

## Odredbe i uvjeti koji se primjenjuju na WESTERN UNION® - ovu Money Transfer<sup>SM</sup> uslugu novčanih pošiljka ("Usluga")

Uslugu nudi **Western Union Payment Services Ireland Limited ("WUPSIL"** ili "**Western Union**") putem mreže ovlaštenih agenata ("**Agenti**") u Europskom gospodarskom prostoru ("**EEA**"). WUPSIL eksternalizira važne operacijske funkcije entitetama koje pripadaju Western Union grupi i odabranim prodavateljima treće strane. WUPSIL, društvo kćer Western Union Company, irsko je trgovačko društvo sa sjedištem u Unit 9, Richview Bussines Park, Clonskeagh, Dublin 14, Irska.

**Regulator Western Union Payment Services Ireland Limited je Centralna Banka Irske ("Centralna Banka").** WUPSIL je registriran kao institucija za platni promet u Registru društava koja pružaju platne usluge Centralne Banke pod brojem E0471360. Više informacija moguće je dobiti na [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie).

**Western Union nudi domaću i međunarodnu uslugu novčanih pošiljaka.** Pokretanjem transakcije slanja ili primanja koja uz potrebnu identifikaciju, kao i potpisom potvrde o transakciji odobravate izvršenje novčane pošiljke. Prije potvrde novčane pošiljke bit će obaviješteni o maksimalnom vremenu potrebnom za izvršenje, o naknadi koja će biti naplaćena, te o tečaju koji će se primijeniti na transakciju na isti način koji je korišten za davanje naloga za novčanu pošiljku. Svog primatelja morate obavijestiti o novčanju pošilji uključujući i o imenu i prezimenu pošiljatelja, zemlji porijekla, približnom iznosu, kontrolnom broju novčane pošiljke ("**MTCN**") te bilo kakvim drugim uvjetima i zahtjevima koji su primjenjivi na lokaciji.

**Imati morate najmanje 18 godina da biste koristili Uslugu. Važeći propisi zabranjuju pošiljateljima novca da obavljaju posao sa određenim pojedincima i zemljama i Western Union neće moći pružiti Uslugu tim pojedincima i zemljama.** Od Western Union-a se traži da provjerava sve transakcije s obzirom na popise imena koje su dostavile Vlade zemalja i teritorija na kojim poslujemo, uključujući, ali ne ograničavajući se na Ured za kontrolu inozemnih sredstava (OFAC) Američke državne riznice i Europsku Uniju. Ako se identifikira ime s popisa Western Union mora istražiti transakciju kako bi utvrdio da li je identifikirana osoba doista osoba sa relevantnog popisa. Ovisno o situaciji, od korisnika se traži da dostave dodatne identifikacijske dokumente i druge informacije, što može odgoditi transakciju. Ovo je zakonski zahtjev za sve transakcije Western Union-a. Za dodatne informacije molimo Vas nazovite na tel. +385 (0)72-201-555.

**Uvjeti plaćanja i odgovornost –** isplata novčanih pošiljaka izvršit će se osobi koju Western Union ili njegovi Agenti smatraju ovlaštenom da primi novac. Isplata se može izvršiti čak i ako obrazac koji je ispunio primatelj sadrži manje greške, ali ni u kojem slučaju kada je dostavljena MTCN netočna. Isplata se može izvršiti nakon pregleda identifikacijskih dokumenata primatelja sa slikom, izdanih sa strane vlade primatelja, i samo nakon što primatelj da podatke o transakciji koje traži Western Union, a posebno uplaćeni iznos, ime i prezime pošiljatelja, pravilnu MTCN kao i zemlju iz koje je poslan novac. Smatra se da je Western Union ispunio svoju obvezu prema Vama u trenutku kada je preneseni iznos novca bio isplaćen osobi koja je navela gore navedene podatke o transakciji.. Western Union će ispitati podatke o transakciji koje je naveo primatelj te predočiti identifikacijski dokument sa dužnom pažnjom te će odbiti isplatu ukoliko postoji osnovana sumnja u autentičnost navedenog identifikacijskog dokumenta.

**Vaša je obveza da osigurate** da su podaci koje dajete točni, potpuni i čitljivi. Poduzeti morate korake kako bi osigurali da se samo primatelj ima saznanja o podacima koji se odnose na prijenos. Western Union preporučuje da se prijenos novca vrši samo osobama koje poznajete. Western Union ne prihvaća ni jamci za dostavu ili svojstva roba ili usluga koje se plaćaju koristeći Uslugu.

Ukoliko smatrate da su podaci o Vašoj transakciji bili ukradeni, izgubljeni ili kopirani kontaktirajte Western Union bez odgode na tel. +385 (0)72-201-555. Prije prijave takvog gubitka, krađe ili neopravlane uporabe Western Union-u smatrat ćete se odgovornima ukoliko (i) ste prosljedili podatke o transakciji osobama različitim od primatelja, što je rezultiralo neopriličnom uporabom ili (ii) niste bez odgode obavijestili o gubitku,

krađi ili neopriličnoj uporabi ili (iii) ste postupali prijavno, sa namjerom ili iz krajnje nepažnje.

Western Union će se smatrati odgovornim za štete nastale kao posljedica postupanja s namjerom ili krajnjom nepažnjom bilo kojeg od njegovih zaposlenika ili Agenata koji obrađuju Vašu transakciju sukladno važećim propisima. Odgovornost Western Union-a, s njime povezanih društava i njegovih stranih agenata je isključena u slučajevima manje nepažnje. Odgovornost Western Union-a je ograničena na povrat raznomo predviđive štete iz Ugovora do maksimalnog iznosa od 500 Euro (i to dodatno, uz povrat osnovnog novčanog iznosa pošiljke i naknade za transakciju). Western Union nije odgovoran niti na koji način ukoliko ste namjerno ili s nepažnjom otkrili podatke koji se odnose na prijenos osobama različitim od primatelja. Western Union nije odgovoran za štetu nastalu višom silom (uključujući kvar na telekomunikacijskim linijama, civilnim nemirima, ratu ili drugim događajima koji su izvan utjecaja Western Uniona (npr. štrajk, industrijske mjere ili naloz izdani od strane Vladinih tijela)).

U slučajevima gdje Agent Western Uniona prima ček, kreditnu ili debitnu karticu ili druge bezgotovinske oblike plaćanja, Western Union niti njegovi Agenti nemaju obvezu obraditi novčanu pošiljku ili isplati je ukoliko se uplata ne može novčiti. Dodatno, niti Western Union niti njegovi Agenti neće biti odgovorni za štetu uzrokovanu neisplatom primatelju zbog naplate od strane Western Uniona ili njegovih Agenata bezgotovinskih oblika plaćanja ili štetu uzrokovanu činjenicom da je novčana pošiljka bila izvršena tek kada su Western Union uspjeli novčiti konkretnu uplatu.

Western Union i njegovi Agenti mogu odbiti pružiti Uslugu bilo kojoj osobi, bez navodjenja razloga, posebice kako bi se spriječila prijevара, pranje novca ili financiranje terorizma ili kako bi se udovoljilo primjenjivom propisu, sudskom nalogu ili zahtjevu bilo kojeg regulatornog ili Vladinog tijela.

**Sredstva će biti raspoloživa za isplatu primatelju** najkasnije do kraja radnog dana koji slijedi iza dana kada su poslani iznos i naknada za transakciju bili primljeni od strane Western Uniona ili njegovog Agenata ("**Datum primitka**"), u skladu s pravnim i regulatornim zahtjevima. Za novčane pošiljke izdane u papirnatom obliku ovaj se rok produžuje za jedan dodatni radni dan. Za (i) novčane pošiljke izvan EEA ili (ii) za novčane pošiljke gdje postoji više od jedne konverzije valute između Eura i valute jedne od zemalja članica EU ili EEA izvan Eurozone ili (iii) za moguću preokrugiranu novčanu pošiljku koja nije u Eurima, sredstva će biti dostupna za isplatu primatelju najkasnije do kraja četvrtog radnog dana koji slijedi Datumu primitka.

Redovne novčane pošiljke su uobičajeno dostupne za isplatu unutar roka od nekoliko minuta, osim ako je odabrana usluga sa zakašnjenjem u kojem slučaju su sredstva dostupna za isplatu primatelju tek u kasnije vrijeme, što može trajati do 24 sata od vremena kada je novac poslan, zavisno od usluge sa zakašnjenjem. Isplata sredstava može kasniti i Usluga može biti nedostupna ovisno o određenim uvjetima transakcije uključujući iznos pošiljke, državu primitka, dostupnost valute, regulatorne zahtjeve, identifikacijske zahtjeve, radno vrijeme Agenata, razliku u vremenskim zonama ili izbor usluge s odgodom. Mogu se primjenjivati i dodatna ograničenja. Za dodatne informacije molimo Vas nazovite na tel. +385 (0)72-201-555.

**Podaci o naknadama i troškovima** koje ćete platiti Western Union-u za Uslugu, kao i podaci o deviznom tečaju koji se koristi nalaze se na ovi potvrdi o prijenosu. Isplata novčanih pošiljaka uobičajeno će biti izvršena u valuti zemlje primatelja (u nekim zemljama isplata je moguća samo u nekoj alternativnoj valuti). Stvarni tečaj će biti utvrđen u trenutku kada je novčana pošiljka potvrđena u sistemu. Svaka valuta se mijenja po trenutnoj stopi deviznog tečaja Western Union-a. Međutim, za neke zemlje, zbog lokalnih zakonskih zahtjeva, tečaj može biti samo procjena i stvarni tečaj može se odrediti samo u vrijeme isplate. Western Union računa svoj devizni tečaj temeljem komercijalno dostupnih interbankarskih rata uvećano za marginu. Western Union i njegovi Agenti također ostvarivaju zaradu od konverzije valuta. Najveći broj tečajnih rata se usklađuje nekoliko puta dnevno sa prevladavajućom ratom na globalnim financijskim tržištima. Unutar granice dopuštene zakonom,

Western Union može oduzeti administrativnu naknadu iz novčanih pošiljaka koje nisu isplaćene u roku od jedne godine od datuma primitka. Za dodatne informacije molimo Vas nazovite na tel. +385 (0)72-201-555.

**Primatelj može imati dodatne troškove za primanje pošiljateljnih sredstava putem mobilnog telefona ili na račun.** Ugovor primatelja sa pružateljem usluga mobilne telefonije, mWallet ili drugim pružateljem usluge računa mjerodavan je za račun te utvrđuje njihova prava, odgovornost, naknadu, dostupnost sredstava i ograničenja na računu. U slučaju da postoji neusklađenost između broja računa ili broja mobilnog telefona i imena i prezimena primatelja, prijenos će biti uplaćen na broj računa koji je dao pošiljatelj. Western Union ne prihvaća odgovornost prema pošiljatelju niti bilo kojem imatelju računa za bilo koje troškove, devizne tečajeve korištene za konverziju u valutu koja nije domaća, postupanje ili propuste u postupanju pružatelja financijskih usluga u mjestu ispunjenja ili posrednika. Western Union nudi besplatnu SMS obavijest u nekim zemljama kako bi obavijestio pošiljatelja da su novčana sredstva isplaćena primatelju i primatelja da su novčana sredstva dostupna za isplatu. Ukoliko pošiljatelj ili primatelj zatraže SMS obavijest o dostupnosti ili isplati sredstava, Western Union nije odgovoran za sve troškove koje mora platiti pošiljatelj ili primatelj povezan s SMS porukama, a troškovi koje primijenjuje pružatelj usluga isključiva su odgovornost pošiljatelja ili primatelja.

**Sukob interesa –**WUPSIL obavlja uslugu u ime svojih klijenata. Novčana pošiljka nema tendenciju stvaranja sukoba interesa koji bi se odnosio na rizik nastanka štete interesima njegovih klijenata. Ukoliko dode do sukoba interesa te se on ne može razumno izbjeći WUPSIL će: a) otkriti općenitu prirodu i/ili izvor sukoba klijentu; b) osigurati da sukob interesa ne rezultira štetom interesima klijenta. Za dodatne informacije molimo Vas nazovite na tel. +385 (0)72-201-555.

**Otkaz i naknada –** Transakciju možete otkazati na lokaciji agenta ili pozivom na tel. +385 (0)72-201-555 do trenutka dok primatelj ne podigne novac ili, za transakcije temeljene na računima, sve dok Western Union će naknaditi osnovni iznos novčane pošiljke umanjten za naknadu za transakciju koja se primjenjuje na Uslugu. Povrat uobičajeno traje do 10 radnih dana. Možete tražiti povrat osnovnog iznosa novčane pošiljke pisanim zahtjevom pismom ili e-mailom poslanom WUPSIL-u ukoliko se isplata primatelju ne izvrši u roku od 45 dana. Western Union će vratiti naknadu za transakciju nakon Vašeg pisanog zahtjeva pismom ili emailom upućenom WUPSIL-u u slučaju da novčana pošiljka nije dostupna primatelju unutar gore navedenih rokova, pod uvjetom da kašnjenje nije uzrokovano višom silom ili zbog okolnosti izvan utjecaja Western Uniona (ili Agenata), kao što su zahtjevi regulatora, nesklone vremenske prilike ili kvar u telekomunikacijama. Plaćanje nekih novčanih pošiljki može kasniti kao rezultat primjene prava SAD-a ili drugog primjenjivog prava.

**U slučaju da imate pritužbu,** smatrate da je počinjena greška ili imate bilo kakvo pitanje u vezi s Uslugom, molimo Vas da kontaktirate Odjel za korisnike na tel. +385 (0)72-201-555, e-mail adresu [info@otpbanka.hr](mailto:info@otpbanka.hr), ili nam pišite na OTP Banka, Domovinskog rata 3, 23000 Zadar. Istražit ćemo Vaš zahtjev te Vam dostaviti odgovor u roku od 7 radnih dana. U slučaju da ste nezadovoljni s odgovorom imate pravo uputiti Vašu pritužbu Ombudsmanu za financijske usluge u Irskoj na adresu 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, na br.tel. +353 1 6620699 ili putem e-maila [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie) Višem kanalnom Vadinom uredu. Kontakt podaci ovih uredu dostupni su na [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm) .

Western Union će koristiti i obraditi vaše osobne podatke kako je opisano u njihovoj Izjavi o privatnosti, a vi na to izričito pristajate.

Copyright © WESTERN UNION HOLDINGS INC. Sva prava pridržana. Revidirano lipanj 2018

## IZJAVA O ZAŠTITI PRIVATNOSTI

### IZJAVA O ZAŠTITI PRIVATNOSTI

Vaši osobni podaci obrađuju se u skladu s primjenjivim zakonima, a njima upravlja tvrtka Western Union Payment Services Ireland Limited, Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Irska.

**Podaci koje o vama prikupljamo:** Kad upotrebljavate naše digitalne ili maloprodajne usluge, kontaktirate nas ili se pridružujete našim programima lojalnosti, o vama ćemo prikupiti osobne podatke (kao što je definirano u ovom obrascu i u našim obavezama za prijavu na internetu) te ih možemo upotrijebiti uz ostale podatke koje smo prikupili ili generirali tijekom odnosa s vama. Prikupljamo kontakt-podatke, podatke o vašim prijenosima novca, plaćanjima računa, članstvu u našim programima lojalnosti, prethodnoj uporabi naših usluga i marketinjskim odabirima. Kad upotrijebite naše digitalne ili internetske usluge, prikupit ćemo osobne podatke o domeni i glavnom računalu putem kojeg pristupate internetu. IP adrese vašeg računala ili oglašenom ID-u uređaja, pregledniku i operacijskom sustavu, datumu i vremenu pristupa našim web-stranicama i adresi web-mjesta s kojeg ste upućeni na naše web-mjesto tijekom posjete. Želite li obaviti prijenos novca, morate navesti obavezne podatke o odgovarajućem obrascu koji ispunjavate kako biste mogli izvršiti prijenos i kako biste nama omogućili pridržavanje zakonskih obaveza koje su povezane s prijenosom novca. Ako ne date potrebne osobne podatke, nećete moći obaviti prijenos novca putem naših usluga. Uz osobne podatke koje od vas prikupljamo, osobne podatke prikupljamo i od osobe kojoj ste poslali i/ili od koje ste primili novac te od naših zastupnika, pružatelja usluga, poslovnih partnera, tvrtki za provjeru identiteta, tvrtki za upravljanje plaćanjima i rizikom od prijevара, tijela izvršne vlasti te izvora komercijalnih i javnih podataka.

**Vaše podatke upotrebljavamo u sljedeće svrhe i sukladno sljedećim zakonskim propisima:**

**Kako bismo vam pružili usluge:** To obuhvaća osobne podatke potrebne za izvršavanje prijenosa novca i isporuku drugih proizvoda i usluga koje smo vam obavezni isporučiti sukladno ugovoru s vama.

**Zakonske obaveze i sukladnost:** To obuhvaća upotrebu vaših osobnih podataka za pridržavanje zakonskih i pravnih obaveza, primjerice zakona o sprječavanju pranja novca i sprječavanju financiranja terorističkih aktivnosti. To obuhvaća upotrebu vaših osobnih podataka za provjeru vašeg identiteta i upotrebu usluga trećih strana u tu svrhu.

**Zakonom dopuštene poslovne namjene:** Vaše podatke upotrebljavamo kako bismo analizirali i poboljšali kvalitetu, brzinu i učinkovitost svojih proizvoda, lokacija, usluga, podrške i operacija, kako bismo izvršili administrativne zadatke potrebne za pružanje usluga te kako

bismo upravljali rizicima koji su povezani sa sigurnošću, prijevaram i identitetom, uključujući prepoznavanje, sprječavanje i kazneno gonjenje u slučaju prijevара i krađe, kao i sprječavanje nezakonite ili zabranjene uporabe naših usluga. Analiziramo sve prikupljene podatke kako bismo bolje razumjeli svoje klijente i njihove transakcije, što uključuje analitiku koja nam omogućava da prilagodimo svoje marketinjske aktivnosti, definiramo svoje proizvode i usluge kako bismo predvidjeli vaše potrebe i zahtjeve te administriramo program lojalnosti.

**Kad imamo vaše dopuštenje:** Kad ste pristali da vaše osobne podatke možemo upotrijebiti za određenu namjenu ili aktivnost. Podložno vašem odabiru u skladu s primjenjivim zakonima i na temelju pruženih kontakt-podataka poslat ćemo vam marketinjske obavijesti i ponude putem e-pošte, telefona, redovne pošte, SMS poruka, društvenih mreža i ostalih komunikacijskih kanala.

**Možemo otkriti vaše osobne podatke:** Ako za to postoji opravdana potreba iz bilo kojeg od gore navedenih razloga, vaše osobne podatke možemo otkriti sljedećim vrstama organizacija ili strana: tvrtkama iz Western Union grupe; našim zastupnicima ili poslovnim partnerima koji omogućavaju pružanje određene usluge ili zatražene transakcije prijenosa novca; pružateljima usluga, stranama zaduženima za obradu plaćanja, bankarskim partnerima i stranama zaduženima za obradu podataka koje imaju ugovor za pružanje poslovnih i korisničkih usluga, uključujući istraživanje zadovoljstva kupca u naše ime; pružateljima usluga i stranama zaduženima za obradu podataka koje nam pomažu provjeriti točnost podataka koje ste nam dali te za provjeru vašeg identiteta i upravljanje rizika koji su povezani sa sigurnošću, prijevarama i identitetom. Sukladno primjenjivim zakonima i propisima vaše osobne podatke možemo na globalnoj razini otkriti ovlaštenim financijskim ustanovama, tijelima izvršne vlasti, sudovima, vladi ili vladinim agencijama kako bismo zadovoljili obaveze sukladnosti ili zakonske obaveze odnosno kako bismo obranili prava i interese tvrtke Western Union ili drugih.

**Međunarodni prijenos:** Vaše osobne podatke prenosimo stranama u državama izvan Europskog gospodarskog prostora (EEA), što uključuje, no nije ograničeno na SAD, sukladno primjenjivim zakonima, regulatornim tijelima, tijelima izvršne vlasti i vladinim agencijama. Nadajete, kad šaljete novac u drugu državu ili ga iz nje primate, dio vaših osobnih podataka morat ćemo otkriti i toj državi sukladno primjenjivim zakonima. Odrredene osobne podatke prenosimo u naše podatkovne centre u SAD-u i obradujemo ih kako bismo ispunili svoje zakonske obaveze i upotrebljavali podatke koje se odnose na usluge koje pružamo. U podatkovnom centru u SAD-u spremamo i određene osobne podatke koje prikupljamo na temelju vaših marketinjskih odabira. Kad se u SAD ili drugu državu izvan EEA za koju Europska komisija nije izdala odluku o prihvatljivosti prenosa vaših osobni podaci ili pristupi vašim podacima

koji se nalaze u takvoj državi, oni će sukladno zakonu biti zaštićeni odgovarajućim ugovornim klauzulama ili drugim mehanizmima koje je odobrila EU. Putem kontakt-podataka u nastavku možete zatražiti pregled tih mehanizama.

**Zadržavanje osobnih podataka:** Vaše osobne podatke zadržat ćemo sukladno razdobljima koja su propisana u odredbama koje se primjenjuju na financijske transakcije, uključujući one o sprječavanju pranja novca, financiranju terorističkih aktivnosti i drugih zakona koji se na nas primjenjuju. Vaše ćemo podatke u suprotnom zadržati samo onoliko koliko je potrebno za ispunjenje namjene zbog koje su oni prikupljeni, za rješavanje bilo kakvog upita koji biste mogli uputiti ili onoliko dugo koliko bi nama moglo biti potrebni za zaštitu ili obranu našeg zakonskog položaja.

**Vaša prava:** Imate pravo znati obradujemo li vaše osobne podatke te nas zatražiti da vam besplatno pribavimo kopiju vaših podataka. Imate pravo zatražiti strukturiranu i strojno čitljivu kopiju određenih podataka koje ste nam dali za namjene na koje ste pristali ili kad je naša upotreba podataka obavezna za sklapanje ugovora s vama. Za pružanje takvih podataka možemo vam naplatiti opravdanu naknadu ili se ne oduzati na vaš zahtjev ako on nije utemeljen ili je pretjeran. Imate pravo zaustaviti marketinjske obavijesti koje vam šaljemo. Imate pravo zatražiti nas da ispravimo podatke o vama koji su nepotpuni, netočni ili zastarjeli. U određenim slučajevima imate pravo zatražiti nas da izbrisemo neke podatke o vama, da ograničimo upotrebu određenih podataka te, ako podatke upotrebljavamo u opravdane poslovne namjene, uputiti prigovor o određenim načinima upotrebe. Ako ste pristali na obradu svojih osobnih podataka, u bilo kojem trenutku možete povući svoju pristanak. Kad zaprimimo zahtjev, od vas se možemo zatražiti dodatne informacije kako bismo provjerili vaš identitet. Želite li ostvariti navedena prava, obratite se tvrtki Western Union na broj telefona 0 800 806 227, putem e-pošte [Croatia.customer@westernunion.com](mailto:Croatia.customer@westernunion.com) ili našeg web-mjesta <https://www.westernunion.com/hr/en/contact-us>.html. Nastojat ćemo na vaš zahtjev odgovoriti unutar mjesec dana, no taj rok u određenim okolnostima možemo produžiti. Ispunit ćemo vaš zahtjev do one mjere do koje je to dopušteno primjenjivim zakonom. Ako želite uputiti prigovor o načinu na koji je Western Union odgovorio na vaš zahtjev sukladno ovom odjeljku ili o načinu na koji rukujemo vašim osobnim podacima, molimo vas da prigovor pisanim putem uputite na Western Union Processing Croatia, Lithuania UAB J. Balckionio Str 3, Vilnius, Lithuania LT-08247. Vaš ćemo prigovor istražiti i uglavnom ćemo odgovoriti pisanim putem u roku od 30 dana nakon primitka. Ako niste zadovoljni, možete uputiti prigovor nadležnim tijelima u svojoj državi. Možete se obratiti i našem službeniku za zaštitu podataka na adresu [privacy@westernunion.com](mailto:privacy@westernunion.com).