



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

### A. OBJAŠNENJE POJMOVA

- Opći uvjeti – Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Visa web *prepaid* kartice OTP banke d.d.
- Banka – označava OTP banku d.d. kao izdavatelja Kartice.
- Zahtjev – zahtjev za izdavanje Visa web *prepaid* kartice koji može biti u tiskanom obliku ili prilagođen za ispunjavanje u internetskom bankarstvu i na temelju telefonskog poziva s Kontakt centrom (dolazni ili odlazni poziv) nakon standardne sigurnosne provjere i identifikacije.
- Kartica - kartica Visa web *prepaid* koju Banka izdaje osnovnom korisniku i na njegov zahtjev dodatnom korisniku.
- 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 ili prilagođenom obliku na zahtjev Korisnika kartice
- Osnovni korisnik – osnovni korisnik Visa web *prepaid* kartice, fizička osoba kojoj je odobren Zahtjev za izdavanje Visa web *prepaid* kartice i čije je Ime otisnuto na Kartici.
- Dodatni korisnik – dodatni korisnik Visa web *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 prijenosom sredstava s tekućeg računa.
- Raspoloživo stanje – raspoloživo stanje za Karticu Visa web *prepaid* jednako je stvarnom stanju Računa korištenja umanjenom za nezatvorene rezervacije po istom računu.
- Prodajno mjesto – poslovni subjekt koji prihvaća Visa web *prepaid* karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- Isplatno mjesto - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati Karticu za isplatu gotovog novca.
- 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 (*online*, kataloška i telefonska prodaja i sl.) koji podrazumijevaju: broj Kartice, datum isteka roka valjanosti Kartice i sigurnosni troznamenasti broj koji je naveden na poleđini Kartice.
- Obavijest o korištenju Visa web *prepaid* kartice – informacija Osnovnom korisniku o proknjiženim transakcijama osnovnom Karticom i dodatnom Karticom i naplaćenim naknadama u odgovarajućem razdoblju.
- Izvorna valuta – valuta u kojoj je izvršena transakcija, odnosno valuta transakcije.
- Obračunska valuta – valuta euro u kojoj Banka plaća transakciju kartičnoj kući Visa.
- Kanal za dostavu dokumentacije – komunikacijski kanal koji je Osnovni korisnik dostavio Banci kao primaran za dostavu sve dokumentacije iz ugovornog odnosa Osnovnog korisnika s Bankom. Kanal za dostavu dokumentacije se u sustav Banke unosi temeljem Suglasnosti Osnovnog korisnika.

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>
Internetska stranica:	<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 koji kao klijent Banke ima otvoren tekući račun.
2. Zahtjev za izdavanje Kartice podnositelj Zahtjeva potpisuje u bilo kojoj poslovnici Banke, odnosno unosi ga u internetskom bankarstvu ili pozivom Kontakt centru Banke, a potpisuje prilikom izdavanja kartice. Radi donošenja odluke o izdavanju Kartice Banka može od podnositelja 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 podnositelju Zahtjeva. Kreiranjem Kartice se podrazumijeva da je Zahtjev odobren, o čemu će Banka podnositelja Zahtjeva obavijestiti pozivom za preuzimanje Kartice.

3. Pri primitku Korisnik kartice dužan ju je 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 mogućnosti 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 (prerezane okomito po sredini i preko čipa) Dodatnog korisnika.

7. Ako klijent ne preuzme Karticu najkasnije pet mjeseci nakon izdavanja Kartice, Banka ima pravo istu uništiti.

8. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Korisnik kartice dužan ju je 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 zbog evidentiranih nepodmirenih dospjelih obveza po računima, odnosno kreditima Osnovnog korisnika u Banci ili izvan Banke, a pismeno ne otkáže Karticu najmanje 30 dana prije isteka tog roka, Kartica će mu biti automatski obnovljena nakon isteka roka valjanosti te u tom slučaju on, prihvaćanjem ovih Općih uvjeta, unaprijed prihvaća naplatu godišnje članarine za sljedeće razdoblje korištenja Kartice.

4. Korisnik je dužan Karticu kojoj je istekao rok valjanosti prerezati i vratiti Banci.

5. Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti.

6. Troškove zamjenske kartice snosit će Korisnik kartice sukladno Odluci o naknadama Banke.

### D. KORIŠTENJE KARTICE

1. Osoba čije je Ime otisnuto na Kartici jedini je njen korisnik. Kartica nije prenosiva na drugu osobu. Ako je korisnik kartice maloljetna osoba koja nema poslovnu sposobnost, zakonski zastupnik snosi odgovornost za korištenje sredstava s računa korištenja.

2. Korisnik kartice može Karticu upotrijebiti za plaćanje roba i usluga na svim fizičkim Prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja imaju istaknute Visa oznake, za podizanje gotovog novca na svim Bankomatima i kod svih banaka u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja imaju Visa oznake, polog gotovog novca na račun korištenja na uplatnim bankomatima Banke te za *online* plaćanje roba i usluga te kataloge i telefonske prodaje.

3. Po transakcijama korištenja Visa web *prepaid* kartice tereti se Račun korištenja, a naknade za korištenje Kartice naplaćuju se s tekućeg računa osnovnog korisnika.

4. Sve transakcije i naknade učinjene Karticom navodit će se u Obavijesti o korištenju Visa web *prepaid* kartice koja će se za troškove iz prethodnog mjeseca kreirati jednom mjesečno.

5. Banka će Osnovnom korisniku Obavijesti o korištenju Visa web *prepaid* kartice troškovima i Izvješće o naknadama dostavljati 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 poslovnica Banke, ovisno o odabiru Osnovnog korisnika.

6. Osnovni korisnik je obavezan bez odgađanja (tako da se može nedvojbeno utvrditi identitet) obavijestiti Banku o svakoj promjeni Kanala za dostavu dokumentacije preko kojih Banka komunicira s Osnovnim korisnikom (poštansku adresu, adresu elektroničke pošte) te ostalih podataka, a posebice podataka koji su ugovoreni za dostavu dokumentacije. Osnovni korisnik snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem te obveze.

7. Ako je Osnovni korisnik 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. Dokumenti navedeni u točki 5. ovog poglavlja smatraju se uredno otpremljene ako su upućene na ugovoreni komunikacijski kanal koji je Osnovni korisnik Banci posljednju prijavio.

8. Korisnik kartice dužan je pridržavati se mjera sigurnosti i ne davati povjerljive podatke elektroničkom poštom. Banka elektroničkom poštom ne dostavlja poveznice (linkove) na internetsko 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 elektroničkom poštom zaprimi takve podatke ili upite, treba biti svjestan da ih nije dostavila Banka, već se u takvim slučajevima radi o pokušajima zloupotrebe i prijevare.
9. U slučaju Obavijesti o korištenju Visa web *prepaid* kartice i slanje Obavijesti o korištenju Visa web *prepaid* kartice klijentima koji su izabrali da žele dostavu Obavijesti o korištenju Visa web *prepaid* kartice poštom za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku pošiljki, Banka snosi odgovornost s obzirom na to da za dostavu pošiljki koristi usluge vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga. U slučaju slanja podataka Korisniku kartice elektroničkom poštom, Banka ne snosi odgovornost za moguću štetu nastalu zbog neisporuke podataka, kašnjenja isporuke, preinake ili otkrivanja podataka, ako je Banka poduzela sve potrebne mjere postupajući pažnjom dobrog gospodarstvenika i dobrog stručnjaka.
10. U slučaju blokade tekućeg računa po bilo kojoj osnovi ili ulaskom tekućeg računa u nedozvoljeno prekoračenje, Kartica se sistemski blokira.
11. Kartica s beskontaktnom tehnologijom se može koristiti i za beskontaktna plaćanja (prislanjanjem kartice na EFTPOS terminal, bankomat ili samouslužni uređaj Prodajnog mjesta) i druge beskontaktno transakcije. U nekim slučajevima beskontaktnih plaćanja klijent se identificira samo karticom (bez dodatne autorizacije PIN-om ili potpisom), što predstavlja dodatni rizik u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice, a sukladno pravilima kartične kuće Visa maksimalni iznos za takva plaćanja definiran je na razini pojedine zemlje. Banka zadržava pravo u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika kartice prilikom izvršenja određenih beskontaktnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos.
12. 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;
  - uručjenjem 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 terminal ili samouslužni uređaj Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
  - unosom ili davanjem, telefonom ili pisanim elektronskim putem, Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice i drugih sigurnosnih elemenata (korištenjem 3D Secure usluge) te ostalih podataka na zahtjev trgovca prilikom *online* plaćanja, kataloške ili telefonske prodaje;
  - sklapanjem ugovora o terećenju Kartice.
- Korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije nakon što je dao suglasnost za njeno provođenje.
13. Prilikom upotrebe Kartice na fizičkim Prodajnim mjestima i Isplatnim 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.
14. Korištenje kartica na dnevnoj razini regulirano je posebnim limitima koje propisuje Banka. Dnevni limiti su promjenjivi i mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika kartice uz suglasnost Banke.
15. 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.
16. Kada je za upotrebu Kartice potreban potpis Korisnika kartice, on mora biti istovjetan potpisu na Kartici.
17. Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga, odnosno prilikom isplate na Isplatnom mjestu, pokazati dokument kojim se osoba čije je Ime otisnuto na Kartici može identificirati.
18. Na fizičkim Prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima Visa Europe, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a, Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje transakcije samim činom korištenja Kartice.
19. Korisnik kartice ne smije koristiti Karticu u nezakonite svrhe, uključujući kupnju roba i usluga koje su zakonom zabranjene u Republici Hrvatskoj.
18. Korisnik kartice je dužan prilikom *online* kupnje roba i usluga provjeriti sigurnosne oznake internetske stranice na kojoj se realiziraju transakcije.
19. Prilikom *online* upotrebe Kartice, 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.
20. Prilikom kupnje roba i usluga ili prilikom podizanja gotovog novca, Korisnik kartice je dužan sve potvrde o transakciji Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta zadržati za sebe te ih u slučaju reklamacije predložiti Banci.
21. U slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik kartice od Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji.
22. U slučaju blokade tekućeg računa ili nekog drugog računa Osnovnog korisnika zbog nepodmirenih obveza ili nekog drugog razloga, provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, (Kartica se blokira čim Banka dobije informaciju Financijske agencije o blokadi ), sumnje na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare, sumnje na sigurnost korištenja Kartice, značajnog povećanja rizika po pitanju plaćanja računa ili ako na zahtjev

Banke Korisnik kartice ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za korištenje Kartice te iz bilo kojeg drugog razloga temeljenog na zakonskoj osnovi, Banka ima pravo blokirati Karticu za korištenje. Osim ako je to protivno propisima ili ako to nije u mogućnosti, prije blokade Kartice Banka obavještava Korisnika kartice o namjeri i razlozima blokade (telefonom, e-poštom, dopisom ili drugim načinom na kontakt podatke koje je Korisnik kartice posljednje potvrdio Banci), odnosno obavijestit će ga nakon blokade, čim to bude moguće. Banka nije obavezna obavijestiti Korisnika kartice o namjeravanoj blokadi Kartice i razlozima blokade, ako bi to bilo suprotno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu te u slučaju blokade zbog pogrešnog unosa PIN-a.

23. Ako u roku od 60 dana od dana korištenja Kartice kroz Obavijest o učinjenim transakcijama i pratećim naknadama ne bude informiran o zaduženju, Korisnik kartice dužan je o tom korištenju obavijestiti Banku.

24. Korisnik kartice dužan je Banci prijaviti sve promjene osobnih podataka (promjene adrese stanovanja ili adrese na koju se šalju računi i ostale 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.

25. Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po Visa web *prepaid* kartici i Kartici Dodatnog korisnika naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u Banci bez prethodne najave.

26. Banka može na temelju zahtjeva 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.

27. Sukladno servisu koji pruža kartična kuće Visa izdavanjem/aktivacijom zamjenske kartice automatski se osvježavaju podaci o kartici Korisnika koji se koriste prilikom *online* kupnje kod trgovaca koji čuvaju podatke o karticama.

## **E. PRIJENOSI IZMEĐU RAČUNA KORIŠTENJA I TEKUĆEG RAČUNA**

1. Dopušteni su prijenosi sredstava s tekućeg računa na Račun korištenja (odobranje Računa korištenja) i prijenosi s Računa korištenja na tekući račun (odobranje tekućeg računa).

2. Prijenosom sredstava s tekućeg računa na Račun korištenja povećava se Raspoloživo stanje za Visa web *prepaid* karticu.

3. Prijenosom sredstava s Računa korištenja na tekući račun se umanjuje Raspoloživo stanje za Visa web *prepaid* karticu.

4. U slučaju blokade zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, sredstva s Računa korištenja koriste se za provedbu ovrhe, a Banka ima pravo spriječiti odobranje Računa korištenja tijekom trajanja takve blokade.

5. Sredstva s Računa korištenja mogu se koristiti za naplatu drugih dospjelih obveza koje klijent ima prema Banci.

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

7. Ako je prilikom realizacije transakcije Raspoloživo stanje dovoljno i Banka autorizira transakciju kao uspješnu, ali se nakon obrade transakcije u Banci (pristizanjem financijske 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 Osnovnog korisnika.

## **F. UVJETI PLAĆANJA**

1. Korisnik kartice može koristiti Karticu do visine Raspoloživog stanja na Računu korištenja.

2. Osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da troškove nastale korištenjem Visa web *prepaid* kartice naplaćuje s Računa korištenja, a naknade korištenja Visa web *prepaid* kartice s njegovog tekućeg računa.

3. Korisnik kartice ne plaća naknadu za plaćanje roba i usluga na Prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu.

4. Za podizanje gotovog novca na Bankomatima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu i za isplatu gotovog novca na Isplatom mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu Osnovni korisnik će biti terećen za naknadu sukladno Odluci o naknadama Banke.

5. Kada je Izvorna valuta transakcije u eurima, račun Kartice se tereti, odnosno odobrava u izvornim eurima, a kada je Izvorna valuta transakcije različita od eura, račun Kartice se tereti, odnosno odobrava s iznosom u Obračunskoj valuti euro.

6. Kada je Izvorna valuta transakcije različita od Obračunske valute euro, iznos u Izvornoj valuti se preračunava u iznos u Obračunskoj valuti primjenom međuvalutarnog odnosa tih valuta prema Visa tečaju na dan obrade transakcije u Visa, pri čemu se uračunava i naknada Banke od 2 % koja je za takve konverzije definirana u Visi.

7. Datum valute terećenja, odnosno odobrenja je datum kada je financijska 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 odobrila Banka. Korisnik kartice je obavezan osigurati sredstva za eventualnu tečajnu razliku i dužan je platiti ukupni naplaćeni iznos bez obzira na iznos koji je odobrila Banka.

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 provode u eurima, na način da Visa originalni iznos transakcije preračunava po obračunskom Visa tečaju.

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

12. Tečajevi za preračunavanje iznosa iz Izvorne valute u iznos u Obračunskoj valuti euro objavljuju se na internetskoj stranici kartične kuće Visa. Zbog višestrukog mijenjanja tečajeve kartične kuće Visa tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

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

Banka je dužna platitelju, odnosno korisniku kojem je izdala platnu karticu, poslati informaciju o naknadama - postotnoj marži kao odnosu tečaja kojega Banka primjenjuje kod kartičnih platnih transakcija i posljednjeg dostupnog referentnog deviznog tečaja za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB) - važeći u trenutku dostave informacije, odmah nakon što prvi put zaprimi informaciju da je započelo izvršavanje platne transakcije tom platnom karticom u drugoj državi članici EU, odnosno, potpisnici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru ili na internetskoj stranici *online* trgovine iz te druge države. Marža se mora priopćiti platitelju prije iniciranja platne transakcije. Banka će navedenu maržu objaviti na <https://www.otpbanka.hr/hr/otp-eu-regulativa>.

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

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

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

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

## G. NAKNADE

1. Sve naknade vezane uz Visa web *prepaid* karticu naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama Banke i pravilima koje određuje Visa Europe.

2. Sve naknade po Visa web *prepaid* kartici se naplaćuju s tekućeg računa osnovnog korisnika, a iznos naplaćenih naknada iskazuje se u Obavijesti o korištenju Visa web *prepaid* kartice.

3. U slučaju blokade tekućeg računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se odgađa do prestanka blokade.

4. Članarina se naplaćuje prilikom izdavanja prve Kartice za prvu godinu korištenja i jednom godišnje za sljedeće godine korištenja Kartice. U slučaju otkazivanja korištenja Kartice, Korisnik kartice ima pravo na povrat članarine za korištenje razmjerno razdoblju od otkaza do kraja razdoblja za koje je članarina plaćena.

5. Visina članarine i ostalih naknada određuje se i naplaćuje sukladno Odluci o naknadama Banke i pravilima koje određuje kartična kuća Visa.

## H. IZGUBLJENA, UKRADENA ILI ZLOUPOTREBLJENA KARTICA

1. U slučaju gubitka ili krađe Visa web *prepaid* kartice, Korisnik kartice je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar OTP banke d.d. radi sprječavanja zloupotrebe te 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 internetske stranice za *online* transakcije i izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica;

- voditi računa da se *online* transakcije iniciraju isključivo na računalu ili drugim uređajima koji imaju 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 ili isplatnim mjestima, zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji;
  - odmah po dobivanju potvrde o izvršenoj transakciji provjeravati iznos transakcije.
- Krajnjom nepažnjom smatra se, ali ne isključivo, nepoštivanje navedenih mjera sigurnosti, odavanje kartičnih podataka i/ili PIN-a trećim osobama, držanje PIN-a i 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., neobavješćavanje Banke odmah o gubitku ili krađi Kartice itd.
4. U slučaju gubitka ili krađe Kartice Korisnik kartice snosi troškove nastale zloupotrebom Kartice do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka ili krađe Kartice u Banci (evidentira se pismena prijava u poslovnici ili telefonska prijava Kontakt centru OTP banke d.d.).
  5. Ako 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 ili 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 ili 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 skimmingom treće osobe ili sl. (u takvom slučaju Korisnik kartice ne odgovara za troškove nastale zloupotrebom ukradenog PIN-a ili podataka s kartice).
  7. Korisnik kartice prilikom *online* kupnje roba i usluga, 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 treće osobe ako do krađe podataka nije došlo zbog nemara Korisnika kartice, odnosno korištenja Kartice protivno Općim uvjetima.
  9. Ako 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 Prodajnog mjesta ili Isplalnog 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 snosi Osnovni korisnik, 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 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 Visa web *prepaid* kartice OTP banke d.d.
3. Banka zadržava pravo otkazati daljnje korištenje Kartice Korisniku kartice s trenutnim učinkom i proglasiti je nevažećom ako se Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik na bilo koji način ne pridržavaju ovih Općih uvjeta ili se zbog evidentiranih nepodmireni dospelih 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 Karticu 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. Nakon što se utvrdi da su sve kartice vezane za Račun korištenja poništene ili istekle i da ne postoje neriješene inicijative za zamjenu kartica te da ne postoje evidentirane obveze ili potraživanja prema Korisniku kartice temeljem korištenja Kartice, Banka je ovlaštena bez otkaznog roka otkazati Okvirni ugovor.
7. U slučaju da Osnovni korisnik ili Banka otkáže korištenje, Osnovni korisnik je dužan odmah osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem osnovne i dodatne Kartice te ih 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 njihovom korištenju. 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.

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, a povrh toga predmetne informacije o obradi također su uvijek dostupne i na internetskoj stranici Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr).

## **K. PRIGOVORI / REKLAMACIJE**

1. Ako 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 poštom na njenu poslovnu adresu, telefaksom ili elektroničkom poštom, ili predati prigovor u poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora.

2. Banka ne 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 su dostavljeni opis događaja ili situacije i/ili dokaz nepotpuni i sl., Banka može zatražiti da Korisnik kartice prigovor upotpuni, a ako Korisnik kartice to ne učini osam 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 deset dana od dana zaprimanja prigovora, osim ako posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge nije 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 tome, 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, Isplatom mjestu ili Bankomatu, Banka ne preuzima obvezu nadoknade eventualne nematerijalne štete Korisniku kartice, bez obzira na razlog odbijanja transakcije.

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

12. U svim sporovima koji nastanu u vezi s primjenom odredbi ugovora ili mjerodavnih propisa Korisnik kartice može podnijeti prijedlog za mirenje Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj, odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova u skladu sa zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova pri nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova - Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, Zagreb, e-adresa: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr), mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>. U sporovima koji nastanu s Bankom kao pružateljem platnih usluga u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (NN br. 50/16, 16/20) potrošač može pokrenuti postupak mirenja Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili drugom neovisnom tijelu za mirenje. Ako potrošač pokrene postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora, Banka će u njemu sudjelovati.

13. 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.

14. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Korisnika kartice, odnosno klijenta ili ispitanika na obradu osobnih podataka te ostvarivanje prava Korisnika kartice, odnosno klijenata vezanih za 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, Opći uvjeti poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d., sastavni su dio Zahtjeva za izdavanje Visa web *prepaid* kartice i imaju snagu Okvirnog ugovora. Potpisivanjem Zahtjeva Korisnik kartice je prihvatio sve odredbe Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Visa web *prepaid* kartice OTP banke d.d., Općih uvjeta poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama i Općih uvjeta pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d. te je s njima upoznat i suglasan.
2. Sastavni dio Općih uvjeta čine Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom koju donosi Uprava Banke, podaci o važećim kamatnim stopama (Odluka o kamatama) i naknadama (Naknade OTP banke za poslovanje s karticama fizičkih osoba) koji se uručuju Osnovnom korisniku prilikom sklapanja Ugovora te Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom OTP banke d.d. Navedeni akti su i dodatno dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici 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 vezi korištenja Kartice teku od dana kada Korisnik kartice preuzme/aktivira prvu karticu.
4. Banka se obvezuje sve podatke u vezi Korisnika kartice smatrati tajnim i povjerljivim sukladno zakonskim propisima.
5. O izmjenama Okvirnog ugovora, Općih uvjeta i naknada vezanih za poslovanje karticama, Banka će izvijestiti Osnovnog korisnika 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. Banka će pravovremeno informirati Klijenta o razlozima izmjena pojedinih odredbi.
6. U slučaju izmjena navedenih u prethodnoj točki ovog poglavlja, Osnovni korisnik ima pravo prihvatiti ili odbiti predložene izmjene prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu.
7. Ako Osnovni korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena. Izjavu o otkazu Osnovni korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.
8. Ako Osnovni korisnik u gore navedenom roku Banci ne dostavi izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad Osnovni korisnik odbije predložene izmjene, a pritom nije otkazao ugovor, Banka može otkazati ugovor.
9. 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.
10. Korisnik kartice može u svakom trenutku otkazati ugovor otkazivanjem korištenja kartice na način predviđen u točki I. podtočka 5. ovih Općih uvjeta. Banka može u svakom trenutku otkazati ugovor uz otkazni rok od dva mjeseca. Navedeni otkaz ugovora Banke ne predstavlja otkaz korištenja kartice Banke predviđen u točki I. podtočka 3. ovih Općih uvjeta.
11. Korisnik kartice odgovoran je i dužan namiriti sve nastale troškove do dana kad je Karticu vratio Banci.
12. Svako korištenje Kartice suprotno ovim Općim uvjetima i odredbama zakona izaziva automatsko oduzimanje Kartice Osnovnom i Dodatnom korisniku i poduzimanje odgovarajućih zakonskih mjera, a svu materijalnu štetu, zajedno s eventualnim kamatama, snosi Osnovni korisnik solidarno s Dodatnim korisnikom.
13. Za sve što nije izričito određeno ovim Općim uvjetima, izravno se ili na odgovarajući način primjenjuju odredbe Odluke o kamatama Banke, Odluke o naknadama Banke i drugih općih akata Banke.
14. Zabranjeno je svako korištenje Kartice u nezakonite svrhe.
15. Za moguće nastale sporove ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Splitu.
16. Tijelo nadležno za nadzor je Hrvatska narodna banka.
17. Ovi Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Visa web *prepaid* kartice OTP banke d.d. stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Korisnike kartice od 1. siječnja 2025. godine.

18. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Visa web *prepaid* kartice OTP banke d.d. prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Visa web *prepaid* kartice OTP banke d.d. koji su stupili na snagu 1. siječnja 2023.

Split, listopad 2024.  
Uprava OTP banke d.d.