosi odgovornost za moguću zloupotrebu, ako je do zloupotrebe došlo zbog nemara ili krajnje nepažnje Korisnika kartice.

8. Korisnik kartice ne odgovara za troškove nastale korištenjem ukradenih podataka s Kartice i/ili PIN-a od strane treće osobe ako do krađe podataka nije došlo zbog nemara Korisnika kartice odnosno korištenja Kartice protivno Općim uvjetima.

9. Ukoliko se utvrdi zloupotreba ili se sumnja na zloupotrebu Kartice, Korisnik kartice je na zahtjev Banke dužan sudjelovati u istrazi i suglasan je da Banka potvrde o transakciji izdane od strane prodajnog ili isplatom mjesta preda na vještačenje te poduzme ostale potrebne mjere radi utvrđivanja činjenica.

10. Nakon primitka pismene prijave o gubitku ili krađi Kartice Banka korisniku kartice na njegov zahtjev može izdati zamjensku karticu. Trošak izdavanja nove, odnosno zamjenske kartice i PIN-a nakon gubitka ili krađe pada na teret Osnovnog korisnika, a u skladu s Odlukom o naknadama Banke.

11. Ako Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe svoju Karticu, ne smije je koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku, presjeći Karticu (okomito po sredini i preko čipa) i dostaviti je Banci.

12. U slučajevima izvršenja neautoriziranih platnih transakcija provedenih beskontaktnim plaćanjem ili podizanjem gotovog novca Mastercard prepaid karticom, vrijede jednake odgovornosti Banke kao i za ostale neautorizirane platne transakcije, sukladno Općim uvjetima pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d.

## **I. PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA**

1. Kartica čiji je rok valjanosti istekao ili je iz bilo kojeg razloga poništena ne smije se koristiti.

2. Banka može uskratiti pravo korištenja Kartice u skladu s Općim uvjetima za izdavanje i korištenje Mastercard prepaid kartice OTP banke d.d.

3. Banka zadržava pravo otkazati daljnje korištenje Kartice Korisniku kartice s trenutačnim učinkom i proglasiti je nevažećom ukoliko se Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik na bilo koji način ne pridržavaju ovih Općih uvjeta ili se zbog evidentiranih nepodmirenih dospjelih obveza po tekućem računu ili po drugim računima odnosno kreditima Osnovnog korisnika u Banci ili izvan Banke ocijeni da je Osnovni korisnik postao rizičan za podmirivanje obveza.

4. O uskraćivanju prava korištenja Kartice Banka obavještava i mrežu primatelja Kartice. Iznimno prodavatelj robe/usluga može zatražiti Karticu i dostaviti je Banci ako Korisnik kartice ne postupa u skladu s ovim Općim uvjetima, a osobito ako je Kartici rok valjanosti istekao, ako se Karticom koristi osoba koja nije naznačena kao Korisnik kartice i sl.

5. Korisnik kartice može u svakom trenutku bez naknade otkazati korištenje Kartice pismenom izjavom i vraćanjem Kartice Banci.

6. U slučaju otkazivanja korištenja Kartice od strane Osnovnog korisnika ili od strane Banke, Osnovni korisnik je dužan odmah osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem osnovne i dodatne Kartice te iste odmah vratiti Banci, a zbog mogućnosti naknadnog zaprimanja financijskih transakcija, računi za evidenciju i daljnju obradu transakcija Karticom ostaju aktivni najmanje 30 dana nakon vraćanja svih kartica.

## **J. INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA**

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 Internet stranici Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr) kao i u svim poslovnicama Banke, na zahtjev ispitanika.

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.

## **K. PRIGOVORI / REKLAMACIJE**

1. Ukoliko Korisnik kartice 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 poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora.

2. Banka na preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu roba i usluga kupljenih Karticom.

3. Mogući sporovi Korisnika kartice u pogledu kvalitete ili količine robe ili pružene usluge ne odgađaju novčanu obvezu korisnika Kartice prema Banci nastalu korištenjem Kartice, a takve sporove Korisnik kartice rješava s trgovcem.

4. Ako Korisnik kartice ima bilo kakav prigovor na transakciju plaćanja računa za kupljenu robu ili izvršenu uslugu, može se obratiti Banci radi razjašnjenja, uz predočenje računa i ostale dokumentacije.

5. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, ako dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun i sl., Banka može zatražiti da Korisnik kartice prigovor upotpuni, a ukoliko Korisnik kartice to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Korisnik kartice odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika kartice s prigovorom ili s dopunom prigovora.

6. Bez obzira na podnošenje prigovora, Osnovni korisnik će biti terećen za troškove sporne transakcije do konačnog rješavanja prigovora, ako zakonom nije drugačije regulirano. Za neautorizirane transakcije Osnovni korisnik će biti odobren odmah do kraja prvog radnog dana za iznos prigovora u svim slučajevima za to predviđenim zakonom. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Korisnika kartice pisanim putem u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku Banka će Korisniku kartice dati privremeni

odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik kartice primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana.

7. Korisnik kartice dužan je bez odgađanja nakon saznanja o izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji ili o neuredno izvršenoj platnoj transakciji obavijestiti Banku o istoj, a najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja.

8. Korisnik kartice je dužan čuvati potvrde o provedenim transakcijama najmanje 40 dana od dana realiziranja transakcije.

9. Ako Banka utvrdi da je prigovor opravdan, postupit će u skladu sa zahtjevom Korisnika kartice i zakonskim odredbama i odobriti račun Osnovnog korisnika uz koji je vezana Kartica (ili tekući račun Osnovnog korisnika), a u slučaju neopravdanog prigovora Osnovni korisnik snosi sve troškove reklamacijskog postupka. Korisnik kartice ovlašćuje Banku da i bez posebnog odobrenja može ispravljati očite pogreške nastale u obradama, kao što su obračunate naknade, kamate i slično.

10. U slučaju nemogućnosti provođenja transakcije Karticom na bilo kojem Prodajnom mjestu, Isplatnom mjestu ili Bankomatu, Banka ne preuzima obvezu nadoknade eventualne nematerijalne štete Korisniku kartice, bez obzira na razlog odbijanja transakcije, dok naknada za eventualnu materijalnu štetu može iznositi najviše 500,00 HRK.

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

12. U svim sporovima između Korisnika kartice 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, Korisnik kartice može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Navedeni postupak Korisnik kartice može pokrenuti pri nadležnom tijelu Hrvatskoj udruzi poslodavaca, „Centar za mirenje u bankarstvu, Radnička cesta 52, 10000 Zagreb, e-mail: [hup@hup.hr](mailto:hup@hup.hr), [www.hup.hr/centar-za-mirenje-u-bankarstvu](http://www.hup.hr/centar-za-mirenje-u-bankarstvu).

13. U svim sporovima koji nastanu u vezi primjene odredbi ugovora, općih uvjeta ili mjerodavnih propisa Korisnik kartice ima pravo pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

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

15. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Korisnika kartice, odnosno klijenta/ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava Korisnika kartice, odnosno klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i "Informacije o obradi osobnih podataka".

## **L. OPĆE ODREDBE**

1. Ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d. sastavni su dio Zahtjeva za izdavanje Mastercard prepaid kartice, odnosno Zahtjeva za izdavanje MasterCard PayPass prepaid kartice (raniji naziv Mastercard prepaid kartice bio je MasterCard PayPass prepaid kartica) i imaju snagu ugovora. Potpisivanjem Zahtjeva Korisnik kartice je prihvatio sve odredbe Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Mastercard prepaid kartice OTP banke d.d. te Općih uvjeta pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d., te je upoznat i suglasan s istima.

2. Sastavni dio Općih uvjeta čine podaci o važećim kamatnim stopama i naknadama te su isti dostupni klijentu u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke kao i Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom koju donosi Uprava Banke.

3. Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se na Osnovnog korisnika i na Dodatnog korisnika. Ugovorna prava i obveze za Banku i Korisnika kartice teku od dana odobravanja Zahtjeva. Prava i obveze u svezi s korištenjem Kartice teku od dana kada Korisnik kartice potpiše primitak Kartice.

4. Banka se obvezuje sve podatke u svezi s Korisnikom kartice smatrati tajnim i povjerljivim sukladno zakonskim propisima.

5. Banka će Korisniku kartice predložiti izmjenu ugovora, na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Ukoliko Korisnik kartice nije suglasan sa predloženim izmjenama, ima pravo otkazati ugovor bez ikakve naknade s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena. Ukoliko Korisnik kartice nije suglasan sa predloženim izmjenama i ne navede datum otkazivanja ugovora, Banka će isti otkazati





zadnji dan prije stupanja izmjena na snagu. Smatra se da je Korisnik kartice prihvatio te izmjene, ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Prestankom ugovora Korisnik kartice dužan je Karticu presjeći okomito po sredini i preko čipa i odmah vratiti Banci. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja Banka može provesti odmah, bez prethodne obavijesti Korisniku kartice.

6. Korisnik kartice može otkazati ugovor otkazom korištenja Kartice kako je navedeno u točki I. podtočka 5. ovih Općih uvjeta.

7. Korisnik kartice odgovoran je i dužan namiriti sve nastale troškove do dana kada je Karticu vratio Banci.

8. Svako korištenje Kartice suprotno ovim Općim uvjetima i odredbama zakona izaziva automatsko oduzimanje Kartice kako Osnovnom korisniku tako i Dodatnom korisniku i poduzimanje odgovarajućih zakonskih mjera, a svu materijalnu štetu, zajedno s eventualnim kamatama snosi Osnovni korisnik solidarno s Dodatnim korisnikom.

9. Za sve što nije izričito određeno ovim Općim uvjetima, izravno se ili na odgovarajući način primjenjuju odredbe Općih uvjeta poslovanja za tekuće račune, Odluke o kamatama Banke, Odluke o naknadama Banke i drugih općih akata Banke.

10. Zabranjeno je svako korištenje Kartice u nezakonite svrhe.

11. Za moguće nastale sporove ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Splitu.

12. Tijelo nadležno za nadzor je Hrvatska narodna banka.

13. Ovi Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Mastercard prepaid kartice OTP banke d.d. stupaju na snagu i primjenjuju se na sve klijente od 22. studenog 2019. g.

14. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Mastercard prepaid kartice OTP banke d.d. prestaju važiti prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje prepaid kartice OTP banke d.d. koji su stupili na snagu 01. prosinca 2018. godine.

U Splitu, rujan 2019.

Uprava OTP banke d.d.