



## **OPĆI UVJETI POSLOVANJA OTP BANKE HRVATSKA DIONIČKO DRUŠTVO S FIZIČKIM OSOBAMA**

### **1. OPĆE ODREDBE**

1.1. Općim uvjetima poslovanja OTP banke Hrvatska dioničko društvo s fizičkim osobama (dalje u tekstu: Opći uvjeti), reguliraju se poslovni odnosi, obvezni, ugovorni i izvanugovorni odnosi između Banke, kao kreditne institucije i fizičkih osoba - potrošača (dalje u tekstu: Klijent) kojima ona trajno ili povremeno pruža bankovne i ostale financijske usluge, uz poštivanje mjerodavnih propisa, načela obrade osobnih podataka i bankovne tajne.

U smislu ovih Općih uvjeta, OTP banka Hrvatska dioničko društvo sa sljedećim podacima

Adresa: Split, Domovinskog rata 61  
 Adresa elektroničke pošte: [info@otpbanka.hr](mailto:info@otpbanka.hr)  
 Internet stranice: [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr)  
 INFO telefon: 072 201 555  
 BIC (SWIFT): OTPVHR2X  
 IBAN: HR5324070001024070003  
 OIB: 52508873833

Nadležno tijelo za superviziju poslovanja je Hrvatska narodna banka.

1.2. Klijent u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba - potrošač, rezident i/ili nerezident, koja je sposobna biti nositeljem prava i obveza, s kojom Banka neposredno ili po opunomoćeniku/zakonskom zastupniku/skrbniku ili putem sredstava daljinske komunikacije sukladno mjerodavnim propisima, sklapa ugovore odnosno kojoj Banka pruža određene bankovne i/ili financijske usluge.

1.3. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s pojedinačnim ugovorom sklopljenim s Klijentom, Općim uvjetima poslovanja OTP banke Hrvatska dioničko društvo u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama, Općim uvjetima pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke Hrvatska dioničko društvo te drugim posebnim i općim uvjetima Banke za pojedine vrste bankovnih i financijskih usluga namijenjenih klijentima.

1.4. Ako se pojedinačni ugovor s Klijentom, odnosno prethodno navedeni posebni i opći uvjeti razlikuju od odredbi ovih Općih uvjeta, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora, odnosno prethodno navedeni posebni i opći uvjeti. Posebni i opći uvjeti dopunjuju posebne odnose ugovorene između Klijenta i Banke, bilo da su sadržane u ugovoru ili se ugovor na njih poziva.

1.5. Opće informacije o bankovnim i/ili financijskim uslugama koje Banka pruža potrošačima dostupne su u poslovnim prostorijama Banke u kojima se pružaju usluge potrošačima i na internet stranici Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr).

### **2. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA KLIJENATA I BANKOVNA TAJNA**

2.1. Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, posluje u skladu s načelima Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka pruža Klijentu informacije u skladu s Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s Općom uredbom o zaštiti podataka.

2.2. Voditelj obrade osobnih podataka je: OTP banke Hrvatska dioničko društvo, Domovinskog rata 61, 21 000 Split, OIB:52508873833, Tel. 072 201 555, adresa elektroničke pošte: [info@otpbanka.hr](mailto:info@otpbanka.hr)

2.3. Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Domovinskog rata 3, 23 000 Zadar, adresa elektroničke pošte: [zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr](mailto:zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr).

2.4. Banka prikuplja te dalje obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja, poštanskom broju, zatim o vrsti i broju osobne isprave, mjestu, državi, godini izdavanja, izdavatelju i datum-u važenja identifikacijske isprave, mjestu i državi rođenja te državljanstvu Klijenta na temelju mjerodavnog Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma a u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom te u svrhu identifikacije Klijenta, u svrhu zaključenja ugovora te poduzimanja ostalih radnji povezanih sa sklapanjem ugovora i ispunjenjem ugovornih obaveza. Prikupljanje i obrada ovih podataka nužna je za

poslovni odnos te obvezni, ugovorni i izvanugovorni odnosi između Banke i Klijenta te radi poštovanja pravnih obveza Banke.

2.5. Na temelju Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom, Banka prikuplja i dalje obrađuje dodatne podatke o statusu zaposlenja, vrsti poslodavca, poziciji kod poslodavca, svrsi otvaranja računa, prosječnim mjesečnim redovnim primanjima, ostalim prihodima te o prosječnom mjesečnom iznosu ostalih prihoda Klijenta. Također, ukoliko se račun otvara za drugoga, Banka prikuplja podatke o dokumentu temeljem kojeg se otvara račun za drugoga, vrstama transakcija koje će se provoditi preko računa, prosječni iznos gotovinskih transakcija mjesečno, očekivani godišnji obrt sredstava na računu, te po kom osnovu će sredstva pritijecati na račun.

2.6. U svrhu utvrđivanja statusa Klijenta i izvještavanja sukladno odredbama Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e<sup>1</sup> i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, ima li Klijent dvojno državljanstvo koje uključuje američko, ima li zelenu kartu za rad u SAD-u, je li mu zemlja oporezivanja SAD te ima li američki porezni broj – TIN. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog sporazuma i zakona u skladu s kojima hrvatske financijske institucije izvještavaju Ministarstvo financija (Porezna uprava), a Ministarstvo financija (Porezna uprava) s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjuje informacije i dostavlja podatke o američkim građanima koji posjeduju račune i određenu financijsku imovinu u hrvatskim financijskim institucijama.

2.7. U svrhu provođenja dubinske analize i izvještavanja sukladno CRS-u<sup>2</sup>, a temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza u koji je prenesena Direktiva Vijeća Europske unije 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. godine o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja te i Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, državi oporezivanja te poreznom broju u državi oporezivanja Klijenta. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog zakona i pravilnika u skladu s kojima hrvatske financijske institucije Ministarstvo financija (Porezna uprava) izvještavaju o klijentima i njihovim financijskim računima ako se temeljem prikupljenih podataka utvrdi da su porezni rezidenti (da im je država oporezivanja) neke od država koje su implementirale CRS, a koje uključuju države Europske unije, države koje su s Europskom unijom sklopile odgovarajuće sporazume o razmjeni informacija i treće države s kojima je Republika Hrvatska sklopila međunarodne sporazume o automatskoj razmjeni informacija.

2.8. Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.

2.9. Osobni podaci koje je Klijent dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Klijentom mogu biti stavljeni na uvid ili proslijeđeni tvrtkama i/ili drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Također, Osobni podaci Klijenta mogu biti proslijeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj Banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu slanja izvještaja ili ispunjenja drugih zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza slanja tih podataka, te drugim primateljima u skladu s mjerodavnim odredbama Zakona o kreditnim institucijama kojim se regulira bankovna tajna te iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne.

<sup>1</sup> FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) je američki Zakon o izvršenju poreznih obveza s obzirom na račune u inozemnim financijskim institucijama koji za cilj ima sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnju plaćanje poreza, a tekst navedenog zakona dostupan je na [www.irs.com](http://www.irs.com)

<sup>2</sup> CRS (Common Reporting Standard) ili globalni standard na području automatske razmjene informacija o financijskim računima je jedinstveni standard na području izvještavanja i dubinske analize temeljem kojeg nadležna porezna tijela država koje su implementirale navedeni standard razmjenjuju informacije o klijentima i njihovim financijskim računima.

2.10. U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma osobni podaci Klijenta biti će pohranjeni na način kako to određuju mjerodavni zakonski propisi.

2.11. Klijent ima pravo na brisanje osobnih podataka ukoliko oni više nisu nužni u odnosu na svrhe u koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni.

2.12. Klijent u svakom trenutku ima pravo od Banke zatražiti pristup osobnim podacima, kao i ispravak netočnih osobnih podataka. Također, ima pravo i na dopunu osobnih podataka, među ostalim i davanjem dodatne izjave.

2.13. Kada se obrada osobnih podataka Klijent temelji na privoli, Klijent u svakom trenutku može povući danu privolu, no to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena. Uskrata davanja ili naknadnog povlačenja dane privole neće utjecati na mogućnost zaključenja ugovornog odnosa s Bankom ili dovesti do prestanka postojećeg ugovornog odnosa s Bankom.

2.14. Klijent ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu.

2.15. Ukoliko se osobni podaci ne prikupljuju od Klijenta, Banka će Klijentu, pružiti i informacije o pravu na prenosivost podataka, izvoru osobnih podataka te dolaze li iz javno dostupnih izvora, u skladu s uvjetima definiranim Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka. Banka navedene informacije pruža unutar razumnog roka nakon dobivanja osobnih podataka, a najkasnije u roku od jednog mjeseca, uzimajući u obzir posebne okolnosti obrade osobnih podataka, ako se osobni podaci trebaju upotrebljavati za komunikaciju s Ispitanikom, najkasnije u trenutku prve komunikacije ostvarene s istim ispitanikom, ako je predviđeno otkrivanje podataka drugom primatelju, najkasnije u trenutku kada su podaci prvi put otkriveni.

### **3. IDENTIFIKACIJA KLIJENTA**

3.1. Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa s Bankom, odnosno ugovaranja i/ili obavljanja pojedine bankovne ili financijske usluge, Banka utvrđuje identitet Klijenta uvidom u važeću identifikacijsku ispravu, koju izdaje nadležno državno domaće ili strano tijelo sa svrhom identifikacije osobe, a koju presliku Banka zadržava i koristi u svrhe koje su podudarne sa svrhom prikupljanja, te uz primjenu svih mjera zaštite osobnih podataka.

3.2. Za potrebe uspostave poslovnog odnosa i/ili sklapanja i/ili provedbe pojedine bankovne i/ili financijske usluge, kao i za potrebe potpunosti i ažurnosti osobnih podataka tijekom trajanja poslovnog odnosa, Klijent je obvezan dati Banci svoj osobni identifikacijski broj (OIB), kao i druge osobne podatke za potrebe Jedinstvenog registra računa (JRR), kao i u druge svrhe u skladu s pozitivnim propisima.

3.3. Ako važeća identifikacijska isprava ne sadrži sve podatke potrebne za vođenje i ažuriranje podataka u Jedinstvenom registru računa, odnosno ako Banka posumnja u istinitost i vjerodostojnost prikupljenih podataka i/ili isprava, Banka može od Klijenta zatražiti i drugu dokumentaciju i podatke potrebne radi utvrđivanja njegova identiteta i ažuriranja registra sukladno propisima.

3.4. Klijent je obvezan odmah, na ugovoreni način, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka, na osnovi kojih je sklopljen ugovor i/ili otvoren račun i/ili ugovorena bankovna i/ili druga financijska usluga u Banci. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave promjene svojih osobnih i drugih podataka i/ili u slučaju davanja svojih osobnih podataka i/ili podataka o poslovnom odnosu s Bankom trećim osobama.

### **3.5. Podmirenje obveza proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta i Banke**

3.5.1. Klijent je dužan, sukladno Aktima Banke, pridržavati se svih obveza proizašlih iz poslovnog odnosa s Bankom pa je slijedom toga dužan podmiriti i troškove koji proizlaze iz korištenja usluga i proizvoda Banke, te je obvezan nadoknaditi Banci sve troškove koji proizlaze iz odnosa (ugovornog ili izvan ugovornog) s Bankom, uključujući pritom i obvezu naknade svake štete koja je Banci nastala s osnove bilo kakve radnje ili propusta Klijenta, uključujući i Opunomoćenika, Zakonskog zastupnika, Skrbnika i druge osobe koje su u povezanom odnosu s Klijentom i koje pritom na bilo koji način pred Bankom izvršavaju ili sudjeluju (izravno ili neizravno) u izvršavanju bilo kakve ovlasti, prava ili obveza Klijenta u odnosu na Banku.

3.5.2. Klijent izriječno ovlašćuje Banku da u slučaju Klijentova neispunjenja obveze iz prethodnog stavka, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim dodacima i zateznim kamatama sa svih Klijentovih štednih uloga, Transakcijskih računa i svih drugih računa u Banci.

3.5.3. Neovisno o odredbama pojedinog ugovora o štednom ulogu, Banka može oročeni štedni ulog Klijenta razročiti prije isteka ugovorenog roka dospijeća u svrhu podmirenja svojih dospjelih tražbina

koja ima prema Klijentu po bilo kojoj osnovi. U slučaju da Klijent nije podmirio bilo koju svoju obvezu prema Banci, Banka ima pravo uskratiti Klijentu raspolaganje sredstvima položenim na štednim ulozima.

3.5.4. Potpisom ugovora o štednom ulogu, Transakcijskom računu i svakom drugom računu, Klijent ovlašćuje Banku da može izvršiti naplatu svih dospjelih nenamirenih tražbina Banke nastalih po bilo kojoj osnovi (jamstvenoj, dužničkoj ili sudužničkoj) s njegovog štednog uloga, Transakcijskog računa i svakog drugog računa u Banci.

## **4. TRANSAKCIJSKI I OSNOVNI RAČUN FIZIČKIH OSOBA**

### **4.1. Pojam računa**

4.1.1. **Transakcijski račun** – kunski tekući račun, devizni račun, žiroračun, račun za posebne namjene koje za korisnika računa otvara i vodi Banka za provedbu platnih transakcija te u druge svrhe povezane s obavljanjem bankarskih i nebankarskih usluga za korisnika računa. Banka vodi račun u domaćoj valuti ili u pojedinim stranim valutama po kojem evidentira obavljeni platni promet zasebno za svaku valutu računa. Žiroračun je prometni račun koji Banka otvara Klijentu - fizičkoj osobi koja ostvaruje prihode na temelju ugovora o djelu, honorara, autorskih naknada, stipendija, zarada učenika i studenata od servisa/udruga i sl. koji podliježu nadzoru po osnovi fiskalnih obveza, radi primanja uplata i obavljanja isplata u granicama raspoloživih sredstava na računu.

4.1.2. **Osnovni račun za plaćanje** je kunski transakcijski račun koji Banka otvara Klijentu temeljem Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu a obuhvaća slijedeće usluge:

- usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja računa za plaćanje
- usluge koje omogućuju polaganje novčanih sredstava na račun za plaćanje
- usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje u državama članicama na šalteru ili bankomatu
- usluge izvršenja sljedećih platnih transakcija:
  - ✓ izravnih terećenja
  - ✓ platnih transakcija putem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta i kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, na terminalima, šalterima i putem on-line bankarstva.

Osnovni račun odobrava se na zahtjev Klijenta, a ugovaranje i korištenje osnovnog računa Klijenta ne obvezuje na ugovaranje bilo koje dodatne usluge. Klijent može imati samo jedan osnovni račun u banci. Osnovni račun za Klijente koji pripadaju osjetljivoj skupini Banka odobrava temeljem Ugovora o osnovnom socijalnom računu i platnim uslugama.

Klijenti koji pripadaju osjetljivoj skupini potrošača su korisnici određenih prava prema zakonu kojim je uređena socijalna skrb, a koja obuhvaćaju:

- zajamčene minimalne naknade
- naknade za osobne potrebe korisnika smještaja
- naknada za redovito studiranje
- osobne invalidnine □ doplatka za pomoć i njegu □ naknade do zaposlenja.

4.1.3. Podaci o stanju i prometu po transakcijskom računu su poslovna tajna Banke i mogu se priopćiti samo na zahtjev vlasnika ili opunomoćenika i u slučajevima koji su predviđeno Zakona o kreditnim institucijama

4.1.4. Transakcijski račun može se ugovoriti i s posebnim kamatnim uvjetima.

### **4.2. Klijent – korisnik računa**

4.2.1. Transakcijski račun u Banci imaju svi poslovno sposobni građani. Banka može otvoriti transakcijski račun i na zahtjev maloljetne osobe osobe pod skrbništvom u skladu s točkom 7. ovih Općih uvjeta.

4.2.2. Mogućnost otvaranja osnovnog računa u Banci imaju klijenti koji imaju zakonito boravište u Europskoj uniji i koji će putem osnovnog računa ostvarivati redovite ili povremene priljeve, po osnovi:

- doznaka plaća, mirovina, invalidnina, rente, alimentacije, i sl.,
- prijenosa sredstava s drugih računa kunskih i deviznih (kao kunska protuvrijednost otkupljenih deviza) Klijenta koji se vode u Banci,
- gotovinskih uplata te doznaka, bilo Klijenta bilo trećih osoba.

4.2.3. Osnovni račun može otvoriti Klijent koji nije dobio dozvolu za boravak u Europskoj uniji, a čije protjerivanje nije moguće iz pravnih ili stvarnih razloga.

### 4.3. Otvaranje osnovnog računa

4.3.1. Osnovni račun otvara se zaključenjem Ugovora o otvaranju osnovnog računa za plaćanje i platnim uslugama ili Ugovora o otvaranju osnovnog socijalnog računa i platnim uslugama. Ugovor o osnovnom računu zaključuje se na neodređeno vrijeme a Ugovor o otvaranju osnovnog socijalnog računa može imati rok važenja sukladno dokumentaciji Centra za socijalnu skrb.

4.3.2. Za otvaranje osnovnog socijalnog računa Klijent mora predložiti dokument kojim dokazuje korištenje prava socijalnog računa.

4.3.3. Socijalni račun može imati određeni rok važenja ili trajno važenje a sukladno pravima iz dokumentacije Ureda za socijalnu skrb.

4.3.4. Banka može, sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, odbiti zahtjev za otvaranje osnovnog računa ako Klijent na području Republike Hrvatske već ima otvoren osnovni račun za plaćanje.

### 4.4. Otvaranje transakcijskog računa

4.4.1. Transakcijski račun otvara se zaključenjem Ugovora o otvaranju transakcijskog računa, čiji su sastavni dio Opći uvjeti poslovanja OTP banke Hrvatska dioničko društvo s fizičkim osobama i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače. Ugovor o transakcijskom računu zaključuje se na neodređeno vrijeme.

4.4.2. Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Klijenta prilikom otvaranja transakcijskog računa.

4.4.3. Banka će odbiti otvaranje transakcijskog računa, ili na drugi način uspostavljanje poslovnog odnosa ukoliko nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize na način predviđen Zakonom o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma.

4.4.4. Sredstva na transakcijskom računu tretiraju se kao novčani depozit po viđenju.

4.4.5. Podatke o otvorenim računima Banka vodi u vlastitom registru računa, a sukladno zakonskim propisima iste ostavlja u Jedinstveni registar računa koji vodi Financijska agencija.

4.4.6. Po zaključenju Ugovora o transakcijskom računu, Klijent dobiva karticu transakcijskog računa (u daljnjem tekstu "kartica"), koja je obvezni instrument za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu

4.4.7. Prema mogućnosti provođenja elektroničkih transakcija razlikuje se nekoliko vrsta kartica:

- Posve funkcionalna kartica za provođenje elektroničkih transakcija – uvijek se izdaje uz kunski tekući račun, a na zahtjev Klijenta i uz devizni račun i žiroračun. Klijent za provođenje elektroničkih transakcija karticu može koristiti samo po računu uz koji je vezana, a svaka od tih kartica je na šalteru identifikacijska za sve transakcijske račune Klijenta.
- Potencijalno funkcionalna kartica za provođenje elektroničkih transakcija – izdaje se prilikom otvaranja prvog deviznog računa, ako Klijent ujedno nema kunski tekući račun i ne traži posve funkcionalnu karticu za provođenje elektroničkih transakcija uz neki od deviznih računa. Klijent može imati samo jednu ovakvu karticu, koja otvaranjem kunskog tekućeg računa postaje posve funkcionalnom karticom za provođenje elektroničkih transakcija po kunskom tekućem računu, a identifikacijska je za sve transakcijske račune Klijenta.
- Identifikacijska kartica žiroračuna – izdaje se prilikom otvaranja prvog žiroračuna, ako Klijent ne traži posve funkcionalnu karticu za provođenje elektroničkih transakcija uz žiroračun i identifikacijska je samo za žiroračune Klijenta.

Jednaka pravila u smislu funkcionalnosti i identifikacije vrijede i za odgovarajuće kartice opunomoćenika (uključujući zakonske zastupnike/skrbnike po računu).

Posve funkcionalne i potencijalno funkcionalne kartice za provođenje elektroničkih transakcija predstavljaju platne kartice, a nazivaju se i bankovne kartice, odnosno bankovne debitne kartice. Uz bankovnu karticu, Banka Klijentu dodjeljuje PIN (osobni identifikacijski broj) uz koji se kartica koristi. Banka u ponudi ima sljedeće debitne bankovne kartice koje se koriste kao kartice transakcijskog računa: Visa Electron karticu i Mastercard debitnu karticu (ranije su se za pojedine podvrste Mastercard debitnih kartica koristili i nazivi MasterCard contactless debitna kartica i MasterCard PayPass debitna kartica), a u optjecaju je i Maestro kartica.

4.4.8. Banka samostalno određuje uvjete izdavanja, redovnog ili izvanrednog isteka važnosti (uslijed gubitka, krađe, oštećenja, promjene bitnih podataka i drugih okolnosti) te zamjene bankovnih kartica.

4.4.9. Bankovna kartica s beskontaktnom tehnologijom se može koristiti i za beskontaktna plaćanja (prisanjanjem kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog mjesta) i druge

beskontaktna transakcije. U slučaju beskontaktnih plaćanja nižih iznosa klijent se ne identificira ni PINom 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 PINa 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 Klijenta/opunomoćenika prilikom izvršenja određenih beskontaktnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktna transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos.

4.4.10. Podnošenjem zahtjeva Banci Klijent ili opunomoćenik mogu zatražiti ukidanje opcije beskontaktnih transakcija s bankovnim karticama koje imaju beskontaktnu tehnologiju. Takva kartica se može koristiti isključivo kontaktno o čemu se Klijent/opunomoćenik obvezuje informirati prodajno mjesto.

4.4.11. Pri primitku Klijent/opunomoćenik je dužan potpisati bankovnu karticu. Nepotpisana kartica nije valjana i Klijent/opunomoćenik snosi sve posljedice u slučaju nepotpisivanja kartice. Karticu poslanu na kućnu adresu Klijent je dužan potpisati na za to predviđeno mjesto, odmah po primitku, te aktivirati sukladno uputi.

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

4.4.13. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Klijent je istu dužan vratiti.

#### **4.5. Mjesta, oblici i instrumenti raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu**

4.5.1. Banka određuje i nudi Klijentu mjesta raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu koja mogu biti poslovnice Banke, bankomatska mreža, trgovačko-uslužna mreža, poslovnice pošta i banaka, poslovne jedinice drugih pravnih osoba koje obavljaju poslove platnog prometa, itd.

4.5.2. Banka određuje i nudi Klijentu oblike raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu što mogu biti pisani i usmeni nalozi, nalozi putem telefaksa, nalozi putem on-line bankarstva itd.

4.5.3. Banka ima obvezu poštivati nacionalne i međunarodne propise vezano uz sankcije i embargo te primjenjivati zajednička načela i opća pravila na razini OTP Grupe u svrhu zaštite ugleda Banke i Grupe. Slijedom navedenog, Banka ima obvezu zamrznuti/blokirati sredstva stranke koja se nalazi na službenim sankcijskim listama, temeljem Zakona o međunarodnim mjerama ograničavanja i njegovih provedbenih akata. U navedenom slučaju Banka će bez odlaganja obavijestiti klijenta o primjenjivosti sankcija u pisanom obliku, na za to predviđenom obrascu. Nadalje, Banka može suspendirati/odbiti izvršenje naloga za plaćanje dok/ako se ne uvjeri da su svi elementi platnog naloga u skladu s odredbama prethodno spomenutih propisa. Banka ima pravo od klijenta i/ili od ino-banke zatražiti dodatne elemente kako bi nedvojbeno utvrdila postoji li kršenje embarga i sankcija, te neće biti odgovorna za bilo kakva neuredna izvršenja ili neizvršenja transakcija zbog provedbe navedenih propisa, posebice ukoliko klijent/ino-banka ne postupi po nalogu Banke u zadanom roku. U slučaju potrebe dodatne provjere nekog od elemenata na nalogu za plaćanje, Banka će klijenta obavijestiti o postupanju na primjeren način, ako provjera dovede do kršenja zakonom propisanog roka određenog za izvršenje naloga za plaćanje. 4.5.4. Banka može odbiti izvršiti nalog po transakcijskom računu ukoliko postoji opravdana sumnja da nalog nije podnio Klijent ili opunomoćenik, - nalog nije jasan, ukoliko nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize u skladu sa odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, izvršenje naloga može predstavljati povredu bilo kojih zakonskih odredbi.

4.5.5. Klijent – strana fizička osoba može raspolagati sredstvima na transakcijskom računu na način i u okviru ograničenja utvrđenih važećim propisima Republike Hrvatske.

4.5.6. Kada je izvorna valuta transakcije jednaka valuti računa uz koji se koristi bankovna debitna kartica, račun uz karticu se tereti odnosno odobrava u izvornom iznosu u izvornoj valuti.

4.5.7. Kada je izvorna valuta transakcije različita od valute računa uz koji se koristi bankovna debitna kartica, a obračunska valuta transakcije je jednaka valuti računa uz koji se koristi bankovna debitna kartica, račun uz karticu se tereti odnosno odobrava iznosom u obračunskoj valuti.

4.5.8. 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.

4.5.9. Kada se financijske transakcije obračunavaju u eurima i kada izvorna valuta nije kuna, a kuna je valuta računa uz koji se koristi bankovna debitna:

- 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.

4.5.10. Datum valute je datum kada je transakcija evidentirana u Banci.

4.5.11. Kada se financijske transakcije obračunavaju u kunama i kada valuta računa uz koji se koristi bankovna debitna kartica nije kuna:

- ako se radi o kupovini, preračunavaju se iz iznosa u obračunskim kunama u iznos u valuti računa prema kupovnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute transakcije;
- ako se radi o isplati gotovog novca, preračunavaju se iz iznosa u obračunskim kunama u iznos u valuti računa prema kupovnom 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 obračunskim kunama u iznos u valuti računa prema prodajnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute.

4.5.12. Kada se financijske transakcije obračunavaju u eurima i kada je izvorna valuta različita od valute računa uz koji se koristi bankovna debitna kartica, a valuta računa uz koji se koristi bankovna debitna kartica nije ni kuna ni euro:

- ako se radi o kupovini, preračunavaju se iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema prodajnom tečaju za devize (važećem na datum valute transakcije), a zatim se kune prema kupovnom tečaju Banke za devize (važećem na datum valute transakcije) preračunavaju u iznos u valuti računa uz debitnu bankovnu karticu;
- ako se radi o isplati gotovog novca, preračunavaju se iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema prodajnom tečaju za efektivu i čekove (važećem na datum valute transakcije), a zatim se kune prema kupovnom tečaju Banke za efektivu i čekove (važećem na datum valute transakcije) preračunavaju u iznos u valuti računa uz debitnu bankovnu karticu;
- 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 za devize (važećem na datum valute transakcije), a zatim se kune prema prodajnom tečaju Banke za devize (važećem na datum valute transakcije) preračunavaju u iznos u valuti računa uz debitnu bankovnu karticu.

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

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

4.5.15. 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.

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

4.5.17. 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. Na kojim će mjestima, koje oblike i instrumente raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu Klijent moći koristiti određuje Banka, sukladno posebnim pogodbama s Klijentom, odnosno vlasnikom mjesta raspolaganja sredstvima.

4.5.18. U svrhu reguliranja raspolaganja sredstvima s računa malodobnih osoba (djece do 18 godina), roditelji (zakonski zastupnici/skrbnici po računu) mogu raspolagati novčanim sredstvima na računu djeteta sukladno važećim zakonskim propisima. Malodobne osobe se ne mogu koristiti nikakvim prekoračenjima po računu.

4.5.19. Pravo raspolaganja zakonskog zastupnika/skrbnika gasi se na temelju pravomoćnog rješenja suda ili centra za socijalnu skrb, njegovom smrću, smrću maloljetnika/osobe pod skrbništvom, s navršenih 18 godina maloljetnika odnosno stjecanjem poslovne sposobnosti.

#### **4.6. Identifikacija kod raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu**

4.6.1. Klijent/opunomoćenik autorizira odnosno daje suglasnost za platnu transakciju bankovnom karticom (nalog za plaćanje) na jedan od sljedećih načina:

- umetanjem ili prislanjanjem (prilikom provođenja beskontaktnih transakcija) te korištenjem bankovne kartice na bankomatu, uz unos PIN-a;
- uručanjem bankovne 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) bankovne kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog mjesta ili isplatnog 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 bankovne kartice (broj bankovne kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenasti broj koji je naveden na poleđini 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 bankovne kartice.

4.6.2. Klijent/opunomoćenik ne može opozvati izvršenje platne transakcije bankovnom karticom nakon što je dao suglasnost za provođenje iste.

4.6.3. Prilikom upotrebe bankovne kartice na fizičkim prodajnim mjestima i bankomatima Klijent/opunomoćenik se identificira bankovnom karticom i PIN-om (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju PIN-om) ili bankovnom karticom i potpisom (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju potpisom) ili samo bankovnom karticom (transakcije određenih iznosa prilikom beskontaktnog plaćanja i sl.) te – gdje je to neophodno – i jednim od identifikacijskih dokumenata.

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

4.6.5. Kada je za upotrebu bankovne kartice potreban potpis Klijenta/opunomoćenika korisnika kartice, on mora biti istovjetan potpisu na kartici.

4.6.6. Na 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, Klijent/opunomoćenik daje suglasnost za izvršenje transakcije samim činom korištenja bankovne kartice. Klijent/opunomoćenik ne smije koristiti bankovnu karticu u nezakonite svrhe uključujući kupnju roba i usluga koje su zakonom zabranjene u Republici Hrvatskoj.

4.6.7. Klijent/opunomoćenik je dužan prilikom kupnje roba i usluga putem interneta provjeriti sigurnosne oznake web stranice na kojoj se realiziraju transakcije.

4.6.8. Prilikom upotrebe bankovne kartice putem interneta, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl. Klijent/opunomoćenik se identificira s personaliziranim sigurnosnim obilježjima bankovne kartice (broj bankovne kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenasti broj koji je naveden na poleđini kartice) ili drugim sigurnosnim elementima korištenjem 3D Secure usluge.

4.6.9. Prilikom kupnje roba i usluga ili prilikom podizanja gotovog novca upotrebom bankovne kartice, Klijent/opunomoćenik je dužan sve potvrde o transakciji izdane od strane prodajnog ili isplatnog mjesta zadržati za sebe te ih u slučaju reklamacije predočiti Banci.

4.6.10. U slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Klijent/opunomoćenik od prodajnog ili isplatnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji.

4.6.11. U slučajevima izvršenja neautoriziranih platnih transakcija provedenih beskontaktnim plaćanjem ili podizanjem gotovog novca bankovnom debitnom karticom, vrijede jednake odgovornosti Banke kao i za ostale neautorizirane platne transakcije, sukladno Općim uvjetima pružanja usluge platnog prometa za potrošače koji su sastavni dio Ugovora o transakcijskom računu.

#### **4.7. Valutiranje promjena**

4.7.1. Promjene (uplate i isplate) na transakcijskim računima valutiraju se, datumom isplate i uplate gotovine u poslovnicu Banke, datumom isplate gotovine na bankomatskoj mreži Banke, odnosno korištenja bankovne debitne kartice na EFT/POS terminalima kod gospodarskih subjekata koji posjeduju Bančine EFT/POS terminale, datumom obrade transakcije u Visa/Mastercard sustavu za isplate gotovog



novca izvršene na bankomatskoj mreži drugih banaka, odnosno za korištenja bankovne debitne kartice na EFT/POS terminalima u vlasništvu drugih banaka, datumom zaduženja žiro računa Banke za izvršene jednokratne ili trajne naloge za plaćanje korisnicima izvan Banke, datumom prijenosa sredstava s transakcijskog računa Klijenta u korist Banke ili računa drugog korisnika koji se vodi u Banci, - datumom odobrenja žiro računa Banke za izvršene uplate od strane poduzeća i drugih uplatitelja (plaće i druge doznake), datumom odobrenja ili zaduženja žiro računa Banke za uplatu i isplatu kod pravnih osoba ovlaštenih za obavljanje platnog prometa te poslovnica pošta.

#### **4.8. Kamate i naknade**

4.8.1. Na sredstva na transakcijskom računu, kao i za korištena sredstva prekoračenja po kunskom tekućem transakcijskom računu Banka obračunava i plaća, odnosno naplaćuje kamate u visini i na način utvrđen Odlukom o kamatama i Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom.

4.8.2. Banka obračunava i plaća kamate u valuti(ama) na koju(e) glasi devizni odnosno žiroračun.

4.8.3. Kamatna stopa na prekoračenje po tekućem računu je fiksna i primjenjuje se do isteka roka važenja ugovorenog proizvoda. U slučaju promjene uvjeta ugovorenog proizvoda ili ugovaranja novog proizvoda utvrđuje se nova fiksna kamatna stopa sukladno Odluci o kamatama.

4.8.4. Kamatna stopa koju banka obračunava i plaća na sredstva na transakcijskom računu klijenta je promjenjiva, sukladno Odluci o kamatama.

4.8.5. Obračun kamata vrši se dnevno na iznos salda transakcijskog računa na kraju dana. Pripis aktivne kamate po tekućim računima vrši se mjesečno, a pripis pasivne kamate vrši se godišnje. Pripis kamate na utvrđena negativna stanja deviznog računa obavlja se godišnje, u valuti(ama) na koju(e) glasi devizni račun. Za žiroračune pripis aktivne i pasivne kamate vrši se godišnje.

4.8.6. Za zakašnjelo izvršenje novčanih obveza Klijenta prema Banci, Banka obračunava i naplaćuje kamate sukladno Odluci o kamatama, odnosno prisilnim zakonskim propisima.

4.8.7. Za otvaranje, vođenje, dostavu obavijesti i izvoda po transakcijskim računima, izdavanje i zamjenu kartica i PIN-ova, transakcije obavljene po transakcijskim računima ili bankovnim karticama vezanim uz račune itd., ugovaranje dopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje naknade, odnosno troškove u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama i sukladno pravilima koje određuju kartične kuće Visa/Mastercard.

4.8.8. Klijent je dužan osigurati sredstva na transakcijskom računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o naknadama. Ukoliko na dan naplate pojedine naknade na transakcijskom računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade, transakcijski račun se s naplatom naknade može dovesti u nedozvoljeno prekoračenje. U slučaju blokade transakcijskog računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade.

4.8.9. Za svoje obveze prema Klijentu, Banka odobrava transakcijski račun, a za svoja potraživanja prema Klijentu Banka tereti (zadužuje) transakcijski račun ili se naplaćuje od Klijenta gotovinski.

4.8.10. Način na koji Banka štiti potrošače kod mijenjanja nominalne aktivne i pasivne kamatne stope definiran je Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom koja je dostupna u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke.

#### **4.9. Prekoračenje po tekućem računu**

4.9.1. Prešutno prihvaćeno prekoračenje je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Klijentu, a koji Klijent nije odbio podnošenjem pismene izjave u poslovnici Banke, (u daljnjem tekstu: prekoračenje). Banka ima pravo jednostrano, bezuvjetno u svako doba opozvati, bilo dijelom bilo u cijelosti, daljnje korištenje prekoračenja. U slučaju opoziva, Banka će obavijestiti Klijenta 30 dana unaprijed o danu prestanka postojanja prekoračenja ili o njegovom umanjenju. Klijent će o odustajanju od prekoračenja, bilo djelomično bilo u cijelosti, obavijestiti Banku pismenim putem u poslovnici Banke.

4.9.2. Klijentu kojemu je najavljeno umanjenje ili ukidanje prekoračenja, a navedeni iznos nije podmiren u roku od 30 dana od dana dostave obavijesti, Banka može odobriti kredit za otplatu iznosa umanjenog ili ukinutog prekoračenja. Kredit se odobrava na rok od 12 mjeseci, bez dodatnog troška i s primjenom kamatne stope sukladno Odluci o kamatama a koja ne može biti veća od kamatne stope važeće za prekoračenje po tekućem računu.

4.9.3. Obročna otplata umanjenog ili ukinutog prekoračenja po tekućem računu u 12 mjesečnih obroka moguća je ukoliko ukupno dospjelo dugovanje po tekućem računu prelazi iznos od 100,00 HRK.

4.9.4. Ukoliko je protiv Klijenta pokrenut postupak prisilne naplate ovrhom na novčanim sredstvima, navedeno isključuje mogućnost otplate umanjenog ili ukinutog prekoračenja putem kredita u 12 mjesečnih obroka.

4.9.5. Ako u periodu 3 mjeseca ili više na tekućem računu nema uplata po osnovi redovitih primanja, Banka zadržava pravo otkazati daljnje korištenje prekoračenja, uz prethodnu obavijest Klijentu.

4.9.6. Pravo na prekoračenje koje Klijent nije iskoristio gasi se i prestaje s danom kada Klijentov vjerovnik pokrene ovrhu protiv Klijenta kao ovršenika, a najkasnije onog dana kada Banka zaprimi takvo rješenje o ovrsi, odnosno nalog po osnovu ovrhe na novčanim sredstvima na računu. Iznimno, Banka može odobriti zahtjev Klijenta da se takav nalog namiri iz sredstava prekoračenja.

4.9.7. Klijent se odriče bilo kakvih prigovora u vezi s ukidanjem i/ili smanjenjem visine iznosa prekoračenja.

4.9.8. Klijentima koji u Banci imaju oročena kunska ili devizna sredstva Banka može odobriti korištenje prekoračenja po tekućem računu. Uvjeti odobravanja ovog prekoračenja definiraju se posebnim ugovorom zaključenim između Banke i Klijenta.

#### **4.10. Obavijesti**

4.10.1. O stanju i promjenama na transakcijskom računu Banka jednom mjesečno obavještava Klijenta putem izvoda s transakcijskog računa, pod uvjetom da je u tom razdoblju bilo prometa po računu.

4.10.2. Klijentima se informacije o stanju i promjenama na transakcijskom računu čine raspoloživim najmanje jedanput mjesečno, besplatno u poslovnica Banke.

4.10.3. Klijent može zatražiti dodatno ili češće informacije o stanju ili promjenama na transakcijskom računu za koje usluge se naplaćuje naknada sukladno Odluci o naknadama.

4.10.4. Putem izvoda Banka izvještava Klijenta o visini kamatnih stopa te o obračunatim iznosima aktivnih i pasivnih kamata, te naknada i troškova, o odobrenju, izmjeni ili ukidanju prekoračenja po transakcijskom računu te o visini dopuštenog prekoračenja.

4.10.5. Banka dostavlja izvod s transakcijskog računa na adresu Klijenta ili drugu adresu po njegovu odabiru.

4.10.6. Klijent može zatražiti od Banke da mu ne dostavlja izvod s transakcijskog računa. Ukoliko je Klijent zatražio od Banke da mu ne dostavlja izvod s transakcijskog računa, time se odriče pismene obavijesti o promjeni kamatne stope, promjeni visine dopuštenog prekoračenja ili bilo kojih drugih naknada, te će se o navedenom informirati usmeno u poslovnici Banke ili putem on-line bankarstva - usluge OTP direkt (Internet bankarstva ili telefonskog bankarstva). Izuzetak od navedenog su obavijesti o smanjenju ili ukidanju prekoračenja koje Banka sukladno zakonskim propisima dostavlja klijentu putem pošte.

4.10.7. U slučaju ukidanja, smanjenja ili promjene visine prekoračenja Banka može Klijentu dostaviti obavijest o navedenom putem elektroničke pošte ili SMS usluge, isključivo uz prethodno potpisanu suglasnost klijenta, bez dodatnih troškova.

4.10.8. Banka snosi odgovornost za izradu i slanje izvoda i obavijesti klijentima. 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. U slučaju slanja podataka klijentu putem elektroničke pošte, Banka ne snosi odgovornost za moguću štetu nastalu zbog neisporuke podataka, kašnjenja isporuke, preinake ili otkrivanja podataka, ukoliko je Banka poduzela sve potrebne mjere postupajući s pažnjom dobrog gospodarstvenika i dobrog stručnjaka.

4.10.9. U slučajevima kada Banka nudi takvu mogućnost a ovisno o odabiru Klijenta, Banka putem elektroničke pošte dostavlja dokumente kao što su izvodi po računima, opomene, obavijesti o priljevu, obavijesti o učinjenim kartičnim troškovima i drugi dokumenti.

4.10.10. Klijent 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 bankovne kartice (broj bankovne kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenasti broj koji je naveden na poleđini kartice), broj tokena, APPLI 1 i APPLI 2 brojeve. U slučaju da Klijent 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 prijave.

4.10.11. Klijent je dužan voditi vlastitu evidenciju o stanju sredstava na transakcijskom računu kako bi osigurao trošenje samo raspoloživih sredstava.

4.10.13. Klijent je dužan pažljivo provjeriti navode na izvodu i odmah obavijestiti Banku (uputiti prigovor) o uočenoj grešci.

4.10.14. Banka će izvršiti ispravke knjiženja na transakcijskom računu odmah nakon utvrđivanja greške. Ispravak knjiženja vrši se s datumom valute nastanka greške.

4.10.15. O stanju transakcijskog računa Klijent se može informirati putem usluge telefonskog bankarstva. Za korištenje usluge Banka Klijentu dodjeljuje troznamenasti inicijalni PIN u obliku: zadnja znamenka dana, mjeseca i godine rođenja.

4.10.16. Klijent je dužan prilikom prvog korištenja usluge izmijeniti inicijalni PIN.

4.10.17. Korištenje usluge telefonskog bankarstva naplaćuje se u skladu s Odlukom o naknadama.

4.10.18. Klijent može ugovoriti dostavu obavijesti o uplatama na transakcijski račun putem SMS-a, pošte i elektroničke pošte.

4.10.19. Slanje obavijesti o uplatama na transakcijski račun naplaćuje se u skladu s Odlukom o naknadama.

#### **4.11. Reklamacije transakcija bankovnom karticom**

4.11.1. Mogući sporovi Klijenta u pogledu kvalitete ili količine robe ili pružene usluge ne odgađaju novčanu obvezu korisnika bankovne kartice prema Banci nastalu korištenjem kartice, a takve sporove Klijent rješava s trgovcem.

4.11.2. Ako Klijent ima bilo kakvu reklamaciju na transakciju plaćanja računa za kupljenu robu ili izvršenu uslugu može se obratiti Banci radi razjašnjenja, uz predočenje računa i ostale dokumentacije.

Klijent ili opunomoćenik 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.

4.11.3. Klijent ili opunomoćenik dužan je čuvati potvrde o provedenim transakcijama najmanje 40 dana od dana realiziranja transakcije.

4.11.4. Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu roba i usluga kupljenih bankovnom karticom.

4.11.5. U slučaju nemogućnosti provođenja transakcije bankovnom karticom na bilo kojem EFT/POS terminalu, bankomatu ili nekom drugom elektroničkom terminalu, Banka ne preuzima obvezu nadoknade eventualne nematerijalne štete Klijentu, bez obzira na razlog odbijanja transakcije, dok naknada za eventualnu materijalnu štetu može iznositi najviše 500,00 HRK.

4.11.6 Bez obzira na prigovor/reklamaciju, Klijent će biti terećen za troškove sporne transakcije do konačnog rješavanja prigovora/reklamacije, ako zakonom nije drugačije regulirano. Za neautorizirane transakcije Klijent će biti odobren odmah do kraja prvog radnog dana za iznos prigovora/reklamacije u svim slučajevima za to predviđenim zakonom. Banka će o osnovanosti prigovora/reklamacije te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta ili opunomoćenika pisanim putem u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora/reklamacije, 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 Klijentu ili opunomoćeniku dati privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor/reklamaciju i rok do kojega će Klijent primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana.

4.11.7. Ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, postupit će u skladu sa zahtjevom Klijenta i zakonskim odredbama i odobrit će se transakcijski račun Klijenta, a u slučaju neopravdane reklamacije,

4.11.8. Klijent snosi sve troškove reklamacijskog postupka. Klijent ovlašćuje Banku da i bez posebnog odobrenja može ispravljati očite pogreške nastale u obradama, kao što su obračunate naknade, kamate i slično.

#### **4.12. Čuvanje kartice, PIN-a**

4.12.1. Klijent i opunomoćenik su dužni čuvati bankovnu karticu i PIN na način da osiguraju njihovu najbolju moguću (razumnu) zaštitu od krađe ili drugih zloupotreba od strane neovlaštenih osoba 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 bankovnu karticu odmah po izdavanju/aktiviranju;

- poduzimati sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja bankovne kartice (broj bankovne kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenasti broj koji je naveden na poledini kartice) odmah po izdavanju kartice;
- zapamtiti dostavljeni/zaprimljeni PIN, a obavijest o PIN-u odmah uništiti/izbrisati;
- koristiti bankovnu karticu na način da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a;
- prilikom korištenja bankovne kartice na prodajnim mjestima ili isplatnim mjestima, zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji;
- odmah po dobivanju potvrde o izvršenoj transakciji provjeravati iznos transakcije; - ne ostavljati bankovnu karticu u automobilu i sl.

4.12.2. Radi zaštite od zloupotrebe Klijent i opunomoćenik ne smiju dozvoliti korištenje bankovne kartice drugoj osobi, upisati PIN na karticu ili na bilo koji predmet kojeg drže zajedno s karticom.

#### **4.13. Izgubljena / ukradena / zlouporabljena bankovna kartica**

4.13.1. U slučaju gubitka/krađe bankovne kartice, Klijent ili opunomoćenik je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar OTP banke d.d. radi sprečavanja zloupotrebe te istu prijavu i pismeno potvrditi Banci.

4.13.2. Ako sumnja da mu je bankovna kartica ukradena Klijent ili opunomoćenik krađu prijavljuje i najbližoj policijskoj postaji.

4.13.3. Klijent ili opunomoćenik je dužan pridržavati se mjera sigurnosti prilikom upotrebe bankovne 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 bankovne kartice (broj bankovne kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenasti broj koji je naveden na poledini kartice) odmah po izdavanju bankovne kartice;
- zapamtiti dostavljeni/zaprimljeni PIN, a obavijest o PIN-u odmah uništiti/izbrisati;
- koristiti bankovnu karticu na način da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a;
- prilikom korištenja bankovne 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 bankovne kartice zajedno, zapisivanje kartičnih podataka i/ili PIN-a u ostale dokumente ili u mobitel, korištenje nepotpisane bankovne kartice, ostavljanje bankovne kartice bez nadzora u automobilu i restoranu i sl., neobavješćavanje Banke odmah o gubitku ili krađi bankovne kartice itd.

4.13.4. U slučaju gubitka/krađe bankovne kartice Klijent snosi troškove do iznosa i pod uvjetima određenih zakonom, koji su nastali zloupotrebom kartice do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe kartice u Banci (evidentira se pismena prijava u poslovnici ili telefonska prijava Kontakt centru OTP banke d.d.).

4.13.5. Ukoliko je Klijent ili opunomoćenik postupao protivno odredbama Općih uvjeta poslovanja OTP Banke dioničko društvo s fizičkim osobama, Klijent je neograničeno odgovoran za svaku zloupotrebu kartice. U protivnom, odgovornost Klijenta po pitanju iznosa troškova do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe bankovne kartice zakonski je definirana.

4.13.6. U slučaju troškova upotrebom bankovne kartice uz identifikaciju PIN-om Klijent/opunomoćenik odgovara u cijelosti, bez obzira na trenutak prijave gubitka/krađe, jer su takvi troškovi posljedica krajnje nepažnje Klijenta ili opunomoćenika, 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 Klijent/opunomoćenik ne odgovara za troškove nastale zloupotrebom ukradenog PIN-a ili podataka s bankovne kartice).

4.13.7. Klijent/opunomoćenik prilikom kupnje roba i usluga s bankovnom karticom 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 Klijenta/opunomoćenika..

4.13.8. Klijent 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 Klijenta ili opunomoćenika odnosno korištenja bankovne kartice protivno ovim Općim uvjetima.

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

4.13.10. Nakon primitka pismene prijave o gubitku ili krađi bankovne kartice Klijentu ili opunomoćenik se na njegov zahtjev može izdati zamjenska kartica. Trošak izdavanja nove odnosno zamjenske kartice i PIN-a nakon gubitka ili krađe pada na teret Klijenta, a u skladu s Odlukom o naknadama Banke.

Ako Klijent ili opunomoćenik nakon prijave nestanka pronađe svoju karticu, ne smije je koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku, presjeći karticu (tako da se prereže i magnetska traka i čip) i dostaviti je Banci.

#### **4.14. Posljedice nepridržavanja Ugovora o transakcijskom računu i blokada računa** 4.14.1.

Banka vrši blokadu transakcijskog računa nakon saznanja o smrti Klijenta.

4.14.2. Banka će blokirati transakcijski račun i s tako blokiranog transakcijskog računa može naplatiti svoja dospjela potraživanja prema Klijentu, a na temelju ugovornih ovlasti koje Banka dobije od Klijenta.

4.14.3. Za vrijeme blokade transakcijskog računa Klijentu odnosno opunomoćeniku nije dopušteno raspolaganje sredstvima transakcijskog računa.

4.14.4. Klijentu koji se ne pridržava odredbi Ugovora o transakcijskom računu, Banka može ograničiti prava iz Ugovora o transakcijskom računu ili jednostrano raskinuti ugovor.

4.14.5. Banka može, po vlastitom izboru, poduzeti sljedeće mjere ograničenja prava Klijenta, poslati opomenu Klijentu s pozivom da podmiri iznos nedopuštenog raspolaganja sredstvima na transakcijskom računu iznad raspoloživog i odobrenog iznosa s pripadajućom kamatom i troškovima ili/i poduzeti druge mjere za namirenje svojih potraživanja, oduzeti bankovnu karticu ili mogućnost korištenja bankovne kartice na određeno vrijeme, odbiti izdavanje (zamjenu) kartice, smanjiti ili ukinuti mogućnost korištenja prekoračenja po tekućem računu, jednostrano raskinuti Ugovor o transakcijskom računu, poduzeti bilo koje druge mjere radi zaštite interesa Banke.

4.14.6. Ako Klijent ne podmiri svoje dospjele obveze prema Banci ni u ostavljenom roku, Banka ima pravo naplatiti ih na teret svih računa koje Klijent ima u Banci, bez njegove posebne suglasnosti, bez posredovanja suda, odnosno pokretanja sudskog postupka. Iz bezuvjetne naplate dospjelih obveza izuzimaju se zakonom zaštićena sredstva.

4.14.7. U slučaju nepodmirivanja dospjelih obveza po kreditu za obročnu otplatu umanjenog ili ukinutog prekoračenja po tekućem računu, Banka može poduzeti sljedeće mjere ograničenja prava klijenta:

- poslati opomenu Klijentu s pozivom da podmiri iznos dospjelih dugovanja po kreditu uključujući pripadajuću kamatu i troškove,
- oduzeti bankovnu karticu ili mogućnost korištenja bankovne kartice na određeno vrijeme,
- odbiti izdavanje (zamjenu) bankovne kartice,
- smanjiti ili ukinuti mogućnost korištenja dopuštenog prekoračenja po tekućem računu,
- jednostrano raskinuti Ugovor o transakcijskom računu,
- pokrenuti postupak prisilne naplate dospjelog dugovanja po kreditu, - poduzeti druge mjere radi zaštite interesa Banke.

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

4.14.9. Banka zadržava pravo da postupak naplate nedopuštenog prekoračenja po tekućem računu, kao i kredita za obročnu otplatu umanjenog ili ukinutog prekoračenja po tekućem računu prepusti trećoj osobi specijaliziranoj za obavljanje postupaka naplate, po izboru Banke.

4.14.10. Na iznos nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje zatezne kamate u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima, Odluke o kamatama Banke i Pravilnika o obračunu kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke. Parametri promjene zatezne kamatne stope

definirani su zakonskim odredbama, a stopa zatezne kamate koja se primjenjuje na odnose između Banke i fizičkih osoba – potrošača, određuje se, za svako polugodište, uvećanjem prosječne kamatne stope na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima izračunate za referentno razdoblje koje prethodi transakcijskom polugodištu za tri postotna poena. Prosječnu kamatnu stopu na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima za referentno razdoblje utvrđuje HNB, te ju je svakog 1. siječnja i 1. srpnja dužna objaviti u Narodnim novinama. Referentno razdoblje za objavu na dan 1. siječnja obuhvaća razdoblje od 1. svibnja do 31. listopada, a referentno razdoblje za objavu na dan 1. srpnja obuhvaća razdoblje od 1. studenoga do 30. travnja.

#### **4.15. Poseban račun za primanja izuzeta iz ovrhe**

4.15.1. Za klijente kojima je transakcijski račun blokiran zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima Banka će, po nalogu Financijske agencije, otvoriti poseban račun za raspolaganje s primanjima koja su na temelju Ovršnog zakona izuzeta od ovrhe.

4.15.2. Klijent raspolaze sredstvima na posebnom računu u poslovnica Banke.

4.15.3. Punomoć ugovorena po kunskom tekućem računu važeća je i za raspolaganje sredstvima na posebnom računu.

4.15.4. Ukidanjem punomoći po kunskom tekućem računu gasi se i punomoć za raspolaganje sredstvima na posebnom računu.

4.15.5. Punomoći po računima koji su otvoreni kao poseban račun za raspolaganje s primanjima koja su na temelju Ovršnog zakona izuzeta od ovrhe, a koji su preneseni iz pripojene Splitske banke d.d. vrijede samo za takav račun i to do zatvaranja računa odnosno dok se punomoć ne opozove od strane Klijenta.

4.15.6. Banka će, po nalogu Financijske agencije, bez posebnog zahtjeva ili suglasnosti Klijenta, zatvoriti poseban račun kada prestanu razlozi za postojanje posebnog računa.

4.15.7. Na sredstva na posebnom računu za primanja izuzeta iz ovrhe Banka ne obračunava odnosno ne plaća kamatu.

#### **4.16. Prestanak i izmjene Ugovora o transakcijskom računu**

4.16.1. Ugovor o transakcijskom računu prestaje jednostranim otkazom ugovora, bilo od strane Banke bilo od strane Klijenta, raskidom ugovora ili smrću Klijenta.

4.16.2. U slučaju smrti Klijenta, sva prava i obveze koje Klijent ima prema Banci temeljem sklopljenog Ugovora o transakcijskom računu, prelaze na njegovog nasljednika u skladu s pravomoćnom odlukom o nasljeđivanju.

4.16.3. Klijent može otkazati Ugovor o transakcijskom računu uz otkazni rok od mjesec dana. Banka može otkazati Ugovor o transakcijskom računu uz otkazni rok od dva mjeseca.

4.16.4. Banka ima pravo raskinuti Ugovor o transakcijskom računu u slučajevima, kad Klijent krši odredbe ugovora o otvaranju računa, ako je Klijent pri sklapanju Ugovora o transakcijskom računu ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke koji su potrebni za pravilno i zakonito pružanje usluge; ako Klijent poslovanjem po računu narušava ugled Banke; kad nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize u skladu sa odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, ako Klijent postupa suprotno prisilnim propisima Republike Hrvatske i moralu društva.

4.16.5. Banka i Klijent mogu u svakom trenutku sporazumno raskinuti Ugovor o transakcijskom računu.

4.16.6. Razlog za jednostrani raskid Ugovora o transakcijskom računu od strane Banke bez otkaznog roka može biti neostvarivanje prava iz Ugovora odnosno nepostojanje prometa i/ili nepostojanje salda na transakcijskom računu u periodu od najmanje 1 godine. Klijent ima pravo raspolaganja sredstvima tako zatvorenog računa i pripadajućom kamatom kad se sa takvim zahtjevom obrati Banci.

4.16.7. U slučaju prestanka Ugovora o transakcijskom računu, Klijent kao i njegov(i) opunomoćenik(ci) dužni su vratiti Banci bankovnu karticu i druge instrumente ili isprave koje su primili od Banke, a vezane uz poslovanje s transakcijskim računom. Također, Klijent je dužan podmiriti Banci sve obveze u svezi transakcijskog računa uključujući kamate i troškove.

4.16.8. Banka će Klijentu predložiti izmjenu Ugovora o transakcijskom računu i Općih uvjeta koji su sastavni dio Ugovora lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene isticanjem obavijesti na šalterima Banke ili prostorima Banke namijenjenim Klijentima te objavom na web stranici Banke. Obavijest o prijedlogu izmjena Ugovora o transakcijskom računu Banka Klijentu može dostaviti putem izvoda ili putem usluge

on-line bankarstva - OTP direkt (Internet bankarstvo). Ukoliko klijent nije suglasan sa predloženim izmjenama, ima pravo otkazati Ugovor o transakcijskom računu bez ikakve naknade. Smatra se da je Klijent prihvatio te izmjene, ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

4.16.9. Banka zadržava pravo blokirati platni instrument, kao i određenu transakciju internetskog plaćanja (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) ukoliko postoji opravdana sumnja da je ugrožena sigurnost platnog instrumenta, da je došlo do neovlaštenog korištenja ili korištenja platnog instrumenta s namjerom prijevare.

4.16.10. Banka će Klijenta, telefonskim putem ili pismeno, prije blokiranja obavijestiti o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta, ili određene transakcije internetskog plaćanja. Ako Banka ne bude u mogućnosti obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokade kako je prethodno navedeno, dužna je to učiniti odmah nakon blokiranja.

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

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

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

#### **4.17. Prebacivanje**

4.17.1. Sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, Banka pruža uslugu prebacivanja.

4.17.2. Usluga prebacivanja odnosi se na prijenos informacija između dvaju pružatelja platnih usluga o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima, svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere i ponavljajućim izravnim terećenjima te prijenos dijela ili cijeloga pozitivnog stanja računa za plaćanje s jednog na drugi račun za plaćanje.

4.17.3. Banka će Klijentu omogućiti jednostavno prebacivanje računa za plaćanje na način da Klijent banci primatelju (banka koja prima informacije potrebne za prebacivanje) dostavi Punomoć potrošača za prebacivanje i popis usluga za prebacivanje te ostale potrebne podatke i ovlaštenja koja Punomoć mora sadržavati, a sve ostale radnje u postupku prebacivanja provode se u propisanim rokovima i na način određen u Punomoći i popisu usluga koje su predmet prebacivanja te u skladu sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

4.17.4. Klijentu će se besplatno uručiti obrazac Informacija za potrošače o potrebnim koracima prilikom korištenja usluge prebacivanja koji sadržava, obveze banke prenositelja i banke primatelja u svakom pojedinom stadiju postupka prebacivanja, rokovima za izvršenje svake pojedine radnje u postupku prebacivanja, naknadama, ako ih ima, koje se naplaćuju u postupku prebacivanja, podacima koje treba dostaviti potrošač, pravu na podnošenje prigovora pružatelju platnih usluga, pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci i prijedloga za mirenje, sve prema odredbama zakona kojima je uređen platni promet i svim ovlaštenjima koja mogu biti sadržana u Punomoći, uz naznaku da potrošač sam izabire opseg ovlaštenja koja daje u toj Punomoći.

4.17.5. Klijent može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od 3 radna dana od datuma potpisivanja Punomoći, isključivo u banci koja prima informacije potrebne za prebacivanje. Preuzimanjem Zahtjeva za odustajanje Banka ne garantira da će proces prebacivanja biti zaustavljen. Protekom roka za odustajanjem Klijent mora pokrenuti novi postupak prebacivanja ili osobno riješiti problem u svakoj banci.

4.17.6. Banka će po zaprimanju zahtjeva iz druge banke izvršiti postupak prebacivanja na način i u roku definiranom Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu i provesti usluge prijenosa/zatvaranja sukladno zaprimljenoj dokumentaciji. Ukoliko na računu koji se zatvara ima nepodmirenih potraživanja ili drugih razloga koji sprječavaju zatvaranje računa, Banka će kontaktirati Klijenta.

4.17.7. Prilikom prebacivanja računa, Klijent kao i njegov(i) opunomoćenik(ci) dužni su vratiti Banci kreditne i ostale kartice kao i podmiriti Banci sve obveze u svezi računa uključujući kamate i troškove.

## **5. ŠTEDNI ULOZI I OROČENI ŠTEDNI ULOZI**

### **5.1. Pojam štednog uloga i oročenog štednog uloga**

5.1.1. Pod štednim ulozima u smislu ovih Općih uvjeta smatra se devizni i kunski štedni ulog koji je štedni ulog po viđenju u kunama i konvertibilnim devizama koji Banka otvara Klijentu radi primanja uplata i obavljanja isplata u granicama raspoloživih sredstava na štednom ulogu.

5.1.2. Oročeni štedni ulog je novčani iznos (depozit) kojeg Klijent polaže kod Banke na određeno vrijeme, uplatom sredstava u domaćoj ili stranoj valuti a regulira se sklapanjem Ugovora o oročavanju sredstava.

5.1.3. Štedni uloz i oročeni štedni uloz i Klijenata osigurani su kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka sukladno zakonskim propisima. Obrazac s ključnim informacijama o osiguranju depozita uključujući i visinu do koje su depoziti osigurani dostupan je Klijentima na web stranici Banke i u poslovnicama Banke.

5.1.4. Podaci o štednim ulozima i oročenim štednim ulozima Klijenta predstavljaju poslovnu tajnu Banke i mogu se priopćavati samo na zahtjev vlasnika ili opunomoćenika i u ostalim slučajevima koji su predviđeni Zakona o kreditnim institucijama.

5.1.5. Klijent može u Banci imati više ugovora o oročavanju sredstava.

5.1.6. Rok oročenja štednog uloga ugovara se u mjesecima, a iznimno se može ugovoriti u danima (dogovorno oročenje).

5.1.7. Oročenje počinje teći danom sklapanja Ugovora o oročavanju sredstava, a ističe danom isteka ugovorenog roka.

5.1.8. Prije sklapanja Ugovora o oročavanju sredstava Banka će Klijenta upoznati sa rizikom promjene tečaja, u slučaju ugovaranja štednih uloga u stranoj valuti, što Klijent prihvaća i potvrđuje potpisom Ugovora o oročavanju sredstava.

5.1.9. Kretanje tečaja ovisi o nizu čimbenika na koje Banka nema utjecaja, kao što su ekonomski indikatori (BDP, tekući račun platne bilance, stopa nezaposlenosti...), stopa inflacije, promjene u monetarnoj politici, promjene kamatnih stopa, politički događaji, spekulativni razlozi te promjene u očekivanjima tržišnih sudionika. Klijent snosi sve troškove vezane uz rizik promjene tečaja.

5.1.10. Oročeni štedni uloz i mogu biti oročeni jednokratno ili kontinuirano. Jednokratni štedni ulog se istekom ugovorenog roka prenosi na račun po viđenju ili se isplaćuje Klijentu. Kontinuirani štedni ulog se danom isteka ugovorenog roka automatski obnavlja na isti rok ako Klijent ne izda Banci nove naloge za postupanje sa štednim ulogom. Ako Klijent želi ukinuti obnavljanje kontinuiranog štednog uloga, obavezan je dostaviti Banci naloge za postupanje s istim, najkasnije na dan isteka ugovorenog roka. Ako je dan isteka ugovorenog roka kontinuiranog štednog uloga neradni dan, Klijent je obavezan dostaviti naloge za postupanje s istim najkasnije prvi sljedeći radni dan.

5.1.11. Podatke o otvorenim štednim ulozima Banka vodi u vlastitom registru računa, a sukladno zakonskim propisima iste dostavlja u Jedinstveni registar računa koji vodi Financijska agencija.

### **5.2. Formiranje oročenog štednog uloga**

5.2.1. Oročeni štedni ulog formira se od sredstava koja Klijent ima na računu po viđenju ili trajnim nalogom s računa po viđenju, sukladno Ugovoru o oročavanju sredstava.

5.2.2. Minimalni iznos depozita definiran je Odlukom o kamatama Banke.

### **5.3. Kamate**

5.3.1. Na štedne uloge Banka obračunava i plaća kamate u visini i na način utvrđen Odlukom o kamatama i Ugovorom o oročavanju sredstava

5.3.2. Obračun kamata na štedne uloge vrši se dnevno a obračunava se jednostavnom, linearnom metodom (relativna metoda obračuna). Kod obračuna kamata dani se računaju po kalendaru, a godina 365, odnosno 366 dana.

5.3.3. Banka obračunava kamatu po fiksnoj ili promjenljivoj kamatnoj stopi, sukladno Ugovoru o oročavanju sredstava i Odluci o kamatama.

5.3.4. Kamata na štedne uloge oročene na rok do godinu dana isplaćuje se istekom ugovorenog roka.

5.3.5. Kamata na štedne uloge oročene na rok duži od godinu dana, pripisuje se štednom ulogu istekom godine dana od dana oročenja, a isplaćuje se istekom ugovorenog roka ili ako je ugovoreno: mjesečno, tromjesečno, polugodišnje ili godišnje.

5.3.6. Isplata obračunate kamate obavlja se prijenosom na račun po viđenju kojeg Klijent ima u Banci, isplatom na šalteru Banke ili se kamata pripisuje štednom ulogu ukoliko je tako ugovoreno.



5.3.7. Uvjeti pod kojima se mogu mijenjati kamatne stope te način na koji Banka štiti potrošače kod mijenjanja nominalne aktivne i pasivne kamatne stope definiran je Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom koja je dostupna u poslovnica Banke i na Internet stranici Banke.

5.3.8. Efektivna kamatna stopa izračunava se sukladno važećim zakonskim propisima, propisima Hrvatske narodne banke i drugim relevantnim propisima. Prilikom podnošenja zahtjeva za oročavanje sredstava klijentu će se izračunati i uručiti izračun efektivne kamatne stope za konkretan primjer uvjeta koji se dogovaraju.

5.3.9. Banka obračunava i naplaćuje naknade, odnosno troškove u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke, Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom i Pravilnikom o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke.

5.3.10. Prije ugovaranja Ugovora o oročavanju sredstava, Banka će Klijentu dati informacije o ovoj bankovnoj usluzi na obrascu propisanim važećom Odlukom o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge koju donosi Hrvatska narodna banka i koja se objavljuje u Narodnim novinama.

5.3.11. Sukladno relevantnim zakonskim propisima, Banka je obvezna za Klijente prilikom isplate kamate obračunavati porez i prirez na kamate te vršiti plaćanje istih prema nadležnim tijelima.

#### **5.4. Raspolaganje oročenim štednim ulogom**

5.4.1. Klijent može raspolagati štednim ulogom i pripadajućom kamatom istekom ugovorenog roka, odnosno na način kako je to utvrđeno Ugovorom o oročanju sredstava, u bilo kojoj poslovnic Banke.

5.4.2. Klijent raspolože štednim ulogom i pripadajućom kamatom predodčenjem bankovne kartice i jednog od identifikacijskih dokumenata.

5.4.3. Isplata štednog uloga obavlja se prijenosom sredstava na račun po viđenju kojeg Klijent ima u Banci ili isplatom na šalteru Banke.

5.4.4. Banka može odbiti izvršiti isplatu štednog uloga ako postoji opravdana sumnja da nalog nije podnio Klijent ili Opuномоćenik, nalog nije jasan, ukoliko nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize u skladu sa odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, izvršenje naloga može predstavljati povredu bilo kojih mjerodavnih zakonskih odredbi.

5.4.5. Banka će na zahtjev Klijenta ili Opuномоćenika isplatiti štedni ulog i prije isteka ugovorenog roka. Pri prijevremenom raskidu Ugovora o oročavanju sredstava Banka naplaćuje naknadu i isplaćuje kamatu, sukladno Odluci o naknadama Banke, Odluci o kamatama Banke i Politici mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom.

5.4.6. Banka može raskinuti Ugovor o oročavanju sredstava ukoliko Klijent ne ispuni uvjete iz Ugovora.

5.4.7. Ako je Banka već isplatila kamatu za štedni ulog, pri prijevremenom raskidu Ugovora o oročavanju sredstava Banka će razliku isplaćene i obračunate kamate naplatiti iz štednog uloga.

3.5.8. Neovisno o odredbama pojedinog ugovora o oročenom štednom ulogu, Banka može oročeni štedni ulog Klijenta razročiti prije isteka ugovorenog roka dospijeca u svrhu podmirenja svojih dospelih tražbina koja ima prema Klijentu po bilo kojoj osnovi. U slučaju da Klijent nije podmirio bilo koju svoju obvezu prema Banci, Banka ima pravo uskratiti Klijentu raspolaganje sredstvima položenim na štednim ulozima.

5.4.9. Punomoć koju klijent daje za raspolaganje po transakcijskom računu vrijedi i za raspolaganje oročenim štednim ulogom koji ima ugovoreno dospijeca na taj transakcijski račun.

5.4.10. Sredstvima namjenski oročenog depozita moguće je raspolaganje nakon što su podmirena sva potraživanja Banke vezana uz namjenski oročen depozit.

#### **5.5. Prestanak Ugovora o oročavanju sredstava**

5.5.1. Ugovor o oročavanju sredstava prestaje sporazumnim raskidom.

5.5.2. Nakon smrti Klijenta/vlasnika štednog uloga sredstvima mogu raspolagati nasljednici na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge pravomoćne sudske odluke, odnosno druge osobe na osnovu posebnih ugovora (npr. ugovor o doživotnom uzdržavanju, ugovor o dosmrtnom uzdržavanju), a uz prezentiranje dodatne potrebne dokumentacije koju zatraži Banka u svrhu utvrđivanja i dokazivanja prava na isplatu sredstava iza smrti Klijenta/ štednog uloga (npr. dokaz o smrti i/ili rješenje da se neće provoditi ostavinska rasprava, štedna knjižica, ugovor o depozitu i dr.).

5.5.3. Ako se isplata sredstava zahtijeva na temelju strane sudske ili s njom izjednačene odluke, Banka zadržava pravo uz dokumentaciju iz prethodnog stavka, zahtijevati i prezentiranje odluke nadležnog

suda Republike Hrvatske o priznanju strane sudske odluke, osim u slučaju ako je takva odluka donesena u državi članici Europske unije. <sup>3</sup>Nakon provedenog postupka iz ovog članka, depozitni račun se zatvara.

## **6. POSLOVANJE PO SEFOVIMA**

6.1. Ugovorom o korištenju sefu Banka se obvezuje dati na uporabu korisniku, sef za određeno razdoblje, a Klijent se obvezuje za to platiti Banci određenu naknadu. Detalji odnosa Banke i Klijenta su definirani Ugovorom o korištenju sefa.

6.2. Pristup sefu može se dopustiti samo Klijentu ili njegovu opunomoćeniku, na temelju pisane punomoći.

6.3. Klijent, korisnik sefa, odnosno opunomoćene osobe, ne smiju staviti u svoj sef predmet koji može ugroziti sigurnost Banke ili drugih sefova. U slučaju da se Klijent, odnosno opunomoćene osobe, ne drže te obveze, Banka može izjaviti da raskida ugovor o sefu. Banka ne utvrđuje vrijednost i ne vodi evidenciju pohranjenih predmeta u sefovima. Identifikacija Klijenta prilikom korištenja sefa se vrši putem osobne iskaznice i kartice o korištenju sefa.

Identifikacija Klijenta prilikom korištenja sefa se vrši putem osobne iskaznice i kartice o korištenju sefa.  
6.4. Ako Klijent korisnik sefa, ne plati Banci makar samo jedan obrok naknade po dospelosti, Banka može raskinuti ugovor nakon proteka mjesec dana nakon što se Klijent korisnik sefa, preporučenim pismom opomene na naplatu.

6.5. Ukoliko raskine ugovor, Banka može pozvati Klijenta, korisnika sefa, da isprazni sef i da joj preda ključ. Ako Klijent korisnik sefa to ne učini, Banka može zahtijevati da se sef otvori putem javnog bilježnika te da se utvrdi njegov sadržaj i nađene stvari stave u sudski polog ili povjere Banci na čuvanje.

6.6. Banka ima pravo prvenstva naplate dužne naknade nastale iz ugovora o sefu iz novčanog iznosa koji je pronađen u sefu, a i iz cijene dobivene prodajom drugih vrijednosti nađenih u sefu.

6.7. U slučaju smrti Korisnika sefa, Banka će dozvoliti pristup sefu samo temeljem pravomoćnih odluka i/ili ugovora iz članka 6.1. ovih Općih uvjeta.

6.8. Ako nasljednik odnosno osobe koje polažu pravo na pristup sefu, temeljem rješenja o nasljeđivanju i/ili druge dokumentacije nije u posjedu ključa sefa/kartice ili drugog sredstva potrebnog za pristup sefu, dužan je Banci platiti troškove i naknade propisane Tarifom Banke za trošak otvaranja sefa, promjenu brave i ključeva sefa.

6.9. Banka ne preuzima rizik, niti ne odgovara za štetu koja bi mogla nastati zbog umanjjenja vrijednosti ili uništenja primljenih predmeta zbog stajanja u sefu, kao i za štete nastale zbog više sile ili drugih okolnosti koje Banka nije mogla predvidjeti ili izbjeći, odnosno na koje nije mogla utjecati.

Korisnik sefa ima mogućnost na vlastiti zahtjev osigurati pohranjene predmete u sefu. Osiguranje je moguće preko Croatia osiguranja. Svaki sef je moguće osigurati od provale ili krađe te štete zbog više sile (poplava, požar, potres) na iznos u protuvrijednosti 5.000 eura, 30.000 eura, 50.000 eura, 70.000 eura i 100.000 eura. Trošak osiguranja snosi korisnik sefa.

Banka ima pravo prilikom isplate ugovorenog iznosa, za naknadu štete iz stavka 1. ovog članka zadržati dio za pokriće svojih potraživanja prema Korisniku.

## **7. MALOLJETNE OSOBE**

### **7.1. Otvaranje i raspolaganje sredstvima štednih uloga i oročenih štednih uloga i transakcijskih računa maloljetnih osoba**

7.1.1. Zahtjev za otvaranje štednih uloga i oročenih štednih uloga i/ili transakcijskog računa može podnijeti i ugovor sklopiti u ime i za račun maloljetnog djeteta roditelj kao zakonski zastupnik ili skrbnik/posebni skrbnik sukladno pozitivnim propisima.

7.1.2. Roditelji koji ostvaruju roditeljsku skrb kao zakonski zastupnici, zajednički i sporazumno upravljaju sredstvima štednih uloga i oročenih štednih uloga i/ili transakcijskom računu maloljetnog djeteta, sukladno pozitivnim propisima i mjerodavnim odlukama nadležnih tijela. Iznimno od prethodnog stavka, roditelji ne mogu upravljati onim sredstvima na štednih uloga i oročenih štednih uloga i/ili transakcijskom

---

<sup>3</sup> Na nasljeđivanje osoba državljana članice EU, koje su umrle 17. kolovoza 2015. g. ili nakon tog datuma primjenjuje se Uredba (EU) br. 650/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 4. srpnja 2012.g. o nadležnosti, mjerodavnom pravu, priznavanju i izvršavanju odluka i prihvaćanju i izvršavanju javnih isprava u nasljednim stvarima i o uspostavi Europske potvrde o nasljeđivanju (Službeni list Europske unije, L 201/107). Prema Uredbi, Banka, prije isplate naslijeđenih sredstava, zadržava pravo zahtijevati i prezentiranje Europske potvrde o nasljeđivanju koji donosi sud koji je donio stranu odluku ili izvršivosti strane odluke o nasljednoj stvari koji donosi općinski sud u Republici Hrvatskoj.

računu maloljetnog djeteta koja su stečena isključivo radom djeteta koje je navršilo petnaest godina života te sredstvima koje je dijete naslijedilo ili koja su mu darovana pod uvjetom da je ostavitelj ili darovatelj svojom voljom tako izričito odredio. Zbog učestalih promjena relevantnih propisa, kao i tumačenja istih od strane nadležnih tijela, Banka sastavlja i ažurira odvojeni Akt Banke temeljem kojeg se zakonski zastupnici informiraju o uvjetima pri ugovaranju proizvoda i usluga Banke u ime i za račun maloljetnih osoba i osoba djelomično ili potpuno lišenih poslovne sposobnosti, kao i prilikom samog raspolaganja istima. Obzirom na navedeno, obveza je zakonskih zastupnika informirati se i prije svakog ugovaranja i pojedinačnog raspolaganja provjeriti navedeni Akt (dostupan u poslovnica Banke i na internetskoj stranici), te Banka neće imati bilo kakvu odgovornost u slučaju takvog propusta, a zakonski zastupnici će biti Banci odgovorni za svu i bilo kakvu štetu koju Banka zbog toga može pretrpjeti.

7.1.3. Za raspolaganje sredstvima maloljetnog djeteta iznad mjesečnog iznosa a sve u skladu s gore navedenim Aktom Banke, roditelju koji zastupa dijete je potrebno odobrenje nadležnog suda doneseno u izvanparničnom postupku i izričita pisana suglasnost drugog roditelja koji ostvaruje roditeljsku skrb. Ako roditelj koji zastupa dijete ne može pribaviti suglasnost drugog roditelja, roditelj može raspolagati sredstvima djeteta na temelju odluke suda. Potpunu poslovnu sposobnost dijete stječe s navršenih 18 godina života ili sklapanjem braka prije punoljetnosti. Maloljetna osoba koja je stekla poslovnu sposobnost sklapanjem braka prije punoljetnosti može samostalno sklopiti ugovor o štednim ulozima i oročenim štednim ulozima i/ili transakcijskog računa i samostalno raspolagati sredstvima na tim računima na isti način kao i punoljetne osobe kojima nije ograničena/oduzeta poslovna sposobnost. Osim u slučaju iz prethodnog stavka, maloljetna osoba koja je navršila 15 godina života i koja zarađuje može samostalno raspolagati novčanim sredstvima koja je stekla svojim radom, sukladno odredbama Obiteljskog zakona.

7.1.4. Stjecanjem punoljetnosti vlasnik depozitnog i/ili transakcijskog računa stječe pravo raspolaganja sredstvima bez ograničenja, ako posebnim propisima nije drugačije određeno. Ako je maloljetna osoba sukladno posebnim propisima, a na temelju odluke nadležnog centra za socijalnu skrb stavljena pod skrbništvo, skrbnik ili posebni skrbnik, sredstvima na štednom ulogu i oročenom štednom uloga i/ili transakcijskom računu maloljetnog djeteta raspolaže na temelju rješenja nadležnog centra za socijalnu skrb, sukladno ovlaštenjima koja proizlaze iz tog rješenja.

7.1.5. Banka neće imati nikakvih obveza niti odgovornosti ako se Klijentu poslovna sposobnost oduzme djelomično ili u cijelosti, a o istome Banka nije pravovremeno obaviještena. U svakom slučaju kada postoji takva sumnja da je Klijent osoba kojoj je poslovna sposobnost oduzeta djelomično ili u cijelosti ili postoje razlozi da do toga dođe, Banka ima pravo zatražiti od nadležnih tijela odgovarajuće očitovanje u tom smislu i/ili uskratiti pružanje tražene usluge i/ili proizvoda i/ili otkazati bilo kakav ugovorni odnos sa Klijentom.

7.1.6. Banka je ovlaštena, isključivo na temelju vlastite procjene (a u interesu Klijenta) privremeno obustaviti pružanje usluga i proizvoda Klijentu za kojeg posumnja iz bilo kojeg razloga da je osoba kojoj je poslovna sposobnost oduzeta djelomično ili u cijelosti ili postoje razlozi da do toga dođe.

Uz predočenje ugovora o štednom ulogu i ugovora O oročenOM štednom ulogu odnosno odgovarajuće identifikacijske isprave, roditelji mogu u okviru svoje roditeljske skrbi samostalno i pojedinačno raspolagati neovisno o tome tko je od roditelja sklopio ugovor s Bankom.

## **7.2. Zatvaranje štednog i/ili transakcijskog računa maloljetne osobe**

Kod zatvaranja štednog i/ili transakcijskog računa maloljetnog djeteta, roditelji mogu zatvoriti račun, a sve u skladu s relevantnim propisima kao i tumačenjem istih od strane nadležnog tijela. Račun zatvara roditelj kao zakonski zastupnik samostalno ili uz odobrenje nadležnog suda doneseno u izvanparničnom postupku i izričita pisana suglasnost drugog roditelja koji ostvaruje roditeljsku skrb, a sve u skladu s relevantnim propisima kao i tumačenjem istih od strane nadležnog tijela. Ako je maloljetna osoba sukladno posebnim propisima, a na temelju odluke nadležnog centra za socijalnu skrb stavljena pod skrbništvo, štedni i/ili transakcijski račun može se zatvoriti na temelju odobrenja nadležnog centra za socijalnu skrb.

## **8. PUNOMOĆI**

8.1. Klijent može prilikom otvaranja štednog računa/transakcijskog računa ili naknadno ovlastiti jednu ili više osoba za raspolaganje sredstvima na tom računu putem punomoći izdane i potpisane u Banci.

8.2. Punomoć mora jasno sadržavati sve ovlaštenja i radnje koje može poduzeti opunomoćenik.

8.3. Punomoć može biti jednokratna ili do opoziva.

8.4. Ukoliko je punomoć izdana izvan Banke, potpis Klijenta mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela sukladno posebnim propisima. Iznimno, Banka neće prihvatiti dokumentaciju i ovjeru iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao off shore ili nekooperativne jurisdikcije koji popis izrađuje Ured za sprječavanje pranja novca u Republici Hrvatskoj.

8.5. Opunomoćenik može obavljati transakcije u ime i za račun vlasnika računa u skladu s propisima, ali ne može imati veća prava od vlasnika računa. Opunomoćenik ne smije ovlastiti treću osobu za raspolaganje sredstvima ili na drugi način raspolagati sredstvima (založno pravo i sl) ne smije promijeniti podatke o vlasništvu računa, ne smije tražiti zatvaranje računa osim ako to u punomoći nije izrijekom navedeno, ne smije ugovoriti platne usluge izravnog terećenja (za plaćanja tvrtkama s kojima Banka ima sklopljen ugovor) ukoliko nije dobio suglasnost vlasnika računa za ugovaranje istih.

8.6. Punomoć prestaje važiti pisanim opozivom od strane Klijenta ili pisanim otkazom opunomoćenika, smrću vlasnika ili opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti Klijenta/opunomoćenika, otkazom ugovora ili zatvaranjem računa. Ukoliko je izjava o opozivu odnosno otkazu sačinjena izvan Banke, potpis na ispravi mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Izjava o opozivu odnosno otkazu proizvodi pravni učinak od dana njezinog primitka u Banci. Klijent ili opunomoćenik dužan je, prestankom punomoći, vratiti Banci dodijeljenju(e) mu(im) bankovnu karticu(e). Odgovornost za neprovođenje ove odredbe snosi Klijent.

## **9. OBAVIJESTI**

9.1. Banka će jednom godišnje, istekom kalendarske godine, na ugovoreni način i bez naknade obavijestiti Klijenta o stanju njegovog depozita.

9.2. Klijent može tijekom trajanja ugovora o depozitu zatražiti izmjenu načina obavješćavanja iz prethodne točke. Obavijest učinjena pisanim putem, elektroničkom poštom, putem on-line bankarstva ili putem nekog drugog distribucijskog kanala smatra se zahtjevom kao i dokazom o izmjeni načina obavješćavanja.

9.3. Osim obavješćavanja na način iz prethodne točke, Klijent se može informirati kod Banke neposrednim putem u poslovnicama ili na službenim internet stranicama [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr) o važećim uvjetima depozitnog poslovanja te važećim godišnjim nominalnim kamatnim stopama koje će vrijediti za pojedinačni depozit na dan isteka inicijalnog razdoblja oročenja i/ili na dan isteka svakog sljedećeg obnovljenog razdoblja oročenja, a koje Banka objavljuje i dostupne su klijentima u poslovnicama i na [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr).

9.4. U slučaju promjene visine i vrsta naknada u depozitnom poslovanju, Banka će izvršene izmjene i dopune učiniti dostupnim u poslovnim prostorijama u kojima pruža usluge klijentima, u poslovnim prostorijama u kojima se obavlja poslovanje s fizičkim osobama, te na internet stranici Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr) i to 60 dana prije nego što te izmjene stupe na snagu.

9.5. Ako bi za vrijeme trajanja pojedinog ugovora o depozitu promjenom kamatne stope došlo do njena smanjenja Banka će na ugovoreni način o smanjenju kamatne stope obavijestiti Klijenta najmanje 15 dana prije njezine primjene.

9.6. Obavijesti vezane uz određeni ugovorni odnos Banka dostavlja u obliku, razdobljima i na način koji je najpogodniji svrsi obavijesti, a sukladno ugovoru zaključenim s Klijentom, te određenih prisilnih propisa.

9.7. Za vrijeme trajanja ugovornog odnosa Banka neće naplatiti Klijentu naknadu koja nije bila sadržana u Odluci o naknadama OTP banke u vrijeme zaključenja pojedinačnog ugovora.

## **10. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA**

10.1. Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju pojedinih bankovnih, odnosno financijskih usluga, pripadajućih općih uvjeta ili ovih Općih uvjeta, zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnici ili putem pošte, telefona, telefaks uređaja ili elektroničke pošte. Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana, odnosno u roku od najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između pružatelja platnih usluga i njegova korisnika, na drugom trajnom nosaču podataka ukoliko se prigovor odnosi na pružanje platne usluge. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od deset dana zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužana je korisniku platnih usluga u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će korisnik platnih usluga primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

10.2. Klijenti mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da dostavi svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva. Banka je dužna je u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, a koji ne može biti dulji od deset radnih dana od dana primitka poziva, dostaviti svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva, a sve u skladu sa Zakonom o platnom prometu. Klijent može isto tako podnijeti prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012. Banka je dužna dostaviti klijentu odgovor najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa Zakonom o provedbi Uredbe Europske unije iz područja platnog prometa. Klijent može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da je Banka postupila protivno Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u roku koji odredi Hrvatska narodna banka a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva dostavi očitovanja i dokaze na koje se poziva.

10.3. U sporovima između Klijenata i Banke koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o platnome prometu, te u sporovima koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 može se podnijeti prijedlog za mirenje centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

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

10.5. U svim sporovima između Klijenta i Banke koji nastanu iz okvirnog ugovora, na temelju kojeg se mogu koristiti pojedine platne usluge, a odnose se na primjenu odredbi Zakona o platnom prometu, Klijent može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Navedeni postupak Klijent može pokrenuti pri nadležnom tijelu Hrvatskoj udruzi poslodavaca, „Centar za mirenje u bankarstvu, Radnička cesta 52, 10000 Zagreb, e-mail: hup@hup.hr, www.hup.hr/centar-za-mirenje-ubankarstvu.

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

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

10.8. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora klijenta/ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i "Informacije o obradi osobnih podataka" iz članka 2. ovih Općih uvjeta.

## **11. ZAVRŠNE ODREDBE**

11.1. 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.

11.2. Prethodno navedeni uvjeti poslovanja zajedno sa ovim Općim uvjetima dostupni su Klijentu u poslovnim prostorijama u kojima se obavlja poslovanje s fizičkim osobama, te na internet stranici Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr).

11.3. Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi i ostali akti Banke i poslovanje po transakcijskim računima, sa svim izmjenama i dopunama.

11.4. Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.

11.5. Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno bilo ustanovljeno da je ništavna, to neće imati učinka na ostale odredbe, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.

11.6. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta. Izmjene i dopune Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim klijentima u poslovnim prostorijama u kojima se obavlja poslovanje s fizičkim osobama, te na internet stranici Banke i primjenjuju se najranije 60 (šezdeset) dana od dana objave, osim ako prisilni propis ne određuje drugačije.

11.7. Potpisivanjem ugovora o korištenju pojedine bankovne i/ili financijske usluge ili potpisivanjem pristupnice/zahtjeva za izdavanjem kartice kao platnog instrumenta Klijent potvrđuje da je upoznat sa

ovim Općim uvjetima, da je prethodno upoznat s uvjetima pojedine bankovne/financijske usluge, da mu je Banka pružila sve prethodne informacije te da je s njima u cijelosti suglasan.

11.8. Klijent je dužan ovlaštenike (opunomoćenike) po svojim depozitnim računima upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta. Smatra se da je ovlaštenik prihvatio ove Opće uvjete u trenutku poduzimanja prve radnje temeljem izdane punomoći. Ovi Opći uvjeti na odgovarajući se način primjenjuju na ovlaštenika i/ili zakonskog zastupnika i/ili skrbnika koji u ime i za račun Klijenta poduzima određene pravne radnje.

11.9. Ovi Opći uvjeti poslovanja OTP banke hrvatska dioničko društvo s fizičkim osobama stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Klijente od 1.12.2018. godine.

11.10. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se van snage: Opći uvjeti poslovanja Splitske banke od 25.5.2018.; Opći uvjeti za izdavanje i korištenje VISA Electron kartice Splitske banke d.d. od 28.7.2018.; Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Maestro kartice Splitske banke d.d. od 28.07.2018.; Opći uvjeti poslovanja za osnovni račun za plaćanje i prebacivanje računa Splitske banke od 27.7.2017.; Opći uvjeti po oročenim depozitima potrošača Splitske banke od 1.2.2018.; Opći uvjeti poslovanja sa sefovima OTP banke iz svibnja 2018.; Opći uvjeti za devizne štedne uloge OTP banke iz svibnja 2018.; Opći uvjeti za kunske štedne uloge OTP banke iz svibnja 2018.; Opći uvjeti za oročene štedne uloge OTP banke iz svibnja 2018.; Opći uvjeti za štedne račune OTP banke iz svibnja 2018.; Opći uvjeti poslovanja za tekuće račune OTP banke iz ožujka 2018.; Opći uvjeti poslovanja za devizne račune OTP banke iz ožujka 2018.; Opći uvjeti poslovanja za žiro račune OTP banke iz ožujka 2018.; Opći uvjeti za osnovni račun za plaćanje potrošača OTP banke iz ožujka 2018.

Zadar, rujan 2018.

Uprava OTP banke Hrvatska d.d.