

OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA ULAGANJE U INVESTICIJSKE FONDOVE OTP INVEST DRUŠTVA ZA UPRAVLJANJE FONDOVIMA d.o.o.

1. Područje primjene

1.1. Opći uvjeti poslovanja za ulaganje u investicijske fondove OTP invest društva za upravljanje fondovima d.o.o. primjenjuju se na ugovorni odnos između OTP banke d.d. (dalje u tekstu: Banka) sa sljedećim podacima:

Adresa:	Domovinskog rata 61, 21000 Split
Adresa elektroničke pošte:	info@otpbanka.hr
Internet stranice:	www.otpbanka.hr
INFO telefon:	072 201 555
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

i fizičkih i pravnih osoba (dalje u tekstu: Klijenti) kojima Banka trajno ili povremeno pruža ili savjetodavnu uslugu (uslugu investicijskog savjetovanja) ili nesavjetodavnu uslugu (uslugu zaprimanja i zaprimanja i prijenosa naloga) vezanu za ulaganje u investicijske fondove OTP invest društva za upravljanje fondovima d.o.o.

Opći uvjeti su sastavni dio Ugovora za ulaganje u investicijske fondove OTP invest društva za upravljanje fondovima d.o.o. (dalje u tekstu: Ugovor) kojeg Banka sklapa s Klijentom. Sklapanjem Ugovora s Bankom, Klijent daje pristanak na primjenu ovih Općih uvjeta. Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjivat će se drugi akti Banke kao i ugovorne odredbe ugovora sklopljenih između Klijenta i Banke.

1.2. Važeći Opći uvjeti dostupni su Klijentima u poslovnicama Banke, ostalim poslovnim prostorijama Banke namijenjenim Klijentima, te na internet stranici Banke www.otpbanka.hr.

2. Izmjene

2.1. Banka može u bilo koje vrijeme mijenjati ove Opće uvjete. Informacije o izmjenama i dopunama Općih uvjeta bit će istaknute najmanje 15 dana prije njihovog stupanja na snagu i to u poslovnicama Banke ili ostalim prostorijama Banke namijenjenim Klijentima, na Internet stranici Banke, te će biti raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Klijenta.

2.2. Ukoliko Klijent ne prihvaća izmjene i/ili dopune Općih uvjeta, ovlašten je jednostrano otkazati korištenje proizvoda ili usluge Banke u roku od 15 dana od datuma objave izmjene i/ili dopune istih na način da Klijent osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje proizvod ili uslugu. Propust dostave u navedenom roku Banka tumači kao Klijentovo prihvaćanje izmjena i/ili dopuna.

3. Objašnjenje pojmova

- 3.1. **OTP invest društvo za upravljanje fondovima d.o.o.** (dalje u tekstu: OTP invest) je društvo za upravljanje fondovima čija je osnovna djelatnost osnivanje i upravljanje UCITS i AIF fondovima koji su sastavni dio ponude u poslovnoj mreži Banke.
- 3.2. **Klijent ili Nalogodavac** je fizička ili pravna osoba, sa ili bez poslovne sposobnosti, s kojom Banka izravno ili putem ovlaštene osobe/zastupnika, te sukladno važećim propisima, sklapa Ugovor za ulaganje u investicijske fondove OTP investa kojim ovlašćuje Banku za pružanje usluge zaprimanja i prijenosa naloga za kupnju/prodaju udjela u fondovima, te za pružanje usluge investicijskog savjetovanja.
- 3.3. **Ovlaštena osoba/zastupnik** je pravna ili fizička osoba ovlaštena za zastupanje Klijenta na temelju pisane suglasnosti/očitovanja volje Klijenta (punomoći) u slučaju da je riječ o Klijentu pravnoj osobi, maloljetnoj osobi ili osobi sa ograničenom ili bez poslovne sposobnosti.
- 3.4. **Nalog** je izjava Klijenta upućena Banci da u ime Klijenta i za Klijentov račun kupi ili proda udjele u investicijskim fondovima OTP invest-a.
- 3.5. **Investicijski fondovi** su subjekti za zajednička ulaganja čija je jedina svrha i namjena prikupljanje sredstava javnom ili privatnom ponudom, te ulaganje tih sredstava u različite vrste imovine u skladu s unaprijed određenom strategijom ulaganja, a isključivo u korist imatelja udjela/dioničara fonda.
- 3.6. **UCITS fondovi** su otvoreni investicijski fondovi sa javnom ponudom koji za cilj imaju zajedničko ulaganje imovine, prikupljene javnom ponudom udjela u fondu, u prenosive vrijednosne papire ili druge oblike likvidne financijske imovine, a koji posluju po načelima razdiobe rizika.
- 3.7. **AIF fondovi** su investicijski fondovi osnovani sa svrhom i namjenom prikupljanja sredstava javnom ili privatnom ponudom, te ulaganja tih sredstava u različite vrste imovine u skladu s unaprijed određenom strategijom i ciljem ulaganja fonda, a isključivo u korist imatelja udjela. AIF fondovi mogu biti otvorenog i zatvorenog tipa.
- 3.8. **Udjeli** su udjeli u fondovima kojima upravlja OTP invest.
- 3.9. **Registar udjela** - elektronička evidencija udjela u fondu koju vodi OTP invest kako je definirano zakonom kojim se uređuje osnivanje i rad investicijskih fondova i društava za upravljanje tim fondovima;

4. Podaci o Klijentu

- 4.1. Banka usluge zaprimanja i prijenosa naloga, te investicijskog savjetovanja pruža svim Klijentima koji su voljni ulagati sredstva u investicijske fondove.
- 4.2. Ukoliko se realizacija kupoprodaje udjela u investicijskim fondovima odvija putem usluge investicijskog savjetovanja, Banka također prikuplja podatke o Klijentu putem Upitnika o procjeni primjerenosti proizvoda, temeljem kojih izrađuje investicijski profil Klijenta i procjenjuje koji investicijski fondovi su primjereni za njega, na osnovu pitanja iz područja znanja i iskustva na području ulaganja, investicijskim ciljevima i financijskim okolnostima
- 4.3. Banka će podatke dobivene od Klijenta smatrati vjerodostojnima, osim u slučaju kada joj je poznato ili bi joj na temelju svih okolnosti trebalo biti poznato da su podaci očito zastarjeli, netočni ili nepotpuni.
- 4.4. Klijent je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje usluge kao na primjer: promjena imena i adrese vlasnika ili punomoćnika, promjena adrese elektroničke pošte, promjena potpisa i slično.

5. Zastupanje Klijenta

- 5.1. Ukoliko je Klijent maloljetna osoba ili osoba bez poslovne sposobnosti/s ograničenom poslovnom sposobnosti, ovlaštenu zastupnik Klijenta daje naloge u ime Klijenta. Bez prethodne pisane suglasnosti Centra za socijalnu skrb, ovlaštenu zastupnik neće moći raspolagati udjelima u fondovima OTP invest-a u ime Klijenta (u slučaju maloljetne osobe, potrebno je rješenje Centra za socijalnu skrb za iznose veće od deset tisuća kuna).
- 5.2. Osobe koje su u svojstvu ovlaštenog zastupnika maloljetne osobe ili osobe bez poslovne sposobnosti/s ograničenom poslovnom sposobnosti s Bankom sklopile Ugovor, potpisom Ugovora potvrđuju pod punom građanskopravnom i kaznenopravnom odgovornošću da su jedini zakonski zastupnici/skrbnici Klijenta.
- 5.3. Nalog za Klijenata pravnu osobu može zadati Klijent (vlasnik/suvlasnik obrta ili osoba ovlaštena za

zastupanje društva) osobno ili putem punomoćnika koji je na to ovlašten posebnom pisanom punomoći, na kojoj je opunomoćitelj ovjerio svoj potpis kod javnog bilježnika.

6. Razvrstavanje Klijenta

- 6.1. U skladu s odredbama Zakona prije nego započne pružati investicijske usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta, Banka će prethodno Klijente razvrstati na male ulagatelje, profesionalne ulagatelje ili kvalificirane nalogodavatelje, te ih upoznati s pripadajućom razinom zaštite koju im je dužna pružiti ovisno o kategoriji u koju su razvrstani.
- 6.2. Banka će automatizmom sve Klijente tretirati kao male ulagatelje, kako bi im pružila najveću moguću razinu zaštite pri investiranju.
- 6.3. Klijent ima pravo zatražiti i biti razvrstan u drugu kategoriju u skladu sa odredbama Zakona te na način definiran internim politikama/pravilnicima i postupcima Banke. Tako mali ulagatelj na poseban zahtjev može dobiti tretman profesionalnog ulagatelja uz uvjet da za navedeno ima ispunjene uvjete predviđene mjerodavnim propisima te internim politikama/pravilnicima i postupcima Banke, a profesionalni ulagatelj može zahtijevati višu razinu zaštite i tretman kao mali ulagatelj.

7. Procjena primjerenosti proizvoda

- 7.1. Prije pružanja usluge investicijskog savjetovanja neovisno je li istu inicirala Banka ili Klijent, Banka Klijentu na popunjavanje nudi Upitnik procjene primjerenosti proizvoda, temeljem odredbi Zakona, s ciljem utvrđivanja Klijentovog znanja, iskustva, investicijskih ciljeva i financijskih okolnosti
- 7.2. Upitnik procjene primjerenosti sadrži unaprijed definirana pitanja i moguće odgovore kojima Banka prikuplja podatke, a temeljem kojih je Banci omogućena procjena Klijentovog investicijskog profila.
- 7.3. Upitnik procjene primjerenosti povezan je s matematičkim modelom koji na temelju prikupljenih podataka obavlja izračune potrebne za utvrđivanje investicijskog profila Klijenta, na temelju čega se definira koji investicijski fondovi su za njega primjereni.
- 7.4. Ukoliko Klijent ne želi pristati na popunjavanje Upitnika procjene primjerenosti, Banka jasno naglašava Klijentu da neće biti u mogućnosti prikupiti podatke za definiranje investicijskog profila Klijenta, te sukladno tome neće moći procijeniti koji su investicijski fondovi primjereni za njega. Odbijanjem popunjavanja Upitnika o procjeni primjerenosti, Banka Klijentu nije u mogućnosti pružiti uslugu investicijskog savjetovanja, te se u tom slučaju Klijentu može ponuditi samo uslugu zaprimanja i prijenosa naloga, kako je definirano točkom 9.
- 7.5. Kada se usluga zaprimanja i prijenosa naloga pruža profesionalnom ulagatelju, može se pretpostaviti da Klijent može financijski podnijeti rizike ulaganja, kao i da posjeduje znanja i iskustva potrebna za razumijevanje rizika povezanih s uslugom stoga nije potrebno provoditi procjenu primjerenosti Klijenta.
- 7.6. Banka je odredila strategije ulaganja sukladno profilu rizika koji se utvrđuje popunjavanjem Upitnika procjene primjerenosti. Profil rizika Klijenta temelji se na njegovoj sklonosti preuzimanju rizika, zatraženom razdoblju ulaganja, iskustvu i znanju na području ulaganja te prema veličini i učestalosti prijašnjih transakcija Klijenta.
- 7.7. Klijenti se svrstavaju u pet profila rizika, prema stupnju rizika od nižeg prema većem:
 - Stabilan – investicijski stav s ciljem očuvanja realne vrijednosti ulaganja/štednje i osiguranja fiksnog prinosa (nešto većeg od klasične štednje), bez spremnosti preuzimanja rizika odnosno uz minimalne fluktuacije vrijednosti. Idealno vremensko razdoblje investiranja je: 1-1,5 godine.
 - Konzervativan - investicijski stav s ciljem očuvanja realne vrijednosti ulaganja/štednje u duljem vremenskom razdoblju uz osiguranje stabilnog godišnjeg prinosa poput kamate na oročenu štednju. Prihvaćena razina volatilnosti cijena je skromna. Idealno vremensko razdoblje investiranja je: 2-3 godine.
 - Uravnotežen - investicijski stav s ciljem povećanja realne vrijednosti ulaganja/štednje uz umjerene godišnje oscilacije (baziran na fiksnom dijelu - kamatama te na prihodu od dividendi). Prihvaćena razina volatilnosti cijena je umjerena. Idealno vremensko razdoblje investiranja je: 3-5 godina.

- Dinamičan - investicijski stav s ciljem atraktivnog povećanja realne vrijednosti ulaganja/štednje. Prihvaćena razina volatilnosti cijena je značajna, a idealno vremensko razdoblje investiranja je: 4-7 godina.
 - Agresivan - investicijski stav s ciljem stalnog i progresivnog porasta prinosa u odnosu na uložena sredstva u duljem vremenskom razdoblju. Glavni fokus je na porastu cijene dionica, financijskoj poluzi ili derivativnima koji mogu još jače pridonijeti ukupnoj učinkovitosti. Idealno vremensko razdoblje investiranja je više od 5 godina.
- 7.8. Pri pružanju investicijskog savjetovanja Banka malom ulagatelju dostavlja izvješće u kojem se sažeto navode pruženi savjeti i objašnjava zašto je preporuka primjerena malom ulagatelju.
- 7.9. Banka pruža uslugu koja uključuje redovite procjene primjerenosti i izvješća. Izvješća sastavljena nakon uspostave početne usluge mogu obuhvaćati samo izmjene uključenih usluga ili instrumenata i/ili okolnosti Klijenta i u njima se ne moraju ponavljati sve pojedinosti iz prvog izvješća.
- 7.10. Banka pruža redovitu procjenu primjerenosti te preispituju primjerenost danih preporuka najmanje jednom godišnje u cilju poboljšanja usluge. Učestalost procjene može biti povećana ili smanjena sukladno internim pravilima Banke.

8. Usluga investicijskog savjetovanja

- 8.1. Usluga investicijskog savjetovanja je pružanje usluge savjetovanja Klijentu o ulaganju u investicijske fondove odnosno davanje osobne preporuke od strane Banke bilo na vlastitu inicijativu ili inicijativu Klijenta.
- 8.2. Realizacija usluge investicijskog savjetovanja podrazumijeva popunjavanje Upitnika za procjenu primjerenosti kako bi se na osnovu njega matematičkim modelom odredio investicijski profil Klijenta, na temelju čega se definiraju investicijski fondovi koji su primjereni za Klijenta.

9. Realizacija kupnje udjela uz nesavjetodavne usluge

- 9.1. U slučajevima kada Klijent ne želi informacije o investicijskim fondovima, te kada ne želi koristiti uslugu investicijskog savjetovanja, već želi izvršiti kupnju udjela u određenom investicijskom fondu na vlastitu inicijativu i odgovornost, Banka će Klijentu pružiti isključivo uslugu zaprimanja i prijenosa naloga.
- 9.2. To je investicijska usluga zaprimanja i prijenosa naloga u vezi s jednim ili više financijskih instrumenata (udjela), pri čemu Banka prima naloge/ zahtjeve Klijenta koje prosljeđuje OTP Investu na izvršavanje. U smislu relevantne regulative, to znači da Banka s jedne strane (temeljem odgovarajućeg ugovora o distribuciji udjela investicijskih fondova OTP investa) nastupa u svojstvu distributera financijskih instrumenata (udjela), dok s druge strane (temeljem Ugovora) nastupa prema Klijentu kao pružatelj prethodno spomenute investicijske usluge zaprimanja i prijenosa naloga u vezi s jednim ili više financijskih instrumenata (Udjela).

10. Zadavanje naloga od strane Klijenta

- 10.1. Usluga uključuje zaprimanje Klijentovih naloga i prosljeđivanje istih bez odgode OTP investu na izvršenje. Trenutak kada Banka zaprimi nalog Klijenta smatra se trenutkom u kojemu je Klijent Banci zadao nalog u vezi s financijskim instrumentom. Nalog Klijenta izvršen je od strane Banke u trenutku u kojemu Banka proslijedi Zahtjev OTP investu. Banka Zahtjeve ne izvršava niti odgovara za njihovo izvršenje. Nakon što Banka OTP investu proslijedi naloge, upisi raspolaganja Udjelima izvršavaju se od strane OTP investa, u skladu sa odredbama prospekta i pravila relevantnog fonda na čije udjele se nalog odnosi, te u skladu sa primjenjivim propisima i aktima OTP investa.
- 10.2. Nalog Klijent Banci može dati usmeno (neposredno u poslovnim prostorijama Banke), pisanim putem (poštanskom pošiljkom ili faksom) ili telefonom samo ako su Banka i Klijent sklopili ugovor koji predviđa takvu mogućnost zadavanja naloga (na način i uz uvjete predviđene tim ugovorom).
- 10.3. Također Klijent će nalog moći zadati i elektronskim putem (korištenjem eLEMENT@ aplikacije za fizičke osobe) samo u slučajevima kada su Banka i Klijent sklopili ugovor koji predviđa takvu mogućnost.
- 10.4. U poslovnim prostorijama Banke i putem eLEMENT@ aplikacije naloge će Klijent Banci zadavati putem standardiziranih obrazaca, dok će za naloge poštanskom pošiljkom, faksom ili telefonom

vrijediti uvjeti propisani internim aktima Banke.

10.5. Vrijeme zaprimanja i prijenosa naloga su datum i vrijeme kad je nalog unesen i potvrđen u Bančnoj evidenciji zahtjeva kao zaprimljen i prenesen na izvršenje OTP investu, Vrijeme izvršenja Zahtjeva su dan i vrijeme kad je Zahtjev izvršen od strane OTP investa.

10.6. Svi Nalozi koji su preneseni OTP investu:

- tijekom radnog dana prije krajnjeg roka za predaju naloga, smatrat će se da su preneseni u OTP invest toga radnog dana,
- tijekom radnog dana u i iza krajnjeg roka za predaju naloga, smatrat će se da su preneseni u OTP invest prvog sljedećeg radnog dana,
- neradne dane, smatrat će se da su preneseni prvog sljedećeg radnog dana.

10.7. Podaci o stanju i prometu udjelima Klijentu će biti pruženi direktnim uvidom u bazu podataka koju u elektroničkom obliku vodi OTP invest. Banka nije odgovorna za točnost, potpunost i ažurnost tih podataka.

11. Zaprimanje naloga od strane Banke

11.1. Banka će prihvaćati samo one Naloge koji sadrže podatke potrebne za pružanje usluge zaprimanja

i prijenosa naloga te za koje ne postoji sumnja da su upućeni od strane Klijenta, odnosno njegovog Ovlaštenog zastupnika.

11.2. Nalog mora sadržavati sve podatke potrebne za postupanje po njemu.

12. Usluga i proces nuđenja udjela u investicijskim fondovima u poslovnoj mreži Banke

12.1. Usluga i proces nuđenja udjela u investicijskim fondovima (UCITS i AIF fondovima) odvijat će se na dvije razine, a kroz investicijske usluge:

- Zaprimanja i prijenos naloga na inicijativu Klijenta (nesavjetodavna usluga)
- Investicijskog savjetovanja, definiranom investicijskom profilu Klijenta i primjerenim investicijskim fondovima

12.2. Usluge zaprimanja i prijenosa naloga se Klijentima fizičkim osobama nudi putem svih dostupnih

kanala navedenih u točki 9.2., dok se usluga investicijskog savjetovanja nudi u poslovnim prostorijama Banke.

12.3. Usluga zaprimanja i prijenosa naloga Klijentima pravnim osobama nudi se putem Bančnih elektroničkih kanala – Internet bankarstva (eLEMENT@ za pravne osobe), te u poslovnim prostorijama Banke.

12.4. Klijentu uslugu investicijskog savjetovanja pruža djelatnik Banke ovlašten za pružanje informacija s minimalno priznatim setom kompetencija kako je definirano Zakonom i relevantnim Pravilnikom HANFA-e. Klijentu se nudi popunjavanje Upitnika procjene primjerenosti proizvoda, a sa rezultatom Upitnika, Banka malom ulagatelju dostavlja sažetu izvješće u kojem navodi pruženi savjet i objašnjava zašto je preporuka primjerena malom ulagatelju.

13. Komunikacija i izvještavanje

13.1. U komunikaciji s Klijentom odnosno potencijalnom Klijentu nudi se izbor između informacija na papiru ili informacija na nekom drugom trajnom mediju te Klijent izričito odabire način dostave informacija od strane Banke.

13.2. Dostava informacija vrši se na sljedeći način:

- za informacije koje nisu upućene Klijentu osobno - klijenta se elektroničkim putem (na e-adresu koju je Klijent dostavio Banci kao svoj osobni podatak ili sredstvo komunikacije) obavještava o adresi web mjesta te lokaciji na web-mjestu na kojoj može pristupiti informacijama;
- za informacije koje su upućene Klijentu osobno - informacije se dostavljaju elektroničkim putem dostavom na e-adresu Klijenta koju je Klijent dostavio Banci kao svoj osobni podatak ili sredstvo komunikacije. Klijent u svako doba može promijeniti odabrani način dostave u skladu sa prethodnim odredbama.

13.3. Klijent odgovara za dostupnost te snosi rizik eventualne nedostupnosti e-mail adrese koju je Klijent dostavio Banci kao svoj osobni podatak ili sredstvo komunikacije. U slučaju nedostupnosti prijavljene e-mail adrese Klijenta, dostava će se smatrati izvršenom danom poslanja e-maila na prijavljenu e-mail adresu, neovisno o tome što Klijent tako poslani e-mail nije zaprimio.

- 13.4. Banka će na zahtjev Klijenta pružiti informacije o statusu njegovog naloga.
- 13.5. Klijent će najmanje jednom godišnje zaprimiti izvještaj o troškovima i naknadama povezanim sa udjelima i pruženim investicijskim uslugama.

14. Sukob interesa

- 14.1. Banka je donijela Politika o sukobu interesa koja zajedno s ostalim relevantnim internim aktima uređuje mjere i postupke u cilju sprječavanja, otkrivanja i upravljanja sukobom interesa do kojeg može doći prilikom pružanja navedenih usluga, a čije postojanje može štetiti interesima Klijenta.
- 14.2. Banka je dužna prilikom utvrđivanja vrsta sukoba interesa u ovom poslovanju uzeti u obzir barem okolnost nalaze li se Banka ili relevantna osoba, ili osoba posredno ili neposredno povezana s Bankom putem kontrole u jednoj od sljedećih situacija:
 - Banka ili neka od navedenih osoba mogli bi ostvariti financijsku dobit ili izbjeći financijski gubitak na štetu Klijenta;
 - Banka ili neka od navedenih osoba ima interes ili korist od ishoda usluge pružene Klijentu ili transakcije izvršene za račun Klijenta, a koji se razlikuju od interesa Klijenta;
 - Banka ili neka od navedenih osoba ima financijski ili neki drugi motiv za pogodovanje interesima drugog Klijenta ili grupe Klijenata na štetu interesa Klijenta;
 - Banka ili neka od navedenih osoba obavlja isti posao kao i Klijent.
- 14.3. Banka ili neka od navedenih osoba prima ili će primiti od osobe koja nije Klijent dodatni poticaj u svezi usluge pružene Klijentu, u vidu novca, roba ili usluga, a što nije uobičajena provizija ili naknada za pruženu uslugu. Banka se obvezuje pri pružanju usluga Klijentu pridržavati internih pravila postupanja u sprečavanju sukoba interesa, a pritom se radnici Banke koji sudjeluju u pružanju usluge zaprimanja i prijenosa naloga za kupnju/prodaju udjela u fondovima upravljanim od strane OTP investa odnosno relevantne osobe, osobito obvezuju pridržavati sljedećih ciljeva i općih načela ponašanja koja uključuju:
 - stručnost i savjesnost pri obavljanju poslova s investicijskim fondovima;
 - odgovornost u komunikaciji s Klijentima, izbjegavanje sukoba interesa i prijavljivanje svake sumnje u postojanje sukoba interesa;
 - odgovornost i transparentnost vezano za provođenje osobnih transakcija s investicijskim fondovima;
 - održavanje kooperativnog odnosa s nadležnim institucijama.
- 14.4. Potencijalni sukob interesa može proizaći iz činjenice da je Banka većinski vlasnik OTP investa, društva za upravljanje investicijskim fondovima čiji se proizvodi distribuiraju preko Bane. Kako bi adekvatno upravljala potencijalnim sukobim interesa, Banka poduzima i provodi postupke i mjere navedene u Politici o sukobima interesa
- 14.5. Informiranje klijenata o sukobu interesa kao krajnju mjeru, u slučajevima kada organizacijske mjere i postupci za sprječavanje sukoba interesa nisu dovoljni da bi se u razumnoj mjeri osiguralo sprječavanje nastanka rizika od nastanka štete za interese Klijenta, voditelj organizacijskog dijela Banka unutar kojega se pruža tražena investicijska usluga ili obavlja investicijska aktivnost na trajnom mediju, na jasan i razumljiv način priopćiti Klijentu vrstu i/ili izvor sukoba interesa i korake koje je Banka poduzela kako bi se ti rizici ublažili prije poduzimanja bilo kakvih poslovnih aktivnosti za račun Klijenta

15. Naknade, provizije i dodatni poticaji

- 15.1. Za korištenje usluge zaprimanja i prijenosa naloga te za uslugu investicijskog savjetovanja, Banka Klijentima obračunava i naplaćuje naknade, odnosno troškove sukladno Odluci o naknadama.
- 15.2. S obzirom kako Banka pruža investicijsko savjetovanje za ulaganje u investicijske fondove, Banka prima i/ili zadržava pravo primati naknadu za distribuciju od proizvođača proizvoda društva OTP invest.
- 15.3. Informacije o naknadama za distribuciju i dodatnim poticajima dostupni su i u dokumentima sa ključnim informacijama za ulagatelje za svaku pripadajuću grupu proizvoda, sukladno zakonskoj regulativi.

16. Povjerljivost i korištenje osobnih podataka

- 16.1. Sve informacije koje Kljent dostavlja Banci smatraju se Bančinom poslovnom tajnom. Banka će ih koristiti u svrhu određivanja ponude prema standardiziranim, javno dostupnim obrascima, a koja će najbolje odgovarati potrebama Kljenta, kao i za poboljšanje svoje ponude proizvoda uopće.
- 16.2. Banka, članovi Uprave, ostali zaposlenici Banke te treće osobe na koju su unutar grupe izdvojeni (delegirani poslovni procesi), dužni su čuvati kao povjerljive, osobne podatke o Kljentima, podatke o stanju i prometu na računima Kljenata te uslugama koje pružaju Kljentima, kao i druge podatke i činjenice za koje saznaju u svezi pružanja usluge zaprimanja i prijenosa naloga za kupnju/prodaju udjela u fondovima upravljanim od strane OTP invest-a. Ovi se podaci smatraju poslovnom tajnom, a navedene osobe ih ne smiju koristiti, osim prilikom i u svezi s pružanjem usluge zaprimanja i prijenosa naloga za kupnju/prodaju udjela u fondovima upravljanim od strane OTP invest-a, odavati ih trećima, niti trećima omogućavati njihovo korištenje.
- 16.3. Banka se obvezuje čuvati osobne i financijske podatke Kljenta i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovog akta.
- 16.4. Navedeni podaci ne predstavljaju poslovnu tajnu kada ih u izvršavanju svojih nadzornih i drugih javnih ovlasti u skladu sa zakonskim odredbama zahtijevaju HANFA, ZSE, pravosudna i upravna tijela, za potrebe sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, usklađenosti s FATCA i CRS odredbama ili kada njihovo objavljivanje odobri Kljent.
- 16.5. Zaštita osobnih podataka uređena je zasebnim dokumentom naziva Politika o zaštiti podataka, u primjeni od 25.05.2018., dostupan Kljentima na službenoj internet stranici: www.otpbanka.hr. Primjerak Politike o zaštiti podataka Kljenti mogu osobno dobiti u poslovnica Banke.

17. Rješavanje prigovora i alternativno rješavanje sporova

- 17.1. Ako Kljent 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, dužna je korisniku platnih usluga u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Kljent korisnik usluga primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.
- 17.2. Kljenti 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. Kljent 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 Kljentu 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. Kljent 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.
- 17.3. U sporovima između Kljenata 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.
- 17.4. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima Banke.
- 17.5. U svim sporovima između Kljenta 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, Kljent 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-u-bankarstvu.

- 17.6.** 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.
- 17.7. 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.
- 17.8. 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 17. ovih Općih uvjeta.

18. Završne odredbe

- 18.1. Za sve što nije izričito regulirano Općim uvjetima primjenjuju se zakonski propisi i drugi interni akti Banke koji reguliraju poslovanje s Klijentima.
- 18.2. U slučaju da odredbe ovih Općih uvjeta budu izmijenjene novim zakonskim ili drugim propisima, navedeni propisi primjenjivat će se izravno sve do usuglašavanja ovih Općih uvjeta izmijenjenim propisima.
- 18.3. U slučaju da odredbe ovih Općih uvjeta budu izmijenjene novim zakonskim ili drugim propisima, navedeni propisi primjenjivat će se izravno sve do usuglašavanja ovih Općih uvjeta izmijenjenim propisima.
- 18.4. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 27.01.2019.