

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE USLUGE PREMIUM I PRIVATNOG BANKARSTVA

### 1. PODRUČJE PRIMJENE

- 1.1. Opći uvjeti poslovanja za pružanje usluge Premium odnosno Privatnog bankarstva (dalje u tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju opće uvjete pod kojima OTP banka Hrvatska dioničko društvo (u daljnjem tekstu: "Banka") sa sljedećim podacima:

Adresa:	Domovinskog rata 61, Split
Adresa elektroničke pošte:	info@otpbanka.hr
Internet stranice:	<a href="http://www.otpbanka.hr">www.otpbanka.hr</a>
INFO telefon:	072 201 555 ili 0800 21 00 21
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

uslužuje svoje ugovorne klijente Premium (u daljnjem tekstu: Premium klijenti) odnosno Privatnog bankarstva (u daljnjem tekstu "PB klijenti").

### 2. USLUGE PRIVATNOG BANKARSTVA

#### 2.1. Usluge

- 2.1.1. Klijent Privatnog bankarstva je domaća ili strana fizička osoba – ugovorna strana u važećem Ugovoru o uslugama privatnog bankarstva (dalje u tekstu: PB uslugama) koja to postaje sklapanjem Ugovora o korištenju PB usluge.
- 2.1.2. PB usluge, nude se PB klijentima kroz dvije razine usluge i temeljem povezanih Ugovora o korištenju:
- PB Club usluge (Ugovor o korištenju PB Club usluge)
  - PB Club + usluge (Ugovor o korištenju PB Club+ usluge)
- 2.1.3. Ugovor o PB uslugama stupa na snagu kada ga potpišu obje strane: PB klijent i Banka.
- 2.1.4. Banka zadržava pravo odbiti potpisivanje Ugovora o PB uslugama bez potrebe za obrazloženjem.
- 2.1.5. PB klijentima s važećim Ugovorom o korištenju usluge dodjeljuje se privatni bankar koji:
- predstavlja osobnu točku kontakta sa svim potrebnim znanjem i informacijama o proizvodima i uslugama namijenjenim klijentima fizičkim osobama
  - nudi sve usluge na odvojenoj lokaciji, s povećanom razinom privatnosti.
- 2.1.6. PB klijent ima pravo koristiti sve usluge definirane u relevantnom Ugovoru o PB uslugama, te preuzima sve svoje obveze navedene u Ugovoru o PB uslugama.
- 2.1.7. Ovisno o zasebnim ugovorima, PB klijent može koristiti usluge privatnog bankara s udaljenih lokacija, kao i davati naloge za transakcije putem telefona i/ili telefaksa.
- 2.1.8. Uvjeti usluga koje nudi poslovno područje Privatnog bankarstva regulirani su Ugovorom o PB uslugama, zajedno s Uvjetima PB-a i relevantnim dijelovima Odluke o naknadama / Odluke o kamatama, koje se smatraju sastavnim dijelom važećeg Ugovora o PB uslugama.
- 2.1.9. Sve ostale usluge koje zatraži PB klijent, a nisu regulirane aktima spomenutim u točki 2.1.8., podliježu relevantnim ugovorima o proizvodima odnosno uslugama i pripadajućim općim uvjetima poslovanja Banke za pojedini proizvod ili uslugu.

### 3. USLUGE PREMIUM BANKARSTVA

#### 3.1. Premium usluge

- 3.1.1. Premium klijent je fizička osoba – ugovorna strana u važećem Ugovoru o Premium uslugama.
- 3.1.2. Usluge poslovnog područja Premium bankarstva, mogu se koristiti temeljem povezanih ugovora o uslugama (u daljnjem tekstu "Ugovor o Premium uslugama") navedenim kako slijedi:
- Ugovor o korištenju premium usluge ili
  - Ugovor o korištenju paketa OTP Plus ili OTP Premium
- 3.1.3. Ugovor o Premium uslugama stupa na snagu kada ga potpišu obje strane: Premium klijent i Banka.
- 3.1.4. Banka zadržava pravo odbiti potpisivanje Ugovora o Premium uslugama bez potrebe za obrazloženjem.

- 3.1.5. Uvjeti usluga koje nudi poslovno područje Premium bankarstva regulirani su Ugovorom o Premium uslugama, zajedno s Premium uvjetima i relevantnim dijelovima Odluke o naknadama / Odluke o kamatama, koje se smatraju sastavnim dijelom važećeg Ugovora o Premium uslugama.
- 3.1.6. Sve ostale usluge koje zatraži Premium klijent, a nisu regulirane aktima spomenutim u točki 3.1.5. podliježu relevantnim ugovorima o proizvodima odnosno uslugama i pripadajućim općim uvjetima poslovanja Banke za pojedini proizvod ili uslugu.
- 3.1.7. PB klijent ima pravo koristiti sve usluge definirane u relevantnom Ugovoru o Premium uslugama, te preuzima sve svoje obveze navedene u Ugovoru o Premium uslugama.
- 3.2. Premium ugovor**
- 3.2.1. Premium klijentima s važećim Ugovorom o korištenju premium usluge dodjeljuje se premium bankar koji:
- predstavlja osobnu točku kontakta sa svim potrebnim znanjem i informacijama o proizvodima i uslugama namijenjenim klijentima fizičkim osobama
  - nudi sve usluge na odvojenoj lokaciji, s povećanom razinom privatnosti.
- 3.2.2. Ovisno o zasebnim ugovorima, PB klijent može koristiti usluge privatnog bankara s udaljenih lokacija, kao i davati naloge za transakcije putem telefona i/ili telefaksa.
- 3.3. Usluge vezano za paket OTP Plus ili OTP Premium**
- 3.3.1. Premium klijenti s važećim Ugovorom o korištenju paketa OTP Plus ili OTP Premium imaju pravo na korištenje određenih proizvoda po povlaštenim uvjetima (sniženoj cijeni) u skladu s relevantnim dijelovima Odluke o naknadama i Odluke o kamatama.
- 3.3.2. Premium klijentima s važećim Ugovorom o korištenju paketa OTP Plus ili OTP Premium dodjeljuje se premium bankar koji:
- predstavlja osobnu točku kontakta sa svim potrebnim znanjem i informacijama o proizvodima i uslugama namijenjenim klijentima fizičkim osobama
  - nudi sve usluge na odvojenoj lokaciji, s povećanom razinom privatnosti.
- 3.3.3. Ovisno o zasebnim ugovorima, premium klijent može koristiti usluge premium bankara s udaljenih lokacija, kao i davati naloge za transakcije putem telefona, faksa i/ili e-mail-om.

#### **4. PREKID UGOVORA O PREMIUM ILI PB USLUGAMA**

- 4.1. Prekid Ugovora o Premium ili PB uslugama, može biti iniciran od bilo koje ugovorne strane – klijenta ili Banke.
- 4.2. Prekidom Ugovora o Premium ili PB uslugama, iniciranim od bilo koje ugovorne strane, automatski se prekida i povezano usluge i pogodnosti.

#### **5. NAKNADE**

- 5.1. Za korištenje Premium/PB usluga Banka obračunava i naplaćuje naknade, odnosno troškove u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama.
- 5.2. Premium/PB klijent je dužan osigurati sredstva na tekućem računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o naknadama. Ukoliko na dan naplate pojedine naknade na tekućem računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade, tekući račun se s naplatom naknade može dovesti u nedozvoljeno prekoračenje.
- 5.3. U slučaju blokade tekućeg računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade.

#### **6. IZMJENE**

- 6.1. Banka može, u bilo koje vrijeme i bez prethodne obavijesti, mijenjati ove Opće uvjete. Informacije o izmjenama i dopunama bit će objavljene 15 dana prije stupanja novih Uvjeta na snagu te će biti istaknuti na šalterima Banke, u prostorima Banke namijenjenim klijentima, na internet stranici Banke ili raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Klijenta.
- 6.2. Ukoliko Premium/PB 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 PB 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.

## **7. OBAVIJESTI**

- 7.1. Premium/PB 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 broja mobilnog telefona, promjena adrese elektroničke pošte, promjena potpisa i slično.

## **8. POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA**

- 8.1. Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, posluje u skladu s načelima Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka pruža Klijentu informacije u skladu s Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s Općom uredbom o zaštiti podataka.
- 8.2. Voditelj obrade osobnih podataka je: OTP banka Hrvatska dioničko društvo, Domovinskog rata 61, 21000 Split, OIB:52508873833, Tel. 0800 21 0021 ili 072 201 555, adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr
- 8.3. Kontaktni podaci Službenika za zaštitu podataka OTP banke d.d. je: Domovinskog rata 61, 21000 Split, e-mail adresa: [zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr](mailto:zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr)
- 8.4. Banka prikuplja te dalje obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja, poštanskom broju, zatim o vrsti i broju osobne isprave, mjestu, državi, godini izdavanja, izdavatelju i datum-u važenja identifikacijske isprave, mjestu i državi rođenja te državljanstvu Klijenta na temelju mjerodavnog Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, a u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom te u svrhu identifikacije Klijenta, u svrhu zaključenja ugovora te poduzimanja ostalih radnji povezanih sa sklapanjem ugovora i ispunjenjem ugovornih obaveza. Prikupljanje i obrada ovih podataka nužna je za poslovni odnos te obvezni, ugovorni i izvanugovorni odnosi između Banke i Klijenta te radi poštovanja pravnih obaveza Banke.
- 8.5. Na temelju Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom, Banka prikuplja i dalje obrađuje dodatne podatke o statusu zaposlenja, vrsti poslodavca, poziciji kod poslodavca, svrsi otvaranja računa, prosječnim mjesečnim redovnim primanjima, ostalim prihodima te o prosječnom mjesečnom iznosu ostalih prihoda Klijenta. Također, ukoliko se račun otvara za drugoga, Banka prikuplja podatke o dokumentu temeljem kojeg se otvara račun za drugoga, vrstama transakcija koje će se provoditi preko računa, prosječni iznos gotovinskih transakcija mjesečno, očekivani godišnji obrt sredstava na računu, te po kom osnovu će sredstva pritjecati na račun.
- 8.6. U svrhu utvrđivanja statusa Klijenta i izvještavanja sukladno odredbama Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obaveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, ima li Klijent dvojno državljanstvo koje uključuje američko, ima li zelenu kartu za rad u SAD-u, je li mu zemlja oporezivanja SAD te ima li američki porezni broj – TIN. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog sporazuma i zakona u skladu s kojima hrvatske financijske institucije izvještavaju Ministarstvo financija (Porezna uprava), a Ministarstvo financija (Porezna uprava) s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjuje informacije i dostavlja podatke o američkim građanima koji posjeduju račune i određenu financijsku imovinu u hrvatskim financijskim institucijama.
- 8.7. U svrhu provođenja dubinske analize i izvještavanja sukladno CRS-u, a temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza u koji je prenesena Direktiva Vijeća Europske unije 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. godine o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja te i Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, državi oporezivanja te poreznom broju u državi oporezivanja Klijenta. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog zakona

- i pravilnika u skladu s kojima hrvatske financijske institucije Ministarstvo financija (Porezna uprava) izvještavaju o klijentima i njihovim financijskim računima ako se temeljem prikupljenih podataka utvrdi da su porezni rezidenti (da im je država oporezivanja) neke od država koje su implementirale CRS, a koje uključuju države Europske unije, države koje su s Europskom unijom sklopile odgovarajuće sporazume o razmjeni informacija i treće države s kojima je Republika Hrvatska sklopila međunarodne sporazume o automatskoj razmjeni informacija.
- 8.8. Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.
  - 8.9. Osobni podaci koje je Klijent dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Klijentom mogu biti stavljeni na uvid ili proslijeđeni tvrtkama i/ili drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Također, Osobni podaci Klijenta mogu biti proslijeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj Banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu slanja izvještaja ili ispunjenja drugih zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza slanja tih podataka, te drugim primateljima u skladu s mjerodavnim odredbama Zakona o kreditnim institucijama kojim se regulira bankovna tajna te iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne.
  - 8.10. U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma osobni podaci Klijenta biti će pohranjeni na način kako to određuju mjerodavni zakonski propisi.
  - 8.11. Klijent ima pravo na brisanje osobnih podataka ukoliko oni više nisu nužni u odnosu na svrhe u koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni.
  - 8.12. Klijent u svakom trenutku ima pravo od Banke zatražiti pristup osobnim podacima, kao i ispravak netočnih osobnih podataka. Također, ima pravo i na dopunu osobnih podataka, među ostalim i davanjem dodatne izjave.
  - 8.13. Kada se obrada osobnih podataka Klijent temelji na privoli, Klijent u svakom trenutku može povući danu privolu, no to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena. Uskrata davanja ili naknadnog povlačenja dane privole neće utjecati na mogućnost zaključenja ugovornog odnosa s Bankom ili dovesti do prestanka postojećeg ugovornog odnosa s Bankom.
  - 8.14. Klijent ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu.
  - 8.15. Ukoliko se osobni podaci ne prikupljaju od Klijenta, Banka će Klijentu, pružiti i informacije o pravu na prenosivost podataka, izvoru osobnih podataka te dolaze li iz javno dostupnih izvora, u skladu s uvjetima definiranim Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka.
  - 8.16. Banka navedene informacije pruža unutar razumnog roka nakon dobivanja osobnih podataka, a najkasnije u roku od jednog mjeseca, uzimajući u obzir posebne okolnosti obrade osobnih podataka, ako se osobni podaci trebaju upotrebljavati za komunikaciju s Ispitanikom, najkasnije u trenutku prve komunikacije ostvarene s istim ispitanikom, ako je predviđeno otkrivanje podataka drugom primatelju, najkasnije u trenutku kada su podaci prvi put otkriveni.

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

- 9.1. Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju pojedinih bankovnih, odnosno financijskih usluga, pripadajućih općih uvjeta ili ovih Općih uvjeta, zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnici ili putem pošte, telefona, telefaks uređaja ili elektroničke pošte. Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana, odnosno u roku od najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između pružatelja platnih usluga i njegovih 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 korisnik platnih usluga primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.
- 9.2. Klijenti mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke ako smatraju da je Banka postupila u suprotnosti sa odredbama Zakona o platnom prometu koje reguliraju obveze informiranja korisnika platnih usluga te prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih

usluga. 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 primitka poziva, dostaviti svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva, a sve u skladu sa Zakonom o platnom prometu.

- 9.3. 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](mailto:hup@hup.hr), [www.hup.hr/centar-za-mirenje-u-bankarstvu](http://www.hup.hr/centar-za-mirenje-u-bankarstvu)
- 9.4. 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.
- 9.5. 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.
- 9.6. 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 8. ovih Općih uvjeta.

## **10. ZAVRŠNE ODREDBE**

- 10.1. Za sve što nije izričito regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se zakonski propisi i drugi interni akti Banke koji reguliraju poslovanje s fizičkim osobama.
- 10.2. U slučaju da odredbe ovih Općih uvjeta budu izmijenjene novim zakonskim propisima ili drugim propisima, primjenjivat će se izravno navedeni propisi sve do izmjene i dopune ovih Općih uvjeta.
- 10.3. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu dana 01. prosinca 2018. godine.
- 10.4. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja za poslovno područje privatnog bankarstva iz rujna 2018. godine.

Zadar, rujna 2018. godine.  
UPRAVA OTP BANKE d.d.