

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

### A. OBJAŠNENJE POJMOVA

- Opći uvjeti – Opći uvjeti za izdavanje i korištenje, charge kartica OTP banke d.d.
- Charge kartica – Visa Classic charge kartica (odnosno Visa Classic kartica – raniji naziv kartice u Splitskoj banci d.d.), Visa Gold charge kartica (odnosno Visa Gold kartica – raniji naziv kartice u Splitskoj banci d.d.), Visa Platinum charge kartica (odnosno Visa Platinum kartica – raniji naziv kartice u Splitskoj banci d.d.) i Mastercard Standard charge kartica (odnosno MasterCard Standard charge kartica – raniji naziv kartice u OTP banci d.d. i Mastercard Standard kartica – raniji naziv kartice u Splitskoj banci d.d.) za fizičke osobe OTP banke d.d., od kojih su Visa Gold charge i Visa Platinum charge vrste premium kartica.
- Banka – označava OTP banku Hrvatska dioničko društvo Split, Domovinskog rata 61 (OTP banka d.d.) kao izdavatelja Kartice.
- Zahtjev – zahtjev za izdavanje Charge kartice koji može biti u tiskanom obliku ili prilagođen za ispunjavanje putem internet bankarstva.
- Kartica - Charge kartica 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/prilagođenom obliku na zahtjev Korisnika kartice.
- Osnovni korisnik – osnovni korisnik Kartice, fizička osoba kojoj je odobren Zahtjev i čije je Ime otisnuto na Kartici.
- Dodatni korisnik – dodatni korisnik Kartice, kojem je Kartica izdana na zahtjev Osnovnog korisnika i čije je Ime otisnuto na Kartici.
- Prodajno mjesto – poslovni subjekt koji prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- Isplatio mjesto - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati Karticu za isplatu gotovog novca.
- EFTPOS – uređaj instaliran na Prodajnom mjestu ili Isplatio 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 poleđini Kartice.
- Račun namirenja je tekući ili devizni račun Osnovnog korisnika otvoren kod Banke za podmirivanje troškova nastalih korištenjem Kartice.

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. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Korisnik kartice je istu dužan vratiti.
2. Kartica se može dati na korištenje svakoj punoljetnoj osobi sa stalnim prebivalištem u Republici Hrvatskoj koja ispunjava uvjete određene od strane Banke.
3. Zahtjev za izdavanje Charge kartice podnositelj Zahtjeva predaje u bilo kojoj poslovnicu Banke ili preko interneta. 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 putem poziva za preuzimanje Kartice.
4. 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.

5. Osnovni korisnik može opozvati pravo korištenja Kartice Dodatnom korisniku pisanim putem uz povrat Kartice (prerezane okomito po sredini i preko čipa) Dodatnog korisnika.
6. 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.
7. 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.
8. Banka izdaje Karticu s rokom valjanosti od tri godine.
9. Banka Osnovnom korisniku odobrava limit potrošnje do kojega se kartica Osnovnog korisnika i kartica Dodatnog korisnika mogu koristiti. O visini limita potrošnje Banka budućeg Korisnika kartice obavještava putem poziva za preuzimanje Kartice ili prilikom izdavanja Kartice, a preuzimanjem, odnosno aktivacijom Kartice Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat s visinom limita potrošnje, odnosno s odlukom o limitu potrošnje.
10. Iznos odobrenog limita potrošnje je promjenjiv i Banka ga može u svako doba bezuvjetno i bez prethodne obavijesti ukinuti ili izmijeniti, ovisno o vlastitoj procjeni kreditne sposobnosti klijenta.
11. Banka osnovnom korisniku može spustiti limit potrošnje na nulu zbog odobrenja kredita za otplatu nedozvoljenog prekoračenja po tekućem računu ili drugog razloga, a ukoliko se istovremeno ne otkaže i Kartica:
  - korisnik može sam otkazati Karticu;
  - osnovni korisnik može naknadno tražiti povećanje limita potrošnje;
  - Kartica povezana s limitom korištenja na nuli neće biti automatski obnovljena;
  - ukoliko se Kartica ne otkaže po Kartici povezanoj s limitom korištenja na nuli može se naplatiti godišnja članarina, jer smanjenje limita korištenja može imati samo privremeni karakter.
12. Kartica se može koristiti samo u razdoblju koje je naznačeno na njezinoj prednjoj strani. Ako se Korisnik kartice pridržava Općih uvjeta i Kartica nije blokirana zbog evidentiranih nepodmirenih dospjelih obveza po računima, odnosno kreditima Osnovnog korisnika u Banci ili izvan Banke, a pismeno ne otkaže Karticu najmanje 30 dana prije isteka tog roka, Kartica će mu biti automatski obnovljena nakon isteka roka valjanosti, te u tom slučaju on, prihvatanjem ovih Općih uvjeta, unaprijed prihvaća naplatu godišnje članarine za sljedeće razdoblje korištenja Kartice. Korisnik je dužan Karticu kojoj je istekao rok valjanosti prerezati i vratiti Banci.
13. Za Korisnike kartica koji već koriste Charge karticu jedne vrste, eventualni prijelaz na Charge karticu druge vrste predstavljat će kontinuitet korištenja Charge kartice pri čemu u slučaju prijelaza s Visa Classic charge kartice na Mastercard Standard charge karticu (i obrnuto) nije potreban novi Zahtjev. U slučaju prijelaza na karticu druge vrste za koju je potreban novi Zahtjev, Osnovni korisnik neposredno prije izdavanja prve osnovne kartice nove vrste treba vratiti sve osnovne i dodatne charge kartice koje su ranije korištene po istom računu.
14. Banka ima pravo ponuditi Korisniku kartice zamjensku karticu druge vrste.
15. Ukoliko klijent ne preuzme Karticu najkasnije 5 mjeseci nakon kreiranja Kartice, ista će biti uništena.

### **C. KORIŠTENJE KARTICE**

1. Osoba čije je Ime otisnuto na Kartici jedini je njen korisnik. Kartica nije prenosiva na drugu osobu.
2. Osnovni korisnik dužan je voditi računa da se korištenjem osnovne Kartice i dodatne Kartice ne prekorači iznos odobrenog limita potrošnje.
3. Banka može odobriti promjenu iznosa limita potrošnje temeljem pisanog zahtjeva Osnovnog korisnika, o čemu ga obavještava pisanim putem.
4. Korisnik kartice može Karticu upotrijebiti za plaćanje roba i usluga na svim fizičkim Prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja imaju istaknute Visa/Mastercard oznake, za podizanje gotovog novca na svim Bankomatima i kod svih banaka u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja imaju Visa/Mastercard oznake, plog gotovog novca na tekući račun na uplatnim bankomatima Banke, te za plaćanje roba i usluga preko interneta, kataloške i telefonske prodaje.
5. Kartica s beskontaktnom tehnologijom se može koristiti i za beskontaktna plaćanja (prislanjanjem kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju Prodajnog mjesta) i druge beskontaktnu 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 kartičnih kuća Visa/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 beskontaktnu transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos.
6. 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;
  - uručenjem 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 Isplasnog 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.

7. 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.

8. 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.

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

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

11. 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 predložiti Banci.

12. 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.

13. Na fizičkim Prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima kartičnih kuća Visa/Mastercard, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a, Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje transakcije samim činom korištenja Kartice.

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

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

16. 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.

17. U slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik kartice od Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji.

18. U slučaju blokade Računa namirenja, odnosno 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, sumnje na sigurnost korištenja Kartice ili značajnog povećanja rizika po pitanju plaćanja računa, Banka ima pravo blokirati Karticu za korištenje.

19. Ako u roku od 60 dana od dana korištenja Kartice kroz Obavijest o učinjenim troškovima ne dobije obavijest o zaduženju, Korisnik kartice dužan je o tom korištenju obavijestiti Banku.

20. 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.

## **D. UPISNINA, ČLANARINA I OSTALE NAKNADE**

1. Za izdavanje Kartice Banka naplaćuje jednokratnu upisninu, a godišnje naplaćuje članarinu. Upisnina i godišnja članarina naplaćuju se za Osnovnog korisnika i za Dodatnog korisnika.

2. Ukoliko Korisnik kartice prelazi s jedne vrste kartica na drugu, naplatit će se godišnja članarina za vrstu kartice koja je zadnja kreirana, bez obzira na to koja se vrsta kartice trenutno nalazi kod Korisnika kartice. U slučaju otkazivanja korištenja Kartice, Korisnik kartice ima pravo na povrat članarine za korištenje koje je razmjerno razdoblju od otkaza do kraja razdoblja za koje je članarina plaćena.

3. Za isplate gotovog novca na Bankomatima i Isplatnim mjestima Banka naplaćuje jednokratnu naknadu.

4. Visina upisnine, članarine i ostalih naknada određuje se i naplaćuje sukladno Odluci o naknadama Banke i pravilima koje određuju kartične kuće Visa/Mastercard.

## **E. PLAĆANJE RAČUNA**

1. Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da troškove nastale korištenjem Kartice naplaćuje s njegovog tekućeg ili deviznog računa.

2. Korisniku kartice Banka omogućava odgodu plaćanja. Osnovni korisnik se o pristiglim troškovima i datumu terećenja njegovog računa obavještava u Obavijesti o učinjenim troškovima.

3. Prilikom ispunjavanja Zahtjeva Osnovni korisnik bira način dostave Obavijesti o učinjenim troškovima, 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 učinjenim troškovima 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.

4. 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.

5. Obavijest o učinjenim troškovima kreira se jednom mjesečno. U njoj su detaljno opisane i specificirane sve transakcije koje su se dogodile u prethodnom obračunskom razdoblju. Obračunsko razdoblje je vremensko razdoblje između dva obračuna, a datum obračuna jednak je datumu odgovarajuće Obavijesti o učinjenim troškovima. Ukupan iznos transakcija izvršenih putem Charge kartice u obračunskom razdoblju skida se u cijelosti s Računa namirenja (odnosno tekućeg računa) na ugovoreni datum, s iznimkom kupovina koje su podijeljene na rate na Prodajnim mjestima i koje dopijevaju postupno putem rata te se u tom obliku uključuju u iznos za naplatu. Ukoliko se tijekom obrade prije kreiranja Obavijesti o učinjenim troškovima utvrdi da je stanje računa uz Karticu pozitivno, isto se dovodi na nulu, uz odobravanje tekućeg računa Osnovnog korisnika.

6. Kada je izvorna valuta transakcije u kunama, račun Kartice se tereti odnosno odobrava u izvornim kunama.

7. 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 Visa/Mastercard tečaju na dan obrade transakcije u Visa/Mastercard sustavu. Za Visa kartice uračunava se i naknada Banke od 2% koja je za takve konverzije definirana u Visa-i.

8. 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.

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

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

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

12. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke.

13. Tečajevi za preračunavanje iznosa iz izvorne valute u iznos u obračunskoj valuti, za transakcije koje se obračunavaju u eurima, objavljuju se na web stanicama kartičnih kuća Visa/Mastercard.

14. U trenutku zaduženja, Osnovni korisnik mora imati pokriće na tekućem ili deviznom računu. U slučaju da Osnovni korisnik ne osigura sredstva na Računu namirenja, Banka će izvršiti terećenje računa te na dospjelo nepodmireno potraživanje obračunati kamatu u skladu s Odlukom o kamatama Banke.

15. U slučaju blokade Računa namirenja zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade, nakon čega će se direktno teretiti tekući račun.

16. Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po korištenju Kartice od strane Osnovnog korisnika i po korištenju Kartice od strane Dodatnog korisnika i nepodmirenih ostalih troškova po Kartici, naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u Banci bez prethodne najave, kao i u drugim bankama i financijskim institucijama u Republici Hrvatskoj, te prodajom imovine u njegovom vlasništvu, odnosno aktiviranjem sredstava osiguranja bez prethodne najave.

17. Dodatni korisnik ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po korištenju Kartice od strane Osnovnog korisnika i po korištenju Kartice od strane Dodatnog korisnika i nepodmirenih ostalih troškova po Kartici, naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u Banci, kao i u drugim bankama i financijskim institucijama u Republici Hrvatskoj, te prodajom imovine u njegovom vlasništvu.

18. Osnovni Korisnik kartice koji prima plaću/mirovinu na račun otvoren u OTP banci d.d. na zahtjev kreditne komisije obvezuje se u svrhu osiguranja pravovremene naplate tražbina Banke prema potrebi omogućiti, pribaviti, odnosno ustupiti, i druga dodatna sredstva osiguranja.

19. Osnovni korisnik koji ne prima plaću/mirovinu na račun otvoren u OTP banci d.d. obvezuje se u svrhu osiguranja pravovremene naplate tražbina Banke odobriti, omogućiti, pribaviti, odnosno ustupiti sljedeća sredstva osiguranja:

- zadužnicu potvrđenu kod javnog bilježnika;
- suglasnost o zapljeni dijela plaće potvrđenu kod javnog bilježnika;
- garantni depozit;
- te, prema potrebi, i druga dodatna sredstva osiguranja.

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

1. U slučaju gubitka/krađe 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 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., neobavještanje Banke odmah o gubitku ili krađi Kartice itd.
4. U slučaju gubitka/krađe Kartice Osnovni korisnik 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 potvrdi o transakciji izdane od strane Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta preda na vještačenje te poduzme ostale potrebne mjere radi utvrđivanja činjenica.
  10. Gubitak/krađa Kartice objavljuje se u Biltenu nevrijedećih kartica, a za iznos tih troškova Banka će teretiti tekući račun Osnovnog korisnika.
  11. 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 Korisnika kartice, odnosno Osnovnog korisnika, a u skladu s Odlukom o naknadama Banke.
  12. Ako Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe svoju Karticu, ne smije ju koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku, presjeći Karticu (okomito po sredini i preko čipa) i dostaviti je Banci.
  13. 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.

## **G. 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 charge kartice OTP banke d.d.
3. Banka zadržava pravo otkazati daljnje korištenje Kartice Korisniku kartice s trenutačnim učinkom i proglašiti 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 te sredstva osiguranja uz Karticu ostaju aktivni najmanje 30 dana nakon vraćanja svih kartica. Banka može omogućiti i postupnu otplatu obveza sve dok se iste uredno otplaćuju.

## **H. 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.

## **I. 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 prosljediti 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 Račun namirenja, odnosno tekući račun), 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, 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 tjelu 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".

## **K. OPĆE ODREDBE**

1. Ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače sastavni su dio Zahtjeva za izdavanje Charge kartice te isti, po odobrenju Zahtjeva od strane Banke i preuzimanja Kartice od strane Osnovnog korisnika imaju snagu ugovora. Potpisivanjem Zahtjeva i preuzimanjem Kartice Korisnik kartice potvrđuje da je prihvatio sve odredbe Općih uvjeta i Općih uvjeta pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d., te da je upoznat i suglasan s istima, a Ugovor je sklopljen u trenutku kada Osnovni korisnik svojim potpisom potvrdi primitak Kartice.

2. Sastavni dio Općih uvjeta čine podaci o važećim kamatnim stopama i naknadama te su isti dostupni klijentu u poslovnica 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.

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 u svakom trenutku bez naknade otkazati ugovor i to otkazom korištenja Kartice kako je navedeno u točki G. podtočka 5. ovih Općih uvjeta. Banka može u svakom trenutku otkazati ugovor uz otkazni rok od dva mjeseca. Navedeni otkaz ugovora od strane Banke ne predstavlja otkaz korištenja kartice od strane Banke predviđen u točki G. podtočka 3. ovih Općih uvjeta.

7. Osnovni korisnik kartice odgovoran je i dužan namiriti sve troškove nastale korištenjem osnovnih i dodatnih kartica.

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. Zabranjeno je svako korištenje Kartice u nezakonite svrhe.

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

11. Tijelo nadležno za nadzor je Hrvatska narodna banka.

12. Ovi Opći uvjeti za izdavanje i korištenje charge kartica OTP banke d.d. stupaju na snagu i primjenjuju se na sve klijente od 22. studenog 2019.g.

13. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje charge kartice OTP banke d.d. prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje charge kartica OTP banke d.d. koji su stupili na snagu 01. prosinca 2018.

U Splitu, rujan 2019.

Uprava OTP banke d.d.