

## OPĆI UVJETI PRUŽANJA USLUGE PLATNOG PROMETA ZA POTROŠAČE OTP BANKE DIONIČKO DRUŠTVO

### 1. Područje primjene

1.1. Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke Hrvatska dioničko društvo Split (u daljnjem tekstu: "Opći uvjeti") reguliraju poslovni odnos između OTP banke Hrvatska dioničko društvo Split (u daljnjem tekstu: "Banka") u svojstvu pružatelja platnih usluga i fizičke osobe – potrošača u svojstvu korisnika platnih usluga (u daljnjem tekstu: "Klijent").

1.2. Ovi Opći uvjeti uređuju uvjete i način obavljanja platnog prometa odnosno pružanja platnih usluga Klijentima.

1.3. Opći uvjeti uređuju način i rokove izvršavanja naloga za plaćanje, tečajeve koji se upotrebljavaju kod preračunavanja valuta, upućuju na akte Banke koji uređuju naknade koje se primjenjuju prilikom pružanja platnih usluga, te opseg podataka koji se pružaju ili zahtijevaju Klijentima i ostalo povezano sa obavljanjem platnih transakcija.

1.4. Opći uvjeti primjenjuju se na:

- izvršavanje jednokratnih platnih transakcija na zahtjev platitelja, izdavanjem naloga za plaćanje (u daljnjem tekstu: **nalog za plaćanje**), kod Banke, a da nema u Banci otvoren transakcijski račun ili ukoliko ga ima, ne koristi ga za izvršenje jednokratne platne transakcije,
- izvršavanje budućih platnih transakcija po svim vrstama transakcijskih računa klijenta otvorenih u Banci, sukladno Ugovoru o otvaranju računa (tekući račun, žiro račun, devizni račun)
- sve ostale platne usluge definirane Zakonom o platnom prometu te drugim pravilima kojima se uređuje pružanje platnih usluga u RH

### 2. Izmjene

2.1. U slučaju da Banka predloži izmjenu ovih Općih uvjeta dužna je iste predložiti najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Potpisom Ugovora o otvaranju računa i ovih Općih uvjeta Klijent i Banka su suglasni da će se smatrati da je Klijent korisnik platnih usluga prihvatio predložene izmjene, ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. U takvom slučaju Banka je dužna o tome obavijestiti Klijenta pri svakoj izmjeni Općih uvjeta i navesti da Klijent ima pravo otkazati Ugovor o otvaranju računa i Opće uvjete bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

2.2. Informacije o važećim Općim uvjetima bit će istaknute u poslovnicama Banke ili prostorima Banke namijenjenim Klijentima, internet stranici Banke ili raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Klijenta. Obavijest o izmjenama Općih uvjeta Banka dostavlja Klijentu putem izvoda i putem usluge on-line bankarstva OTP direkt.

### 3. Definicije

3.1. Korisnikom platnih usluga u smislu ovih Općih uvjeta smatra se svaka domaća i strana fizička osoba - potrošač koja se koristi platnom uslugom u svojstvu Platitelja i/ili Primatelja plaćanja.

3.2. Klijent može biti i fizička osoba – potrošač koja nema otvoren račun u Banci.

3.3. Platna transakcija jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Klijent, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između Platitelja i Primatelja plaćanja.

3.4. Platnom uslugom smatraju se jednokratni nalozi, trajni nalozi (koji se temelje na ugovoru o trajnom nalogu zaključenim s Bankom), nalozi za izravno terećenje (koji se temelje na zaključenom ugovoru o trajnom nalogu za plaćanje obveza izvan Banke), izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica i on-line bankarstva (OTP direkt), izvršenje kreditnih transfera (uključujući trajne naloge) te ostale platne usluge definirane Zakonom o platnom prometu (NN 133/09 i 136/12) i ostalim relevantnim propisima, te pravilima kojima se uređuje pružanje platnih usluga u RH.

3.5. Kreditnim transferima smatraju se kreditni transferi nacionalni u kunama, kreditni transferi nacionalni u eurima, kreditni transferi u inozemstvo u eurima i kreditni transferi u inozemstvo u valuti različitoj od eura.

3.6. Izravno terećenje je platna usluga za terećenje računa Platitelja, pri čemu je platnu transakciju inicirao Primatelj plaćanja na osnovu suglasnosti/ugovora koju je Platitelj dao Platiteljevom pružatelju platnih usluga, Primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga Primatelja plaćanja.

Platna usluga Izravno terećenje koju Banka pruža Klijentima dodatno je definirana točkom 17. ovih Općih uvjeta.

3.7. Datum valute označava referentno vrijeme kojim se banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjižena na teret računa za plaćanje (datum valute terećenja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja).

3.8. Platitelj označava fizičku osobu koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili Suglasnost za plaćanje s tog računa.

3.9. Primatelj plaćanja označava fizičku ili pravnu osobu za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije koju izvršava Banka.

3.10. Radni dan označava dan na koji posluje Platitelj pružatelj platnih usluga ili banka Primatelja plaćanja, kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

3.11. Kreditni transfer nacionalni ( nacionalna platna transakcija) označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga Primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluju u Republici Hrvatskoj.

3.12. Kreditni transfer u inozemstvo u valuti različitoj od eura (međunarodna platna transakcija) označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države.

3.13. Kreditni transfer u inozemstvo u eurima (prekogračna platna transakcija) označava platnu transakciju u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice EU.

3.14. Treća država označava državu koja nije država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru.

3.15. Zakon označava važeći Zakon o platnom prometu, što uključuje izmjene i dopune istog.

3.16. Potrošač označava fizičku osobu koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

3.17. Nalog za plaćanje označava instrukciju koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi Banci odnosno pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije. Nalog za plaćanje može biti: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prijenos.

3.18. Platni instrument označava svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Klijenta i Banke koje Klijent primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, a koji ima personalizirana sigurnosna obilježja (debitna kartica tekućeg računa, kreditna kartica i sl.).

3.19. Ovisno o kontekstu u kojem se upotrebljava, na pojedinim mjestima Klijent može biti označen kao Klijent-Platitelj ili Klijent-Primatelj plaćanja.

3.20. U skladu sa Pravilima Osnovne HRK Sheme SEPA izravnih terećenja (u daljnjem tekstu: Pravila Sheme), u sklopu ovih Općih uvjeta bit će korišteni slijedeći pojmovi:

- SEPA izravno terećenje u kunama (u daljnjem tekstu: SEPA izravno terećenje) nacionalna je platna usluga za terećenje transakcijskog računa Platitelja, kada platnu transakciju inicira Primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti koju je Platitelj dao Primatelju plaćanja ili trećoj pravnoj osobi ovlaštenoj za zaprimanje Suglasnosti za Primatelja plaćanja.

Platna usluga SEPA izravno terećenje dodatno je definirana točkom 18. ovih Općih uvjeta.

- SEPA je jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. The Single Euro Payments Area), odnosno područje u kojemu pravne i fizičke osobe zadaju i primaju plaćanja u eurima, unutar Europskoga gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojemu se nalaze i neovisno o tome je li riječ o nacionalnim prekograničnim plaćanjima.

- Osnovna SEPA shema izravnih terećenja (u daljnjem tekstu Shema) jedinstveni je skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje izravnih terećenja u Republici Hrvatskoj, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu.

Uspostavom Osnovne SEPA sheme izravnih terećenja bankovna zajednica Republike Hrvatske pruža usluge izravnog terećenja u kunama po istim poslovnim pravilima, operativnim procedurama i tehničkim standardima po kojima se izvršavaju SEPA izravna terećenja u eurima.

- Suglasnost je odobrenje koje Klijent-Platitelj u fizičkom ili digitalnom obliku daje Primatelju plaćanja, odnosno trećoj strani ovlaštenoj za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja plaćanja za plaćanje na teret transakcijskog računa platitelja.

- Identifikator Suglasnosti je jedinstvena identifikacija koju dodjeljuje Primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja svake pojedine Suglasnosti koju je potpisao Platitelj određenom Primatelju plaćanja.

- Jednokratna SEPA izravna terećenja su ona za koja je Klijent dao Suglasnost koja će vrijediti samo za jednu platnu transakciju izravnog terećenja (Suglasnost koja ne može biti korištena za nijednu naknadnu transakciju).

- Ponavljajuća SEPA izravna terećenja su ona koja se provode na osnovu iste Suglasnosti koja će vrijediti za neograničen broj platnih transakcija izravnog terećenja sve dok se ista ne ukine, odbije, blokira ili ograniči.

- Pravilima Sheme definiraju se poslovni zahtjevi i međubankovna pravila za funkcioniranje iste.

- Identifikator primatelja služi za identifikaciju Primatelja, a dodijeljen mu je od strane FINA-e te je jedinstven unutar SEPA-inog registra primatelja.

- Sudionici u platnoj usluzi SEPA izravno terećenje su Klijent – platitelj (vlasnik računa na teret kojeg se izvršava platna usluga), Primatelj plaćanja, Banka platitelja i Banka primatelja plaćanja.

- Nalog SEPA izravnog terećenja (u daljnjem tekstu: Nalog) u sklopu ovih Općih uvjeta označava instrukciju koju Primatelj plaćanja podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

- Sudionik Sheme je svaki pružatelj platnih usluga koji je prema važećim propisima u Republici Hrvatskoj ovlašten pružati platnu uslugu SEPA izravnog terećenja.

- Sudionici u platnoj usluzi izravno terećenje su Klijent - platitelj (vlasnik/opunomoćenik računa na teret kojeg se izvršava platna usluga), Primatelj plaćanja, Banka platitelja i Banka primatelja plaćanja.

- Međubankovni radni dan odnosi se na dan na koji su banke dostupne za međubankovno poslovanje i izvršenje SEPA izravnog terećenja odnosno na dan kada Banka i banka Primatelja plaćanja posluju preko platnog sustava.

- Transakcijski račun jest kunski ili devizni prometni račun Klijenta u Banci koji Banka otvara Klijentu radi primanja uplata i obavljanja isplata u granicama raspoloživih sredstava na računu, odnosno omogućavaju Klijentu obavljanje gotovinskih i bezgotovinskih platnih transakcija u kunama i drugim valutama.
- Datum (Dan) izvršenja je datum koji je u platnom nalogu naznačen za izvršenje platne transakcije.

#### **4. Platne usluge**

- 4.1. Klijent može obavljati unutar-bankovna i međubankovna plaćanja u zemlji i inozemstvu, u kunama i stranim sredstvima plaćanja u skladu sa zakonskim propisima. Unutar-bankovna plaćanja su plaćanja koja se provode između računa koji se vode u Banci, međubankovna plaćanja su plaćanja između računa koji se vode u različitim bankama u zemlji i inozemstvu. Plaćanja mogu biti gotovinska, kada se koristi gotov novac bilo kao isplata s računa u Banci ili uplata na račun u Banci i bezgotovinska, kada se vrši prijenos sredstava sa računa platitelja na račun primatelja.
- 4.2. Vrijeme primitka i izvršenja platnih naloga Klijenata regulirano je Terminskim planom za izvršenje platnih naloga.
- 4.3. Neradnim danima za međubankovna plaćanja smatraju se subote, nedjelje i neradni dani i blagdani propisani pozitivnim propisima ili koje je odredilo nadležno državno tijelo. Neradnim danima za unutarbankovna plaćanja i gotovinska plaćanja smatraju se dani određeni Terminskim planom za izvršenje platnih naloga.
- 4.4. Nalozi za plaćanje predaju se na obrascima platnoga prometa (papirni medij) ili računalnom komunikacijom – u sklopu usluge on-line bankarstva: OTP direkt ili OTP mobilno bankarstvo.
- 4.5. Za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija putem računalne komunikacije – on-line bankarstva, Klijent mora biti korisnik usluge OTP direkt.
- 4.6. Za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija putem mobilnog telefona, Klijent mora biti korisnik usluge OTP mobilno bankarstvo.
- 4.7. Banka će bez odlaganja postupiti po svakom dobivenom nalogu za bezgotovinsko i gotovinsko plaćanje u slučaju:
- kada je korišten odgovarajući obrazac platnoga prometa,
  - kada su popunjeni svi propisani obvezni elementi obrasca,
  - kada je broj računa primatelja evidentiran u Jedinstvenom registru računa,
  - kada je broj računa primatelja, koji nije evidentiran u Jedinstvenom registru računa, točno naveden
  - kada je točan račun primatelja i poziv na broj odobrenja prema propisu o uplaćivanju prihoda proračuna i izvanproračunskih fondova kada se zadaju nalozi za uplatu prihoda proračuna i proračunskih fondova,
  - kada je element obrasca platnog prometa model i sadržaj poziva na broj ispunjen oznakom prema propisu koji to određuje,
  - kada je nalog dostavljen u vrijeme kada Banka može postupiti po nalogu s obzirom na datum izvršenja, odnosno datum valute,
  - kada je priložena potrebna dokumentacija za plaćanje prema inozemstvu sukladno propisima.
- 4.8. Nalog za plaćanje mora sadržavati ispravno i jasno popunjene sve obvezne elemente a to su:
- Nalog za uplatu: naziv (ime) platitelja, broj računa (IBAN) primatelja plaćanja, naziv (ime) primatelja plaćanja, oznaka valute, iznos, datum podnošenja.
  - Nalog za isplatu: naziv (ime) platitelja, broj računa (IBAN) platitelja, naziv (ime) primatelja plaćanja, oznaka valute, iznos, datum podnošenja, ovjera.
  - Nalog za prijenos: naziv (ime) platitelja, broj računa (IBAN) platitelja, broj računa (IBAN) primatelja plaćanja, naziv (ime) primatelja plaćanja, oznaka valute, iznos, datum izvršenja, ovjera.
- 4.9. Klijent je dužan prije izdavanja suglasnosti za izvršenje platne transakcije, odnosno autorizacije platne transakcije, provjeriti sadržaj unesenog naloga za plaćanje s kojim inicira izvršenje platne transakcije.
- 4.10. Ako je nalog za plaćanje iniciran putem platne usluge izravnog terećenja, Banka će izvršiti nalog samo ako s primateljem plaćanja ima sklopljen ugovor o poslovnoj suradnji vezanoj za platnu uslugu izravnog terećenja.
- 4.11. Sve reklamacije vezane uz datum izvršenja i iznos izvršenog izravnog terećenja Klijent će rješavati direktno s primateljem plaćanja.
- 4.12. Banka može odstupiti od pravila navedenih u točki 4.7 kada je dat nalog u kojem sadržaj podataka u pozivu na broj ne odgovara propisu koji to uređuje. U tom slučaju Banka ne odgovara za točnost prijena navedenih podataka.
- 4.13. Banka neće postupiti po nalogu predanom na obrascu platnoga prometa koji je ispravljan, prepravljan i na kojem su upisani podaci brisani ili nepotpuni. Banka će Klijentu vratiti nalog po kojemu ne može postupiti i upozoriti ga na nedostatke i propuste zbog kojih nije postupila po nalogu. Banka ne odgovara za moguću štetu zbog neizvršenja ili kašnjenja u izvršenju neispravno zadanog naloga.
- 4.14. Banka izvršava naloge iz inozemstva u korist računa Klijenta- korisnika naplate u skladu s zaprimljenim instrukcijama, a sukladno Terminskom planu Banke za izvršenje platnih naloga.
- 4.15. Ako je na nalogu za plaćanje navedena valuta plaćanja različita od valute računa primatelja plaćanja Banka će bez suglasnosti primatelja otvoriti račun u valuti koja je navedena na nalogu za plaćanje i sredstva doznačiti na navedeni račun. Banka će primatelja obavijestiti o otvaranju računa i sredstvima pristiglim na isti. Račun i sredstva na istom su pod blokadom Banke do potpisivanja Ugovora o otvaranju računa. Ukoliko primatelj plaćanja ne potpiše Ugovor o otvaranju računa ili nije dostupan, Banka će sredstva vratiti platitelju.

## **5. Terminski plan za izvršenje platnih naloga fizičkih osoba**

5.1. Banka definira Terminski plan za izvršenje platnih naloga sukladno Odluci o terminskom planu obračuna preko međubankovnih platnih sustava. Terminskim planom definira se vrijeme primitka naloga za plaćanje, krajnje vrijeme primitka naloga za plaćanje te maksimalni rok za izvršenje platne usluge. Terminski plan Banka objavljuje na svojim internetskim stranicama te ga čini dostupnim u poslovnica Banke.

5.2. Rokovi izvršenja naloga za plaćanje – platnih transakcija

Banka će izvršiti zaprimljeni nalog za plaćanje, kako slijedi:

- a) kod nacionalnih platnih transakcija u službenoj valuti RH i eurima – istoga radnoga dana, računajući od dana kad je zaprimljen nalog za plaćanje;
  - b) kod nacionalnih platnih transakcija u valuti država članica koja nije euro- najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje;
  - c) kod nacionalnih platnih transakcija u valuti treće države – najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje;
  - d) kod prekograničnih platnih transakcija u valuti euro – najkasnije do kraja sljedećega radnog dana, računajući od dana kad je zaprimljen nalog za plaćanje; rok se može produljiti za jedan radni dan ako je platna transakcija inicirana pisanim putem na papiru.
  - e) kod prekograničnih platnih transakcija u valuti država članica koja nije euro– najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje;
  - f) kod prekograničnih platnih transakcija u valuti treće države, – najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje.
- c) kod međunarodnih platnih transakcija – najkasnije do kraja četvrtog radnog dana računajući od vremena primitka naloga za plaćanje;

Navedeni rokovi izvršenja naloga za plaćanje vrijede ako prisilnim propisom nije drugačije određeno.

5.3. Smatra se da je Banka uredno izvršila nalog za plaćanje, ako je račun pružatelja platnih usluga Primatelja plaćanja, odobren za iznos platne transakcije u navedenim rokovima iz prethodnog stavka, odnosno kad je Banka pružatelju platnih usluga Primatelja plaćanja dostavila sve potrebne podatke za izvršenje naloga za plaćanje (datum valute).

Banka kod prekograničnih transakcija u valuti treće države i međunarodnih platnih transakcija, ne odgovara za postupanje inozemnih banaka (pružatelja platnih usluga primatelja); njena odgovornost ograničava se samo u odnosu na prvu banku (pružatelja platnih usluga) koja sudjeluje u (nizu) provedbi/izvršenju.

## **6. Prethodne informacije**

6.1. Ovim Općim uvjetima daju se Klijentu, prije nego što se Klijent obveže ponudom ili okvirnim ugovorom, sljedeće informacije:

1) Podaci o Banci odnosno pružatelju platnih usluga:

- a) Pružatelj platnih usluga je OTP BANKA HRVATSKA d.d. sa sjedištem u Splitu, Domovinskog rata broj 61, MB 3141721, OIB 52508873833. Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Splitu pod brojem MBS 060000531. Tel.: +385 (0) 72 201 555; Fax: +385 (0) 72 201 950; web: www.otpbanka.hr; BIC/SWIFT: OTPVHR2X; IBAN: HR5324070001024070003.
- b) Pružatelj platnih usluga platne usluge pruža neposredno,
- c) Adrese za komuniciranje s pružateljem platnih usluga, uključujući i adrese elektroničke pošte su: OTP banka d.d., Domovinskog rata 61, Split, e-mail: info@otpbanka.hr
- d) tijelo nadležno za nadzor pružatelja platnih usluga je Hrvatska narodna banka, sa sjedištem u Zagrebu, Trg hrvatskih velikana 3.

2) Podaci o korištenju platne usluge i to:

- a) opis glavnih karakteristika platne usluge koja će se pružiti,
- b) o tome koje podatke u odnosu na primatelja plaćanja odnosno platitelja treba dati Klijent u svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje i/ili da u tu svrhu treba dati jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja odnosno platitelja,
- c) o obliku i načinu davanja i opoziva suglasnosti za izvršenje platne transakcije,
- d) o vremenu primitka naloga za plaćanje i krajnjem vremenu primitka naloga za plaćanje, i to u sklopu Terminskog plana kao sastavnog dijela ovih Općih uvjeta iz kojeg klijent može dobiti navedene informacije,
- e) o maksimalnom roku za izvršenje platne usluge, sukladno Terminskom planu za izvršenje platnih naloga,
- f) o ograničenjima trošenja za platne transakcije koje se izvršavaju karticama koje Banka izdaje fizičkim osobama, sukladno Limitima korištenja kartica OTP banke za fizičke osobe. Ograničenja trošenja za platne transakcije koje se izvršavaju karticama koje Banka izdaje fizičkim osobama regulirane su i općim uvjetima o izdavanju i korištenju pojedinih kartica za fizičke osobe.

3) Podaci o naknadama, kamatnim stopama i tečaju, i to:

- a) o svim naknadama koje Klijent treba platiti Banci i o iznosu svake pojedine naknade,
- b) ako se primjenjuju kamatna stopa i/ili tečaj, o kamatnoj stopi i/ili tečaju koji će se primjenjivati,
- c) o načinu informiranja korisnika platnih usluga o promjeni tečaja i kamatne stope;

4) o komunikaciji, i to:

- a) o načinu i učestalosti kojom će se informacije davati ili činiti raspoloživima Klijentu u skladu s odredbama Zakona, uključujući informacije o pravu korisnika platnih usluga sukladno Zakonu,
- b) o jeziku ili jezicima na kojima će se sklopiti ugovor o otvaranju računa i obavljati komunikacija tijekom ugovornog odnosa,

5) o zaštitnim i korektivnim mjerama, i to:

- a) ako je primjenjivo, o postupcima koje Klijent treba poduzeti radi zaštite platnog instrumenta i o načinu obavještanja pružatelja platnih usluga, a u skladu sa Zakonom,
- b) ako je primjenjivo, o uvjetima pod kojima Banka ima pravo na blokadu platnih instrumenata u skladu sa Zakonom.
- c) o odgovornosti platitelja u skladu sa Zakonom, uključujući informaciju o relevantnom iznosu,
- d) o načinu i roku u kojem Klijent treba obavijestiti Banku o neautoriziranoj ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji, kao i o odgovornosti Banke za neautorizirane platne transakcije u skladu sa Zakonom,
- e) o odgovornosti Banke za izvršenje platnih transakcija sukladno Zakonu,
- f) o uvjetima za povrat novčanih sredstava u skladu sa Zakonom,

6) o pravnoj zaštiti, i to:

- a) ako je primjenjivo, o ugovornoj odredbi o mjerodavnom pravu koje će se primjenjivati na ugovor i/ili o nadležnosti suda za rješavanje spora iz ugovora o otvaranju računa odnosno iz korištenja platnih usluga,
- b) o pritužbenim postupcima i postupcima mirenja koji su na raspolaganju korisniku platnih usluga u skladu s Poglavljem 5. Glave III. Zakona.

6.2. Banka je obvezna Klijentu na njegov zahtjev postavljen tijekom trajanja okvirnog ugovora bez odgađanja dati odredbe okvirnog ugovora i informacije sadržane u točki 6. ovih Općih uvjeta na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka.

6.3. Limite korištenja kartica OTP banke za fizičke osobe Banka objavljuje na svojim Internet stranicama i u poslovnica, te o njima Klijenta obavještava u pozivnim pismima (poziv za preuzimanje kartica) i tiskanim materijalima prije zaključenja ugovora kojim se regulira izdavanje i korištenje kartica, sukladno općim uvjetima kojima se regulira izdavanje i korištenje pojedinih vrsta kartica.

## **7. Način davanja prethodnih informacija i uvjeta pružanja platnih usluga**

7.1. Banka se obvezuje informacije iz točke 6. ovih Općih uvjeta dati:

- 1) na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka,
- 2) Informacije iz točke 6. ovih Općih uvjeta Banka će dostaviti Klijentu na hrvatskom jeziku odnosno kako je dogovoreno između Banke i Klijenta.

## **8. Suglasnost za izvršenje platne transakcije**

8.1. Klijent izdaje suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno autorizira platnu transakciju, kako slijedi:

- 1) Izdavanjem usmenog naloga za plaćanje ovlaštenom zaposleniku Banke, ili
- 2) Uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platne transakcije
- 3) Autorizacijom transakcije pomoću tokena, putem usluga OTP direkt i OTP mobilno bankarstvo
- 4) Zaključenjem ugovora o trajnom nalogu odnosno ugovora o izravnom terećenju
- 5) Izdavanjem pismenog naloga za izvršenje platne transakcije ovjerenog potpisom koji je istovjetan potpisu na identifikacijskom dokumentu
- 6) Unošenjem PIN-a prilikom uporabe kartice i/ili potpisivanjem potvrde o platnoj transakciji putem POS uređaja na prodajnim mjestima
- 7) Davanjem personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice putem telefona ili pisanim elektronskim putem te ostalih podataka na zahtjev trgovca prilikom plaćanja preko interneta, kataloške ili telefonske prodaje.
- 8) Samim činom korištenja kartice, odnosno samim uručivanjem kartice na prodajnom mjestu ili prislanjanjem kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju prilikom provođenja transakcije, na prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima Visa Europe ili MasterCard-a i prema postavkama banke koja je primatelj plaćanja, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a (beskontaktno plaćanje, plaćanje cestarina i sl.).

Način davanja suglasnosti za izvršenje platne transakcije razlikuje se ovisno o načinu zaprimanja naloga za izvršenje platnih transakcija, odnosno ovisno o proizvodu Banke koji se koristi.

8.2. Suglasnost se izdaje poduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno. Smatra se da je suglasnost i naknadno izdana kada Klijent - platitelj – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, ovjerene naloge za plaćanje i sl. ) koje se odnose na platnu transakciju.

8.3. Suglasnost se može opozvati – opozivom radnje / radnji kojom je dana, sve dok platna transakcija nije izvršena, odnosno Klijent – platitelj može opozvati:

- suglasnost koju je dao najkasnije do trenutka neopozivosti naloga za plaćanje iz točke 8.4. ovih Uvjeta
- suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija u svako doba, temeljem kojeg bi posljedica takvog opoziva jest da se svaka buduća platna transakcija iz tog niza smatra neautoriziranom

8.4. Klijent – platitelj ne može opozvati nalog za plaćanja nakon što ga je Banka zaprimila, osim u sljedećim slučajevima:  
- u slučaju izravnog terećenja platitelj može opozvati nalog za plaćanja najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja

- u slučaju da su Klijent – platitelj i Banka ugovorili da se nalog za plaćanje započne izvršavati na određeni dan, ili na kraju određenog razdoblja ili na dan kad Klijent – platitelj stavi na raspolaganje Banci potrebna novčana sredstva, Klijent - platitelj može opozvati nalog za plaćanja najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja

8.5. Banka i platitelj koji nije potrošač mogu ugovorom urediti opoziv suglasnosti drugačije nego što je uređeno odredbama točke 8.3.

8.6. Ukoliko je platna transakcija inicirana s karticom, njezin opoziv suglasnosti nije moguć nakon što je platna transakcija autorizirana.

## **9. Valuta i tečajevi**

9.1. Banka izvršava nalog za plaćanje u valuti za plaćanje na koju isti glasi.

9.2. Za naloge za plaćanje kod kojih izvršenje zahtijeva kupnju i/ili prodaju domaćih ili stranih sredstava plaćanja (preračunavanje valuta), odnosno pretvaranje (konverziju) jednih stranih sredstava plaćanja u druga, Banka će upotrebljavati kupovne i prodajne tečajeve prema tečajnoj listi Banke na dan na dan izvršenja kupnje/prodaje stranih sredstava plaćanja.

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

9.4. Za transakcije u poslovanju s debitnim i kreditnim karticama primjenjuju se tečajevi sukladno Općim uvjetima i pravilima za izdavanje i korištenje kartica i Općim uvjetima poslovanja s fizičkim osobama.

## **10. Informacije prije izvršenja pojedine platne transakcije**

10.1. Kad pojedinu platnu transakciju inicira izravno Klijent u svojstvu platitelja, Banka je dužna na njegov zahtjev dati sljedeće informacije o toj platnoj transakciji:

- 1) o maksimalnom roku izvršenja i
- 2) svim naknadama koje snosi Klijent-platitelj i o iznosu svake naknade.

## **11. Informacije za Klijenta-platitelja o pojedinim platnim transakcijama**

11.1. Banka je dužna bez odgađanja nakon terećenja računa za plaćanje Klijenta - platitelja za iznos pojedine platne transakcije ili, ako se Klijent za tu platnu transakciju ne koristi računom, nakon primitka naloga za plaćanje Klijentu dati na način iz točke 7. ovih Općih uvjeta sljedeće informacije:

- 1) referenciju koja omogućuje Klijentu-platitelju identifikaciju svake platne transakcije i, ako je primjenjivo, informacije koje se odnose na primatelja plaćanja,
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je terećen račun za plaćanje Klijenta-platitelja ili u valuti koja je korištena na nalogu za plaćanje,
- 3) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća Klijent-platitelj,
- 4) ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, tečaj te iznos platne transakcije nakon preračunavanja valute i
- 5) datum valute terećenja ili datum primitka naloga za plaćanje.

11.2. Banka je dužna na zahtjev klijenta dostaviti informacije iz točke 11.1. Općih uvjeta u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade klijentu za tu uslugu, i to na šalteru Banke ili putem usluge OTP direkt.

11.3. Klijent može zatražiti dodatno ili češće informacije iz točke 11.1. Općih uvjeta za koje usluge se naplaćuje naknada sukladno Odluci o naknadama.

11.4. Smatra se da je klijent suglasan s podacima dostavljenim temeljem točke 11.1. Općih uvjeta ukoliko za iste ne dostavi Banci prigovor (reklamaciju) u pisanom obliku odmah po primitku podataka, a najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja. Kao dan podnošenja reklamacije smatra se dan predaje pošti ili dan predaje reklamacije u poslovnicu Banke.

## **12. Informacije za primatelja plaćanja o pojedinim platnim transakcijama**

12.1. Nakon izvršenja pojedine platne transakcije Banka primatelja plaćanja dužna je na njegov zahtjev Klijentu - primatelju plaćanja dati na način iz točke 7. ovih Općih uvjeta, sljedeće informacije:

- 1) referenciju koja primatelju plaćanja omogućuje identifikaciju platne transakcije, sve informacije prenesene platnom transakcijom i informacije o platitelju u skladu s posebnim propisom,
- 2) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren račun za plaćanje primatelja plaćanja ili u kojoj su novčana sredstva stavljena primatelju plaćanja na raspolaganje,
- 3) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća primatelj plaćanja,
- 4) ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute, tečaj koji je primijenio pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja pri izvršenju platne transakcije te iznos platne transakcije prije preračunavanja valute i
- 5) datum valute odobrenja.

12.2. Banka je dužna na zahtjev Klijenta - primatelja plaćanja dostaviti informacije iz stavka 1. ove točke u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade primatelju plaćanja za tu uslugu, i to na šalteru Banke ili putem usluge on-line bankarstva OTP direkt.

12.3. Klijent može zatražiti dodatno ili češće informacije iz točke 12.1. Općih uvjeta za koje usluge se naplaćuje naknada sukladno Odluci o naknadama.

12.4. Smatra se da je klijent suglasan s podacima dostavljenim temeljem točke 12.1. Općih uvjeta ukoliko za iste ne dostavi Banci prigovor (reklamaciju) u pisanom obliku odmah po primitku podataka, a najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja. Kao dan podnošenja reklamacije smatra se dan predaje pošti ili dan predaje reklamacije u poslovnici Banke.

### **13. Naknade**

13.1. Za izvršavanje platnih transakcija Banka obračunava i naplaćuje naknade, odnosno troškove u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke.

13.2. Klijent je dužan osigurati sredstva na računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o naknadama ili podmiriti naknadu u gotovini.

13.3. Iznose naknada Banka može jednostrano mijenjati. Svaka promjena Odluke o naknadama biti će pravodobno objavljena i dostupna Klijentu u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke.

### **14. Odgovornost i okolnosti koje isključuju odgovornost Banke**

14.1. Banka odgovara Klijentu - platitelju:

- za izvršenje neautorizirane platne transakcije

- za neizvršenje, neuredno izvršenje platne transakcije, što obuhvaća i zakašnjenje sa izvršenjem sukladno propisima koji uređuju platni promet i prema općim propisima o odgovornosti za štetu zbog povrede ugovora.

14.2. Banka odgovara Klijentu- platitelju za izvršenje platne transakcije koju je Klijent-platitelj inicirao, osim u slučaju da Banka dokaže da je pružatelj platnih usluga Primatelja plaćanja, primio iznos platne transakcije u skladu sa odredbama Zakona koje reguliraju izvršenje plaćanja između pružatelja platnih usluga i u skladu sa nalogom za plaćanje. U tom slučaju, za izvršenje platne transakcije odgovara pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja i to primatelju plaćanja.

U slučaju da je jedinstvena identifikacijska oznaka koju navede Klijent-platitelj pogrešna, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku. Ako Klijent-platitelj osim jedinstvene identifikacijske oznake da Banci i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja, Banka je odgovorna samo za izvršenje platnih transakcija u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo Klijent - platitelj.

14.3. Odgovornost pružatelja i korisnika platnih usluga uređena Glavom 3., poglavlje 2. i 3. Zakona, koja reguliraju autorizaciju platnih transakcija i izvršenje platne transakcije, isključena je u izvanrednim i nepredvidivim okolnostima na koje strana koja se na njih poziva nije mogla utjecati i posljedice kojih nije mogla izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću kao i u slučajevima kad je pružatelj platnih usluga bio dužan primijeniti drugi propis.

14.4. U slučaju neuredno izvršene platne transakcije uključujući zakašnjenje sa izvršenjem, Klijent ima pravo od Banke zatražiti uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povrat iznosa neuredno izvršene platne transakcije prema općim pravilima ugovornog prava.

14.5. Klijent gubi pravo iz točke 14.4. ako o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku 13 mjeseci od dana terećenja ili odobrenja.

14.6. Ako je neautorizirana platna transakcija izvršena, Banka je dužna odmah vratiti Klijentu-platitelju iznos neautorizirane platne transakcije, a u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije s računa za plaćanje, dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena. Banka je dužna Klijentu-platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije Klijent-platitelj osim prava navedenih u ovoj točki, ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

14.7. U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koju je inicirao Klijent u svojstvu platitelja, Banka je dužna, na Klijentov zahtjev i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti Klijenta.

14.8. U slučaju odgovornosti Banke prema Klijentu za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, Banka odgovara Klijentu i za sve naplaćene naknade i kamate koje Klijentu pripadaju u vezi sa neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom.

14.9. Isključena je odgovornost Banke za neuredno obavljanje poslova platnoga prometa, za neizvršenje i nepravodobno izvršenje naloga u slučajevima kada nastanu smetnje u obavljanju poslova platnoga prometa. Pod smetnjama u obavljanju poslova platnoga prometa, u smislu odredbi ovih Općih uvjeta podrazumijevaju se oni događaji, radnje, pojave ili akti koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnoga prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, kao što su prirodne i ekološke katastrofe, epidemije, rat, teroristička djela, štrajk, prekid isporuke električne energije, prekid telekomunikacijskih veza i druge slične situacije na koje Banka ne može utjecati.

14.10. Smetnje u obavljanju poslova platnoga prometa su i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje NKS-a, HSVP-a, SWIFT-a i FINA-e.

14.11. Isključena je odgovornost Banke za neizvršenje i nepravodobno izvršenje naloga u slučajevima zbog primjene Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma ili propisa o suzbijanju korupcije i organiziranog kriminala kao i zbog primjene bilo kojih propisa kada se ta primjena ne može otkloniti.

14.12. Isključena je odgovornost Banke za neizvršenje i nepravodobno izvršenje naloga kada Klijent-platitelj nije bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju platne transakcije

14.13. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili neke druge zlouporabe istog, Klijent - platitelj odgovara za učinjene troškove do iznosa od 375,00 kuna ako se dokaže da nije postupao u skladu s Općim uvjetima te nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja, sukladno zakonskim propisima. Iznimno od navedenog, Klijent-platitelj neće odgovarati za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Banku obavijestio o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju. O neautoriziranoj platnoj transakciji Klijent – platitelj dužan je obavijestiti Banku odmah po saznanju, a najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja, nakon čega gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.

14.14. Iznimno od točke 14.6. ovih Općih uvjeta, isključena je odgovornost Banke za izvršene neautorizirane platne transakcije, odnosno Klijent-platitelj odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije u punom iznosu ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz točke 14.17. i 14.18. Općih uvjeta.

14.15. Ukoliko se sumnja na zloupotrebu platnog instrumenta, Klijent je na zahtjev Banke dužan sudjelovati u istrazi i suglasan je da Banka potvrde o transakcijama izdane od strane prodajnog ili isplalnog mjesta preda na vještačenje te poduzme potrebne mjere radi utvrđivanja činjenica.

14.16. 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.

14.17. Klijent je dužan koristiti se platnim instrumentom u skladu sa odredbama ovih Općih uvjeta i drugih akata Banke kojima je regulirano izdavanje i korištenje određenog platnog instrumenta, te pojedinačnih ugovora. Klijent je dužan neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta.

14.18. U slučaju gubitka, krađe ili zlouporabe platnog instrumenta ili njegovog neovlaštenog korištenja, Klijent je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar OTP banke d.d. o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, radi sprečavanja zloupotrebe te istu prijavu i pismeno potvrditi Banci. Ako sumnja da mu je platni instrument ukraden, Klijent krađu treba prijaviti i najbližoj policijskoj postaji.

14.19. Ako Klijent nakon prijave gubitka/krađe pronađe svoj platni instrument, ne smije ga koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku, a ako se radi o kartici, dužan ju je presjeći tako da se prerežu i magnetska traka i čip te je dostaviti Banci.

14.20. Banka ima obvezu poštovati 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.

## **15. Zaštitne mjere**

15.1. 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;
- je došlo do neovlaštenog korištenja ili korištenja platnog instrumenta s namjerom prijave;
- je to neophodno u slučajevima i pod uvjetima predviđenim Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

15.2. Banka će Klijenta, telefonskim putem ili pismeno, prije blokiranja obavijestiti o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta, ili određene transakcije internetskog plaćanja.

15.3. Ako Banka ne bude u mogućnosti obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokade kako je prethodno navedeno, dužna je to učiniti odmah nakon blokiranja.

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

15.4. 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.

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

## **16. Trajanje i prestanak Ugovora o otvaranju računa i ugovora o ostalim platnim uslugama**



16.1. Ugovor o otvaranju računa i ugovor o ostalim platnim uslugama (okvirni ugovor) zaključuje se na neodređeno vrijeme.

16.2. Ugovor o otvaranju računa i ugovor o ostalim platnim uslugama (okvirni ugovor) prestaje jednostranim otkazom ugovora, od strane Banke ili Klijenta, raskidom ugovora ili smrću Klijenta.

16.3. Ugovor o individualnom trajnom nalogu prestaje jednostranim raskidom ugovora od strane Banke ili Klijenta u slučaju izmjene uvjeta kojima je Klijent ovlastio i obvezao Banku za provedbu redovnih plaćanja na osnovu predmetnog ugovora.

Uvjeti za plaćanje kojima je Klijent ovlastio i obvezao Banku odnose se na:

- broj računa sa kojeg se vrši plaćanje;
- ugovoreni iznos za plaćanje;
- broj računa primatelja plaćanja;
- model i poziv na broj plaćanja;
- dinamiku, broj i datum plaćanja.

Jednostrani raskid Ugovora o individualnom trajnom nalogu od strane Banke, temeljen na izmjeni ugovorenog uvjeta o broju računa primatelja plaćanja, također podrazumijeva zatvoreni račun primatelja plaćanja uvidom u Jedinствeni registar računa Financijske agencije.

16.4. Klijent može otkazati ugovor o otvaranju računa i ugovor o ostalim platnim uslugama (okvirni ugovor) uz otkazni rok od mjesec dana. Banka može otkazati ugovor o otvaranju računa i ugovor o ostalim platnim uslugama uz otkazni rok od dva mjeseca.

16.5. Banka i Klijent mogu u svakom trenutku sporazumno raskinuti ugovor o otvaranju računa i ugovor o ostalim platnim uslugama.

## **17. Izravno terećenje**

17.1. Platna usluga izravnog terećenja koju Banka pruža Klijentima temelji se na ugovoru o trajnom nalogu za plaćanje obveza izvan Banke zaključenom između Banke i Klijenta temeljem kojeg Klijent daje Banci suglasnost za terećenje njegovog računa, na inicijativu Primatelja plaćanja u svrhu podmirenja obveza Klijenta prema Primatelju plaćanja, pod uvjetima i na način reguliranim ugovorom. Navedeni ugovori se, ovisno o sporazumima Banke sa pojedinim Primateljima zaključuju u različitim formama/ pod različitim nazivima: Ugovor o trajnom nalogu za plaćanje obveza izvan Banke, Ugovor o trajnom nalogu radi plaćanja usluga izravnim terećenjem računa, Ugovor o trajnom nalogu i dr. Platnu uslugu izravnog terećenja Banka pruža i na temelju suglasnosti koju Klijent daje Primateljima plaćanja. U daljnjem tekstu za ovu uslugu će se isključivo koristiti naziv „Izravno terećenje“ neovisno o tome kako se prije nazivala i na koji način je komunicirana s Klijentima. Sukladno tome će se i navedeni ugovori temeljem kojih se izvršava terećenje računa i kojeg Klijent - Platitelj daje Banci ili Primatelju plaćanja u daljnjem tekstu nazivati Suglasnost.

17.2. Sva Izravna terećenja koja su ugovorena ili za koja su Suglasnosti dane prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, izvršavaju se prema ovim Općim uvjetima od datuma stupanja istih na snagu.

17.3. Izravno terećenje izvršava se na teret transakcijskog računa Platitelja u korist Primatelja plaćanja s kojima banka Primatelja ima zaključen ugovor/sporazum bilateralni sporazum i to samo po računima Platitelja u toj banci.

17.4. Popis Primatelja plaćanja s kojima Banka ima ugovorenu uslugu Izravno terećenje dostupan je Klijentima u poslovnicama Banke, putem eLEMENT@ internet bankarstva i na internet stranicama Banke.

17.5. Platitelj Suglasnost za terećenje računa daje Banci ili Primatelju plaćanja ako banka i Primatelj plaćanja imaju tako ugovorenu uslugu.

17.6. Dane Suglasnosti arhiviraju se u Banci ili kod Primatelja plaćanja ovisno o tome kako je Banka ugovorila s Primateljem plaćanja, sukladno zakonskim rokovima.

17.7. Naplata naknada Klijentima regulirana je ugovornim odnosom Banke i Klijenta temeljem Suglasnosti, odnosno Odlukom o naknadama Banke

17.8. Suglasnost se u Banci ili kod Primatelja plaćanja popunjava temeljem informacije dobivene od Platitelja. U Suglasnosti se popunjavaju svi elementi koji su potrebni za provođenje naloga izravnog terećenja. Platitelj je suglasan da Banka Primatelju plaćanja na ugovoreni način prenese sve elemente naloga koji je formiran temeljem dane Suglasnosti.

17.9. Pri ugovaranju Izravnog terećenja Klijentu se daju informacije da se nalog izravnog terećenja provodi u okviru osiguranog pokrića na računu dostatnog za izvršenje naloga i naknade za plaćanje.

17.10. Ovim Općim uvjetima Banka Klijentu stavlja na znanje:

- da datum i iznos izravnog terećenja definira Primatelj plaćanja,
- da se nalog izravnog terećenja provodi sukladno Terminskom planu za izvršenje platnih naloga.

17.11. Ako jedan dan prije dana izvršenja nije osigurano pokriće na računu za cjelokupan iznos plaćanja i naknade ili postoje neki drugi razlozi za odbijanje izvršenja izravnog terećenja isto se neće izvršiti. Klijent - Platitelj kontrolom stanja i prometa svog računa ima informaciju o neizvršenom nalogu izravnog terećenja. Banka o razlozima neizvršenja izravnog terećenja obavještava Klijenta - platitelja u poslovnicama Banke.

Banka Primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim izravnim terećenjima na ugovoreni način.

17.12. U slučaju da se nalog izravnog terećenja ne izvrši 13 mjeseci uzastopno, smatra se da Klijent - Platitelj nije ostvario prava iz Suglasnosti. Neostvarivanje prava iz Suglasnosti podrazumijeva da Primatelj plaćanja nije Banci

dostavio nalog za naplatu u iznosu većem od nule (0) te sukladno tome Banka može uslugu izravnog terećenja deaktivirati.

17.13. U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije inicirane od strane ili preko – primatelja plaćanja, pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja je dužna, neovisno o svojoj odgovornosti, na zahtjev primatelja plaćanja, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti primatelja plaćanja.

17.14. Platitelj ima mogućnost opoziva prve sljedeće transakcije izravnog terećenja u bilo kojoj poslovnici Banke ne narušavajući pri tom kontinuitet daljnjeg izvršavanja usluge Izravnog terećenja.

17.15. Sve reklamacije i prigovore Klijent - Platitelj može uputiti Banci redovnim kanalima za iste kako je navedeno u točki 20. ovih Općih uvjeta.

17.16. Klijent - platitelj ima pravo povrata novčanih sredstava od Banke, u punom iznosu, za izvršene autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko Primatelja plaćanja ako su ispunjene sljedeće pretpostavke:

- Suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana nije dana na točan iznos platne transakcije i
- iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Klijent - Platitelj uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Okvirnog ugovora i relevantne okolnosti slučaja.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene autorizirane platne transakcije koje je inicirao Primatelj plaćanja, Klijent - Platitelj predaje u Banci zahtjev za povrat autorizirane platne transakcije. Banka može od Klijenta - Platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povratom.

Klijent - Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako Banci ne podnese zahtjev za povrat u roku od osam (8) tjedana od datuma terećenja.

U roku od deset (10) radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava Banka je dužna Klijentu - Platitelju:

- 1) vratiti puni iznos platne transakcije ili
- 2) dati obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima Platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje.

17.17. Platitelj ima pravo na povrat neautorizirane platne transakcije u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja računa, u skladu sa odredbama točke 14. koje reguliraju povrat neautorizirane platne transakcije. Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da Platitelj nije dao Suglasnost za terećenje računa Banci, niti Primatelju plaćanja.

Banka može od Platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

U slučaju da se utvrdi da je transakcija autorizirana, Banka daje obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navodi tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima Platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje.

17.18. U slučaju Izravnog terećenja, pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja odgovara primatelju plaćanja:

a) za ispravan prijenos naloga za plaćanje Banci kao pružatelju platnih usluga Klijenta - platitelja, u rokovima koji su ugovoreni između primatelja plaćanja i njegovog pružatelja platnih usluga, odnosno u roku koji omogućuje namiru na ugovoreni datum dospijanja novčane obveze Klijenta - platitelja,

b) za to da će datum valute odobrenja računa za plaćanje primatelja plaćanja biti datum koji nije datum nakon radnog dana na koji je za iznos platne transakcije odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja te da će iznos platne transakcije staviti na raspolaganje primatelju plaćanja odmah nakon što je za taj iznos odobren račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja.

U navedenim slučajevima, pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja neće biti odgovoran ukoliko dokaže da je Banci ispravno prenio nalog za plaćanje primatelja plaćanja i da je postupio tako da je datum valute odobrenja računa određen i iznos platne transakcije stavljen na raspolaganje kako je opisano u točki b) prethodnog stavka, te će za izvršenje platne transakcije odgovarati Banka i to Klijentu - platitelju. U tom slučaju, Banka je dužna na zahtjev Klijenta – platitelja za povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije Klijentu-platitelju bez odgađanja vratiti iznos te platne transakcije, a u slučaju terećenja računa za plaćanje, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

U slučaju da je jedinstvena identifikacijska oznaka koju navede primatelj plaćanja pogrešna, pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja nije odgovoran za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku.

U slučaju da primatelj plaćanja osim jedinstvene identifikacijske oznake da pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja, pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja odgovoran je samo za izvršenje platnih transakcija u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo korisnik platnih usluga.

17.19. Izravna terećenja izvršavaju se po tehnologiji i sukladno ugovoru između Banke i Primatelja plaćanja do trenutka kada Primatelj plaćanja započne koristiti uslugu SEPA izravno terećenje, a najkasnije do datuma navedenog u Nacionalnom planu prelaska na SEPU (03.06.2019. godine). Od tog datuma primjenjuju se sva prava i obveze navedene u točki 18. ovih Općih uvjeta. Ako Primatelj plaćanja ne počne koristiti uslugu SEPA izravno terećenje do roka definiranog

u Nacionalnom planu prelaska na SEPU, Izravna terećenja se prestaju izvršavati te će ih Banka deaktivirati u svom sustavu.

## **18. SEPA izravno terećenje**

18.1. Terminski plan, elementi i uvjeti potrebni za izvršenje SEPA izravnog terećenja

18.1.1. Vrijeme primitka i izvršenja Naloga SEPA izravnih terećenja regulirano je Terminskim planom za izvršenje platnih naloga Banke sukladno Odluci o terminskom planu obračuna preko međubankovnih platnih sustava.

18.1.2. Banka će bez odlaganja postupiti po svakom dobivenom nalogu za SEPA izravno terećenje u slučaju:

- kada je korišten odgovarajući obrazac ISO 20022 XML poruka SEPA izravnih terećenja definiranih Pravilima Sheme,
- kada su popunjeni svi propisani obvezni elementi obrasca,
- kada je nalog dostavljen u vrijeme kada Banka može postupiti po nalogu s obzirom na datum izvršenja, odnosno najkasnije jedan međubankovni radni dan prije datuma izvršenja.

18.1.3. Datum izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja može biti jedino međubankovni radni dan.

18.1.4. Platna usluga prekograničnog SEPA izravnog terećenja nije dostupna u Republici Hrvatskoj.

18.1.5. Platni nalog mora sadržavati ispravno i jasno popunjene sve obvezne elemente za provođenje SEPA izravnog terećenja, a to su:

- identifikacijska oznaka SEPA sheme, vrsta plaćanja, jedinstveni identifikator (poziv na broj Klijenta - platitelja), naziv Primatelja plaćanja, identifikator Primatelja plaćanja, IBAN Primatelja plaćanja koji će se odobriti za iznos naloga, ime i prezime Klijenta - platitelja, IBAN Klijenta - platitelja koji će se teretiti za iznos naloga, identifikator Suglasnosti, datum potpisivanja Suglasnosti, oznaka mjesta za elektronički potpis (ako je primjenjivo), iznos naloga, datum izvršenja naloga, detalji plaćanja (poziv na broj primatelja i opis plaćanja), vrsta Suglasnosti;
- ukoliko je navedeno u Suglasnosti Klijenta - platitelja: naziv krajnjeg Primatelja plaćanja, identifikacija krajnjeg Primatelja plaćanja, adresa Primatelja plaćanja, adresa Klijenta - platitelja, identifikacijska oznaka Klijenta - platitelja, naziv stvarnog dužnika, identifikacija stvarnog dužnika;
- za međubankovne naloge: BIC Banke primatelja plaćanja, BIC Banke Klijenta - platitelja, datum obračuna naloga, referenca naloga koju dodjeljuje Banka primatelja plaćanja;
- u slučaju izmjena kod Suglasnosti: razlog za izmjene Suglasnosti, identifikator izvornog Primatelja plaćanja, identifikator Suglasnosti kako ju je dao izvorni Primatelj plaćanja koji je dao Suglasnost.

18.1.6. Klijent - platitelj je dužan prije izdavanja Suglasnosti za izvršenje SEPA izravnog terećenje provjeriti sljedeće obvezne elemente Suglasnosti s kojom Primatelj plaćanja inicira izvršenje platnih transakcija:

- ime i prezime Klijent - platitelja, IBAN Klijenta - platitelja koji će se teretiti za iznos naloga, naziv Primatelja plaćanja, IBAN Primatelja plaćanja koji će se odobriti za iznos naloga, vrstu Suglasnosti, datum potpisivanja Suglasnosti, potpis Klijenta - platitelja, oznaka mjesta za elektronički potpis (ako je primjenjivo).

18.1.7. Transakcijski račun Klijenta – platitelja za izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja može biti račun vrste 31 (žiroračun) ili račun vrste 32 (tekući račun ili devizni račun).

18.2. Suglasnost za izvršenje SEPA izravnog terećenja

18.2.1. Klijent - platitelj daje Suglasnost za izvršenje SEPA izravnog terećenja Primatelju plaćanja ili trećoj strani ovlaštenoj za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja plaćanja. Odnosno autorizira SEPA izravno terećenje ispravno i potpuno popunjenim obveznim elementima obrasca Suglasnosti za SEPA izravna terećenja iz točke 18.1.5.

Svaki Klijent - platitelj dužan je pridržavati se svih uvjeta iz Suglasnosti koje je dogovorio s Primateljem.

18.2.2. Primatelj za svaku Suglasnost određuje jedinstven identifikator Suglasnosti koji ju jednoznačno određuje.

U slučaju promjene identiteta Primatelja uslijed statusne promjene, SEPA izravna terećenja izvršavat će se prema Suglasnosti koju je Platitelj dao Primatelju prije promjene identiteta.

18.2.3. Suglasnost se može otkazati ili izmijeniti samo putem izravne komunikacije sa Primateljem ili treće strane ovlaštene za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja. Kad je Suglasnost opozvana, naknadne platne transakcije ne smatraju se više autoriziranim.

18.2.4. Klijent – platitelj dužan je obavijestiti Primatelja plaćanja u slučaju promjena podataka navedenih u Suglasnosti.

18.2.5. Primatelj plaćanja dužan je obavijestiti Platitelja, potpisnika Suglasnosti, o svim promjenama vlastitih podataka koji se nalaze na Suglasnosti (naziv Primatelja plaćanja, adresa Primatelja plaćanja, IBAN Primatelja plaćanja, i sl.).

18.2.6. Za Suglasnost zaprimljenu od strane Primatelja plaćanja, ili treće strane ovlaštene za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja plaćanja, Banka nije dužna zatražiti u obliku preslike i nije obvezna provjeravati sadržaj iste.

18.2.7. Prema zahtjevu Klijenta - platitelja, Banka će zatražiti presliku Suglasnosti kao i svih ostalih relevantnih podataka koji se odnose na SEPA izravno terećenje inicirano od Primatelja, odnosno Banke primatelja plaćanja.

18.2.8. Nalozi zaprimljeni po Suglasnosti Klijenta - platitelja mogu se odbiti ili ograničiti nizom radnji predviđenih procedurom SEPA izravnih terećenja:

- 1) jednokratnim odbijanjem naloga izravnog terećenja po određenom Primatelju plaćanja,
- 2) stavljanjem zabrane provođenja izravnih terećenja po određenom tekućem ili deviznom računu,
- 3) zadavanjem ograničenja po iznosu ili frekvenciji određenih izravnih terećenja,
- 4) zadavanjem ograničenja izvršavanja izravnih terećenja po određenom Primatelju plaćanja.

18.2.9. Radnje predviđene SEPA shemom kojima se Klijentu pružaju mogućnosti navedene u točki 18.2.8., kako bi ih se uvažilo, moraju biti unesene na sustav Banke najkasnije jedan dan prije izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja.

18.2.10. Ukoliko se nije proveo nijedan nalog SEPA izravnog terećenja po predanoj Suglasnosti tokom razdoblja od 36 mjeseci (počevši sa datumom posljednje zaprimljenog naloga SEPA izravnog terećenja, premda je odbijen, ili je izvršen povrat sredstava), Primatelj plaćanja mora otkazati Suglasnost i nije mu više dozvoljeno iniciranje naloga SEPA izravnog terećenja na temelju otkazane Suglasnosti.

### 18.3. Valuta i tečajevi

18.3.1. Nalog za SEPA izravno terećenje iniciran na temelju Suglasnosti izdanoj kod Primatelja plaćanja, ili kod treće strane ovlaštene za zaprimanje Suglasnosti od Primatelja plaćanja, biti će izvršena sukladno valuti koju je već prethodno na sustavu Banke odredio Klijent – platitelj putem zahtjeva za izmjenu valute putem eLEMENT@ Internet bankarstva ili direktno u poslovnici Banke.

18.3.2. Ukoliko Platitelj, po pojedinoj Suglasnosti, na sustavu Banke nije prethodno odredio valutu računa sa kojeg će se nalog za SEPA izravno terećenje izvršavati, nalog za isto pokušati će se izvršiti isključivo sa prvog dostupnog tekućeg ili deviznog računa sukladno sljedećem rasporedu valuta: 1. HRK, 2. EUR, 3. USD, 4. CHF, 5. GBP, 6. NOK, 7. CAD, 8. SEK, 9. AUD, 10. HUF, 11. DKK, 12. CZK, 13. PLN, 14. JPY., te će se sa prvotno dostupnog računa nastaviti izvršavati sve dok Klijent - platitelj ne izabere jednu od valuta kao jedinu sa koje će se provoditi pojedina Suglasnost.

### 18.4. Odgovornost i okolnosti koje uključuju / isključuju odgovornost Sudionika Sheme

18.4.1 Primatelj plaćanja dužan je obavijestiti Klijenta - platitelja najmanje 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja naloga za izravno terećenje o iznosu i izvršenju pojedinog naloga za izravno terećenje, osim ako je između Platitelja i Primatelja plaćanja ugovoren drugi vremenski rok.

18.4.2. Nalog za izravno terećenje Primatelj plaćanja dužan je dostaviti u Banku najmanje jedan (1) međubankovni radni dan prije dana izvršenja. Ukoliko dan izvršenja izravnog terećenja nije međubankovni radni dan, Banka neće zaprimiti takav nalog obzirom da neradni dani nisu dostupni za međubankovno poslovanje i izvršenje SEPA izravnog terećenja.

18.4.3. Banka ima pravo i mogućnost odbiti nalog za SEPA izravno terećenje i to bez provjeravanja istoga sa Klijentom - platiteljem radi:

- tehničkih razloga (npr. pogrešan format, pogrešno unesen IBAN, neispravan BIC, i sl.);
- razlozi vezani za status računa (npr. račun naveden u nalogu za SEPA izravno terećenje je zatvoren, Klijent je preminuo, Klijent ne dopušta da SEPA Izravno terećenje provede, nedovoljan iznos sredstava na računu, itd.);
- neobičan ili nepredvidljiv događaj;
- Platitelj je predao zahtjev za Odbijanje (kako je navedeno u točki 18.5.8.)

18.4.4. Ukoliko iz bilo kojeg razloga isporuka naloga za izravno terećenje kasni, ili ne može biti zaprimljena od Banke zbog neispravnost nekog od njegovih elemenata, informaciju o ustanovljenim neispravnostima Banka će proslijediti Primatelju, koji nakon nužnih ispravaka može dostaviti novi nalog za SEPA izravno terećenje.

18.4.5. Naloge SEPA izravnog terećenja Banka nije dužna provjeravati kao ni sadržaj zaprimljenih naloga. Izravno terećenje će biti provedeno isključivo prema IBAN-u (Internacionalni broj bankovnog računa), identifikatoru Suglasnosti, identifikacijskoj oznaci Sheme, identifikatoru primatelja i vrsti plaćanja navedenima u nalogu za izravno terećenje, te sukladno predodređenoj valuti (kako je već navedeno u točki 18.3.), i bez provjeravanja istoga sa osobnim podacima Klijenta - platitelja. Banka zadržava pravo provesti takvu provjeru u vlastitoj diskreciji, a u slučaju nepodudarnosti istoga ima pravo odustati od provođenja naloga i vratiti ga Primatelju plaćanja, odnosno Banci primatelja.

18.4.6. Ukoliko jedan kalendarski dan prije dana izvršenja naloga za SEPA izravno terećenje na računu Klijenta - platitelja nije bilo dovoljno sredstva za izvršenje iznosa navedenog u Nalogu i pripadajuće mu naknade, nalog za SEPA izravno terećenje neće se izvršiti.

18.4.7. Nalog za SEPA izravno terećenje moguće je provesti do iznosa dozvoljenog prekoračenja na računu u kunama, odnosno do iznosa raspoloživih sredstava na deviznom računu Klijenta.

18.4.8. U slučaju da na isti dan izvršenja na izvršenje dopijeva dva ili više naloga za SEPA izravno terećenje, Banka ih izvršava redosljedom koji je sukladan sa zaprimanjem istih od Primatelja plaćanja. U slučaju da za prvi Nalog po redosljedu izvršenja nije raspoloživo dovoljno sredstava na računu Klijenta – platitelja, terećenje će se pokušati izvršiti po prvom sljedećem Nalogu za koji je raspoloživo stanje računa dovoljno za izvršenje.

18.4.9. Klijent - platitelj se slaže da je obvezan riješiti bilo koju spornu naplatu Naloga na temelju dostavljenih podataka izravno sa Primateljem plaćanja, osim u slučaju zadanih odbijanja, zabrana ili ograničenja izravnih terećenja (kako je navedeno u točkama 18.2.8. i 18.5.).

18.4.10. Banka je dužna Primatelju poslati putem izvotka detalje o Platitelju zajedno sa detaljima o izvršenim i neizvršenim transakcijama (Nalozima) SEPA izravnog terećenja sukladno proceduri Sheme.

18.4.11. Klijent - platitelj prima na znanje i prihvaća da uvrštavanje Suglasnosti / Primatelja plaćanja na crnu ili bijelu listu, odbijanje, ograničavanje, te traženje povrata za bilo koje SEPA Izravno terećenje ne oslobađa Klijenta - platitelja od ugovornih ili drugih obveza prema Primatelju plaćanja, također potvrđuje da problemi nastali neslaganjem između

Klijenta - platitelja i Primatelja plaćanja moraju biti razriješeni međusobno među osporenim stranama te da su Banka i pružatelj platnih usluga Primatelja prema Shemi izuzeti iz ugovornog odnosa Platitelja i Primatelja

18.4.12. Klijent - platitelj je obavezan obavijestiti Primatelja u slučaju da odluči koristiti drugi račun u Banci ili drugu financijsku instituciju za provođenje SEPA Izravnog terećenja.

18.4.13. U roku od pet (5) radnih dana nakon dana izvršenja, Primatelj je u mogućnosti odobriti račun Klijenta - platitelja, putem Banke platitelja, za iznos već naplaćenih sredstava putem SEPA naloga za izravno terećenje na dan izvršenja. Terećeni račun na dan izvršenja, po odobrenju sredstava od Primatelja plaćanja, biti će doveden u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da navedena platna transakcija nije ni bila izvršena.

Banka platitelja obavezna je ispuniti zatraženo od Primatelja plaćanja bez prethodnog obavještanja Klijenta - platitelja i bez obveze provjeravanja da li je na dan izvršenja račun Platitelja terećen, odnosno odbijen, ili je napravljen povrat istoga.

Banka u slučaju odobrenja računa Klijenta – platitelja za iznos naplaćenih sredstava putem SEPA naloga za izravno terećenje, nije u obvezi Klijentu – platitelju izvršiti povrat naplaćene naknade za već izvršeni nalog SEPA izravnog terećenja.

U slučaju zatvorenog transakcijskog računa Klijenta – platitelja u Banci, Banka će sukladno inicijativi Primatelja plaćanja kontaktirati Platitelja i odobriti ga za iznos sredstava po instrukciji Primatelja plaćanja. Isto je moguće je izričito u kunama (HRK) putem Odjela Reklamacija pri OTP banci bezgotovinskom isplatom na tekući račun kojeg Platitelj odredi, ili gotovinskom isplatom sredstava u poslovnici Banke.

18.4.14. Primatelj plaćanja u mogućnosti je prije izvršenja naloga za SEPA izravno terećenje zatražiti povlačenje iniciranih naloga za plaćanje, Banka platitelja obavezna je ispuniti zatraženo od Primatelja plaćanja bez prethodnog obavještanja Klijenta – platitelja o istome.

18.5. Ograničavanja i odbijanja autoriziranih platnih transakcija prije izvršenja

18.5.1. Jedan dan prije datuma izvršenja, Klijent - platitelj ima mogućnost ograničavanja i odbijanja autoriziranih naloga za SEPA izravno terećenje iniciranih od Primatelja plaćanja na temelju Suglasnosti Klijenta - platitelja.

18.5.2. Autorizirane naloge za naplatu SEPA izravnog terećenja, zaprimljene na temelju Suglasnosti Klijenta - platitelja, moguće je ograničiti na sljedeće načine:

- unos Primatelja plaćanja na crnu listu - odnosno unos zabrane provođenja izravnih terećenja po pojedinom Primatelju,
- unos Primatelja plaćanja na bijelu listu – odnosno odabir pojedinog Primatelja prema kojem će se isključivo izvršavati izravna terećenja,
- unos ograničenja po Suglasnosti Platitelja za zaprimljene naloge SEPA izravnog terećenja po iznosu i/ili frekvenciji plaćanja.

18.5.3. Nalozi za SEPA izravno terećenje zaprimljeni na temelju Platiteljeve Suglasnosti, a prema kojoj je Klijent - platitelj zadao zabranu provođenja izravnih terećenja po Primatelju plaćanja putem crne liste, smatrati će se neautoriziranima.

18.5.4. Nalozi za SEPA izravno terećenje zaprimljeni na temelju Platiteljeve Suglasnosti, a prema kojoj je Klijent - platitelj zadao isključivu privolu provođenja izravnih terećenja po Primatelju plaćanja putem bijele liste smatrati će se autoriziranima, dok će se u tom slučaju svi ostali nalozi za SEPA izravno terećenje od Primatelja plaćanja koji se ne nalaze na bijeloj listi smatrati neautoriziranima.

18.5.5. Ograničenje Suglasnosti za provođenje naloga za SEPA izravno terećenje po iznosu smatrati će se autoriziranim do iznosa (uključujući sam iznos) definiranog u kunama (HRK) od strane Klijenta - platitelja.

18.5.6. Ograničenjem Suglasnosti za provođenje naloga za SEPA izravno terećenje po frekvenciji ograničiti će se pokušaji provođenja naloga u razdoblju koje Klijent - platitelj odredi. Svi pokušaji naplate koji udovoljavaju definirane uvjete ograničenja po frekvenciji od strane Klijenta - platitelja, smatrati će se autoriziranima. Definirano razdoblje odnosi se isključivo na kalendarski mjesec.

18.5.7. Unos Primatelja na crnu listu nije moguće kombinirati sa unosom Primatelja na Bijelu listu i/ili unosom ograničenja po Suglasnosti Platitelja po iznosu i/ili frekvenciji.

Unos Primatelja na bijelu listu moguće je kombinirati sa unosom ograničenja po Suglasnosti Platitelja po iznosu i/ili frekvenciji – u tom slučaju sva ostala ograničenja po iznosu i/ili frekvenciji koja se ne odnose na odabranog Primatelja ne mogu egzistirati.

Za unos lista ili ograničenja koja se ne mogu međusobno kombinirati, nužno je prethodno provesti ukidanje modaliteta koji onemogućuje unos željene liste i/ili ograničenja.

18.5.8. Autorizirani nalog za naplatu putem SEPA izravnog terećenja, zaprimljen na temelju Suglasnosti, Klijent – platitelj u mogućnosti je odbiti bez navođenja razloga jedan dan prije izvršenja istoga. Odbijanje navedene vrste naloga vrijediti će samo za jedan nalog za naplatu putem SEPA izravnog terećenja u definiranom razdoblju i isti će se smatrati neautoriziranim, svi ostali nalozi koje Banka zaprimi na temelju predmetne Suglasnosti nakon definiranog razdoblja smatrati će se autoriziranima.

Unos odbijanja naloga SEPA izravnog terećenja moguć je u poslovnici Banke ili putem eLEMENT@ internet bankarstva samo za već zaprimljene naloge pri Banci platitelja.

Zahtjev za jednokratnim odbijanjem moguće je povući jedan dan prije datuma izvršenja naloga SEPA izravnog terećenja podnesenog za odbijanje.

18.5.9. Unesena ograničenja po crnoj i bijeloj listi, kao i ograničenja po Suglasnosti, ostaju na snazi sve dok ih Klijent – platitelj ne ukine, neovisno o tome da li je Klijent – platitelj jednokratno odbio nalog za SEPA izravno terećenje.

18.5.10. Ukoliko Banka od Primatelja plaćanja nije zaprimila informaciju o izmjenama postojeće Suglasnosti (uključujući i sam identifikator Suglasnosti), unesena ograničenja po istoj neće važiti za izmijenjenu Suglasnost, odnosno za nalog SEPA izravnog terećenja koji će Banka zaprimiti na osnovu izmijenjene Suglasnosti.

## 18.6. Povrat

18.6.1. Klijent – platitelj ima pravo, bez navođenja razloga, na povrat novčanih sredstava od Banke u punom iznosu u kunama (HRK) za autoriziranu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je SEPA izravnim terećenjem inicirana od strane ili preko Primatelja plaćanja.

U slučaju autorizirane platne transakcije SEPA izravnog terećenja koja je izvršena sa računa Klijenta - platitelja različite valute od HRK, zatraženi povrat naplaćenih sredstava izvršiti će se prema iznosu Naloga izravnog terećenja u kunama (HRK) a sukladno protuvrijednosti istoga po kupovnom tečaju OTP banke na dan izvršenja Naloga na račun s kojeg je izravno terećenje provedeno.

Klijent – platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava u poslovnici Banke ili putem eLEMENT@ internet bankarstva, povrat istih izvršiti će se sukladno iznosu Naloga izravnog terećenja u kunama (HRK) u roku od jednog (1) radnog dana od zaprimanja zahtjeva.

Banka može od Klijenta – platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

Primatelj zadržava pravo potraživanja sredstava koja je Klijent – platitelj zaprimio povratom autorizirane platne transakcije, Banka i Banka primatelja prema Shemi izuzeti su iz ugovornog odnosa Platitelja i Primatelja. 18.6.2. Klijent – platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava prema točki 18.16.1. Općih uvjeta ako Banci ne dostavi zahtjev za povrat u roku od osam (8) tjedana (56 kalendarskih dana) od datuma terećenja.

18.6.3. O neautoriziranoj platnoj transakciji, Klijent - platitelj je dužan obavijestiti Banku odmah po saznanju, a najkasnije trinaest (13) mjeseci od dana terećenja, nakon čega gubi pravo na nadoknadu štete.

18.6.4. U slučaju zaprimanja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko Primatelja plaćanja, Banka je dužna vratiti Klijentu - platitelju iznos te neautorizirane platne transakcije, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti iz točke 18.6.3. ovih Općih uvjeta.

Ako je za iznos neautorizirane platne transakcije terećen račun za plaćanje Klijenta - platitelja, Banka je dužna u roku iz točke 18.6.4. ovih Općih uvjeta dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje platitelja ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.. Banka je dužna Klijentu - platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate.

18.6.5. U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat kojim Klijent - platitelj, osim iznosa platne transakcije, zahtjeva i povrat naplaćene naknade kao i pripadajuće kamate, podneseni zahtjev smatrati će se zahtjevom za povrat neautorizirane platne transakcije.

18.6.6. Banka nije dužna postupiti po toč. 18.6.4 ukoliko ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru te ako o navedenom razlogu obavijesti Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

18.6.7. Klijent – platitelj može podnijeti zahtjev za povratom po izvršenom nalogu SEPA izravnog terećenja samo kod Banke platitelja koja je nalog ujedno i izvršila.

18.6.8. Klijent - platitelj može od Banke zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti koju je dao Primatelju. Banka će po zaprimanju zahtjeva prosljediti zahtjev Banci primatelja da od Primatelja pribavi kopiju Suglasnosti i povezane izmjene.

18.6.9. U slučaju zatvorenog transakcijskog računa Klijenta – platitelja u Banci ili prijenosa istoga kod drugog Pružatelja platnih usluga povrat autoriziranog ili neautoriziranog Naloga, odnosno iznosa naplaćenog naloga, moguć je izričito u kunama (HRK) putem Odjela Reklamacija pri OTP banci bezgotovinskom isplatom na tekući račun kojeg Platitelj odredi, ili gotovinskom isplatom sredstava u poslovnici Banke.

18.6.10. U slučaju smrti Klijenta – platitelja, nasljedniku je putem pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju omogućen povrat neautoriziranog Naloga, odnosno iznosa naplaćenog naloga izričito u kunama (HRK) putem Odjela Reklamacija pri OTP banci bezgotovinskom isplatom na tekući račun kojeg nasljednik odredi, ili gotovinskom isplatom sredstava u poslovnici Banke.

## 19. Prelazak na SEPA izravno terećenje

19.1. Točka 19 ovih Općih uvjeta uređuje postupke, prava i obveze Sudionika u platnoj usluzi izravno terećenje prilikom prelaska platne usluge Izravno terećenje na platnu uslugu SEPA izravno terećenje koje su opisane u točkama 17. i 18. Općih uvjeta

19.2. Primatelji plaćanja koji imaju ugovorenu platnu uslugu Izravno terećenje s bankama na bilateralnoj osnovi mogu izvršavati izravna terećenja po postojećoj tehnologiji najkasnije do datuma koji je definiran Nacionalnim planom prelaska na SEPU (03.06.2019. godine).

19.3. Banke s kojima Primatelj plaćanja ima bilateralno ugovorenu uslugu izravno terećenje odmah po primitku obavijesti o prelasku Primatelja na SEPA izravno terećenje obavještavaju platitelje minimalno dva (2) mjeseca prije definiranog datuma prelaska. Obavijest koju banke šalju platiteljima sadrže i informativni letak u kojem su opisane osnovne razlike između izravnih terećenja i SEPA izravnih terećenja.

19.4. Platitelji mogu, po primitku obavijesti o prelasku Primatelja na platnu uslugu SEPA izravno terećenje, u Banci bez naknade otkazati platnu uslugu izravno terećenje do datuma prelaska Primatelja s postojećih izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja. Ako platitelji to ne naprave u tom roku smatrat će se da su suglasni da se izravna terećenja izvršavaju kao SEPA izravna terećenja sukladno opisanom u točki 18. ovih Općih uvjeta.

19.5. Primatelj plaćanja, sukladno Nacionalnim platnom prelaska na SEPU, dužan je svim platiteljima poslati obavijest o prelasku s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja minimalno četiri (4) tjedna prije definiranog datuma prelaska.

19.6. Suglasnosti koje su Klijenti dali za izravna terećenja čuvaju se u Banci ili kod Primatelja plaćanja te nakon prelaska Primatelja plaćanja s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja Platitelj se za sve informacije o Suglasnosti kao i za promjene Suglasnosti obraća Primatelju plaćanja.

19.7. Primatelj plaćanja nakon prelaska na SEPA izravno terećenje sve naloge izravnih terećenja izvršava isključivo kao SEPA izravna terećenja.

19.8. Suglasnosti se čuvaju sukladno zakonskim rokovima, a banka se obavezuje primatelju plaćanja poslati kopiju Suglasnosti (bez podatka o osobnom identifikacijskom broju i jedinstvenom matičnom broju građana) u svrhu dokazivanja autorizacije naloga izravnog terećenja.

19.9. Klijent - Platitelj koji je s Bankom ugovorio uslugu Izravno terećenje prihvaćanjem ovih Općih uvjeta prihvaća i uvjete za SEPA izravno terećenje u slučaju da Primatelj plaćanja donese odluku navedenu u točki 19.1., a sve sukladno Zakonu o platnom prometu članak 21.

19.10. Odnos Platitelja i Primatelja plaćanja regulira se sukladno općim uvjetima Primatelja plaćanja.

## **20. Informacije o obradi osobnih podataka**

20.1. Banka kao Voditelj obrade, dužna je Ispitaniku u trenutku prikupljanja osobnih podataka pružiti informacije u skladu s Uredbom (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). Ispitanik je Klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge.

20.2. Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja ugovora, zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke, te su iste navedene u zahtjevu/obrascu/ugovoru ili drugom dokumentu putem kojeg se podaci prikupljaju kao i u Politici o zaštiti podataka Banke koja se Ispitaniku uručuje u trenutku prikupljanja njegovih osobnih podataka.

## **21. Podnošenje prigovora i postupci mirenja**

21.1. Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov račun, dužan je bez odgađanja dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na njenu poslovnu adresu, putem telefaksa ili elektroničke pošte, ili predati isti u Poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke prosljediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

21.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Klijentu prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni.

21.3. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

21.4. Banka će se, koristeći način dostave prigovora, o istom izjasniti i dostaviti konačan odgovor Klijentu na sve primjedbe te o osnovanosti prigovora u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa Zakonom. Iznimno, ako Banka ne može dostaviti odgovor u roku od deset dana iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Klijentu dostaviti u navedenom roku privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Klijent primiti konačan odgovor, koji ne smije biti duži od 35 dana.

21.5. 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 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.

21.6. 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.

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

21.8. Sporove koji proizlaze iz pružanja platnih usluga Klijent i Banka pokušavaju riješiti sporazumno, a ukoliko do toga ne dođe, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu Banke.

21.9. 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-u-bankarstvu.

## **22. Ostale obavijesti**

22.1. Klijent je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih i drugih podataka koje utječu ili mogu utjecati na izvršenje platnih transakcija.

22.2. Podatke o otvorenim računima Banka vodi u vlastitom registru računa, a sukladno zakonskim propisima iste dostavlja u Jedinostveni registar računa koji vodi Financijska agencija.

22.3. Sukladno članku 20. Zakona o zaštiti osobnih podataka (NN 103/03, 118/06, 41/08 130/11 i 106/12) Banka može ažurirati osobne podatke svojih klijenata temeljem podataka iz Jedinostvenog registra računa kojeg vodi Financijska agencija kad utvrdi da su osobni podaci kojima raspolaže nepotpuni, netočni ili neažurni.

22.4. Okvirni ugovor na temelju kojeg se mogu koristiti pojedine platne usluge zaključuje se na hrvatskom jeziku. Sva komunikacija tijekom ugovornog odnosa odvija se na hrvatskom jeziku.

22.5. Na Okvirni ugovor na temelju kojeg se mogu koristiti pojedine platne usluge primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

22.6. Sastavni dio Općih uvjeta čine Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke i Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke, koji su dostupni Korisniku u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke. Sastavni dio Općih uvjeta čine i podaci o važećim kamatnim stopama i naknadama, Odluka o kamatama i Odluka o naknadama Banke u dijelu kojim isti reguliraju i sadrže podatke o važećim kamatnim stopama i naknadama za proizvode i usluge namijenjene fizičkim osobama, a koji su Korisniku dostupni u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke u obliku Izvadaka iz Odluke o kamatama i Odluke o naknadama po pojedinim proizvodima i uslugama. Navedene akte utvrđuju stručne službe Banke

## **23. Završne odredbe**

23.1. Za sve što nije izričito regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se drugi akti banke i zakonski propisi kojima se propisuje obavljanje platnog prometa.

23.2. U slučaju da neke od odredbi ovih Općih uvjeta nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta.

23.3. Po usvajanju ovi Opći uvjeti su dostupni u poslovnicama Banke i putem interneta na web stranicama Banke. Naknadno mogu biti izdani i u obliku pisane publikacije, ali naknadno izdavanje nije od značaja za stupanje na snagu i početak primjene ovog akta, već isključivo u funkciji povećanja dostupnosti klijentima odnosno postojećim i potencijalnim klijentima.

23.4. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na Klijente koji, u trenutku njihova stupanja na snagu, već imaju zaključen Ugovor sa Bankom o otvaranju računa i obavljanju poslova platnog prometa (platnih transakcija). Smatrati će se da su Klijenti koji već imaju zaključen Ugovor sa Bankom o obavljanju poslova platnog prometa (platnih transakcija) prihvatili primjenu ovih Općih uvjeta, ako ne daju pisani prigovor Banci u roku od 2 mjeseca od njihove objave.

23.5. Banka pridržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u svemu na način i po postupku opisanom u točki 2.

23.6. Sastavni dio Općih uvjeta čine podaci o važećim naknadama te su isti dostupni Klijentu u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke.

23.7. Ovi Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Klijente od 1.12.2018. godine.

23.8. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta pružanja usluge platnog prometa za potrošače prestaju važiti Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke iz srpnja 2018. i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače Splitske banke od 28.7.2018.

Zadar, rujan 2018.

Uprava OTP banke Hrvatska d.d.