



## **OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD STANDARD CHARGE KARTICE OTP BANKE d.d.**

### **A. OBJAŠNENJE POJMOVA**

- Opći uvjeti – Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d.
- Banka – označava OTP banku Hrvatska dioničko društvo Zadar Domovinskog rata 3 (OTP banka d.d.) kao izdavatelja Kartice.
- Zahtjev – zahtjev za izdavanje MasterCard Standard charge kartice koji može biti u tiskanom obliku ili prilagođen za ispunjavanje putem internet bankarstva.
- Kartica - MasterCard Standard charge kartica koju Banka izdaje Osnovnom korisniku i na njegov zahtjev Dodatnom korisniku.
- Korisnik kartice – Osnovni korisnik Kartice i Dodatni korisnik Kartice.
- Osnovni korisnik – osnovni korisnik MasterCard Standard charge kartice, fizička osoba kojoj je odobren Zahtjev za izdavanje MasterCard Standard charge kartice i čije je ime otisnuto na Kartici.
- Dodatni korisnik – dodatni korisnik MasterCard Standard charge kartice, kojem je Kartica izdana na zahtjev Osnovnog korisnika i čije je ime otisnuto na Kartici.
- Prodajno mjesto – poslovni subjekt koji prihvaća MasterCard Standard charge karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- Isplatno mjesto - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati Karticu za isplatu gotovine.
- EFTPOS – uređaj instaliran na Prodajnom mjestu ili Isplatnom mjestu koji služi za elektroničko provođenje platnih transakcija i usluga koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- Bankomat – samouslužni uređaj namijenjen za isplatu gotovine, provjeru stanja računa i druge platne transakcije i usluge koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- DCC (Dynamic Currency Conversion) – financijska usluga obračunavanja troškova u valuti Kartice prilikom korištenja EFTPOS terminala ili Bankomata u inozemstvu.
- PIN – osobni tajni broj, poznat isključivo Korisniku kartice, koji se koristi na mjestima upotrebe Kartice koja zahtijevaju identifikaciju PIN-om.
- Personalizirana sigurnosna obilježja Kartice – elementi Kartice nužni za realizaciju plaćanja roba i usluga na Prodajnim mjestima koja nisu fizička (internet, kataloška i telefonska prodaja i sl.) koji podrazumijevaju: broj Kartice, datum isteka roka valjanosti Kartice i sigurnosni troznamenasti broj koji je naveden na poleđini Kartice.
- Račun namirenja je tekući ili devizni račun Osnovnog korisnika otvoren kod Banke za podmirivanje troškova nastalih korištenjem Kartice.

Opći uvjeti reguliraju poslovni odnos između Korisnika kartice i Banke sa sljedećim podacima:

Adresa:	Domovinskog rata 3
Adresa elektroničke pošte:	<a href="mailto:info@otpbanka.hr">info@otpbanka.hr</a>
Internet stranice:	<a href="http://www.otpbanka.hr">www.otpbanka.hr</a>
INFO telefon:	072 201 555
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

### **B. IZDAVANJE KARTICE**

1. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Korisnik kartice je istu dužan vratiti.
2. Kartica se može dati na korištenje svakoj punoljetnoj osobi sa stalnim prebivalištem u Republici Hrvatskoj koja ispunjava uvjete određene od strane Banke.
3. Zahtjev za izdavanje Kartice podnositelj Zahtjeva predaje u bilo kojoj poslovnicu Banke ili preko interneta. Radi donošenja odluke o izdavanju Kartice Banka može od podnositelja Zahtjeva zatražiti dodatne podatke

i dokumentaciju koju ne vraća te izvršiti provjeru podataka. Odluku o odobrenju Zahtjeva, odnosno o izdavanju Kartice Banka donosi po vlastitoj ocjeni, bez obveze njenog obrazloženja podnositelju Zahtjeva. Kreiranjem Kartice se podrazumijeva da je Zahtjev odobren o čemu će Banka podnositelja Zahtjeva obavijestiti putem poziva za preuzimanje Kartice.

4. Kartica se može izdati i kao dodatna Kartica i to na zahtjev i uz pismenu suglasnost Osnovnog korisnika. Osnovni korisnik solidarno odgovara s Dodatnim korisnikom za sve troškove nastale korištenjem dodatne Kartice. Odredbe Općih uvjeta odnose se na Osnovnog korisnika i svakog Dodatnog korisnika. Potpisom Zahtjeva Dodatni korisnik potvrđuje i prihvaća Opće uvjete.

5. Osnovni korisnik može opozvati pravo korištenja Kartice Dodatnom korisniku pisanim putem uz povrat Kartice (prerezane okomito po sredini i preko čipa) Dodatnog korisnika.

6. Pri primitku Kartice korisnik je dužan istu potpisati. Nepotpisana Kartica nije valjana. Korisnik kartice snosi sve posljedice u slučaju nepotpisivanja Kartice.

7. Banka izdaje Karticu s rokom valjanosti od tri godine.

8. Banka Osnovnom korisniku odobrava limit potrošnje do kojega se kartica Osnovnog korisnika i kartica Dodatnog korisnika mogu koristiti. O visini limita potrošnje Banka budućeg Korisnika kartice obavještava putem poziva za preuzimanje Kartice ili prilikom izdavanja Kartice, a preuzimanjem Kartice Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat s visinom limita potrošnje, odnosno s odlukom o limitu potrošnje.

9. Iznos odobrenog limita potrošnje je promjenjiv i Banka ga može u svako doba bezuvjetno i bez prethodne obavijesti ukinuti ili izmijeniti, ovisno o vlastitoj procjeni kreditne sposobnosti klijenta.

10. Banka osnovnom korisniku može spustiti limit potrošnje na nulu zbog odobrenja kredita za otplatu nedozvoljenog prekoračenja po tekućem računu ili drugog razloga, a ukoliko se istovremeno ne otkaže i Kartica:

- korisnik može sam otkazati Karticu;

- osnovni korisnik može naknadno tražiti povećanje limita potrošnje;

- Kartica povezana s limitom korištenja na nuli neće biti automatski obnovljena;

- ukoliko se Kartica na otkaže po Kartici povezanoj s limitom korištenja na nuli može se naplatiti godišnja članarina, jer smanjenje limita korištenja može imati samo privremeni karakter.

11. Kartica se može koristiti samo u razdoblju koje je naznačeno na njezinoj prednjoj strani. Ako se Korisnik kartice pridržava Općih uvjeta i Kartica nije blokirana zbog evidentiranih nepodmirenih dospjelih obveza po računima, odnosno kreditima Osnovnog korisnika u Banci ili izvan Banke, a pismeno ne otkaže Karticu najmanje 30 dana prije isteka tog roka, Kartica će mu biti automatski obnovljena nakon isteka roka valjanosti, te u tom slučaju on, prihvaćanjem ovih Općih uvjeta, unaprijed prihvaća naplatu godišnje članarine za sljedeće razdoblje korištenja Kartice. Korisnik je dužan Karticu kojoj je istekao rok valjanosti prerezati i vratiti Banci.

12. Banka ima pravo ponuditi korisniku Kartice zamjensku karticu neke druge vrste, a preuzimanjem kartice druge vrste Korisnik prihvaća pripadajuće opće uvjete za izdavanje i korištenje kartice druge vrste.

13. Ukoliko klijent ne preuzme Karticu najkasnije 5 mjeseci nakon kreiranja Kartice, ista će biti uništena.

### **C. KORIŠTENJE KARTICE**

1. Osoba čije je ime otisnuto na Kartici jedini je njen korisnik. Kartica nije prenosiva na drugu osobu.

2. Osnovni korisnik dužan je voditi računa da se korištenjem osnovne Kartice i dodatne Kartice ne prekorači iznos odobrenog limita potrošnje.

3. Banka može odobriti promjenu iznosa limita potrošnje temeljem pisanog zahtjeva Osnovnog korisnika, o čemu ga obavještava pisanim putem.

4. Korisnik kartice može Karticu upotrijebiti za plaćanje roba i usluga na svim fizičkim Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu koja imaju istaknute MasterCard oznake, kao i za podizanje gotovine u domicilnoj valuti na svim Bankomatima i kod svih banaka u zemlji i inozemstvu koja imaju MasterCard oznake te za plaćanje roba i usluga preko interneta, kataloge i telefonske prodaje.

5. Korisnik kartice autorizira odnosno daje suglasnost za platnu transakciju na jedan od sljedećih načina:

- umetanjem te korištenjem Kartice na Bankomatu, uz unos PIN-a;

- uručjenjem Kartice na Prodajnom mjestu ili Isplatnom mjestu te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;

- umetanjem Kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;  
- unosom ili davanjem, putem telefona ili pisanim elektronskim putem, Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice te ostalih podataka na zahtjev trgovca prilikom plaćanja preko interneta, kataloške ili telefonske prodaje;

- sklapanjem ugovora o terećenju Kartice.

6. Prilikom upotrebe Kartice na fizičkim Prodajnim mjestima i Isplatnim mjestima i Bankomatima Korisnik kartice se identificira Karticom i PIN-om (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju PIN-om) ili Karticom i potpisom (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju potpisom) ili samo Karticom.

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

8. Kada je za upotrebu Kartice potreban potpis Korisnika kartice, on mora biti istovjetan potpisu na Kartici.

9. Isplata gotovine dopuštena je u okviru posebnih dnevnih, tjednih ili mjesečnih limita koje propisuje Banka.

10. Prilikom kupnje roba i usluga ili prilikom podizanja gotovine, Korisnik kartice je dužan sve potvrde o transakciji izdane od strane Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta zadržati za sebe te ih u slučaju reklamacije predložiti Banci.

11. Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga, odnosno prilikom isplate na isplatnom mjestu, pokazati dokument kojim se osoba čije je ime otisnuto na Kartici može identificirati.

12. Na fizičkim Prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima MasterCard-a, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a, Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje transakcije samim činom korištenja Kartice.

13. Korisnik kartice ne smije koristiti Karticu u nezakonite svrhe uključujući kupnju roba i usluga koje su zakonom zabranjene u Republici Hrvatskoj.

14. Korisnik kartice je dužan prilikom kupnje roba i usluga putem interneta provjeriti sigurnosne oznake web stranice na kojoj se realiziraju transakcije.

15. Prilikom upotrebe Kartice putem interneta, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl. Korisnik kartice se identificira s Personaliziranim sigurnosnim obilježjima Kartice.

16. U slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik kartice od Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji.

17. U slučaju blokade Računa namirenja, odnosno tekućeg računa ili nekog drugog računa osnovnog korisnika zbog nepodmirenih obveza ili nekog drugog razloga, provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, sumnje na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare, sumnje na sigurnost korištenja Kartice ili značajnog povećanja rizika po pitanju plaćanja računa, Banka ima pravo blokirati Karticu za korištenje.

18. Ako u roku od 60 dana od dana korištenja Kartice kroz Obavijest o učinjenim troškovima ne dobije obavijest o zaduženju, Korisnik kartice dužan je o tom korištenju obavijestiti Banku.

19. Korisnik kartice dužan je Banci prijaviti sve promjene osobnih podataka (promjene adrese stanovanja ili adrese na koju se šalju računi i ostale obavijesti, promjene imena i/ili prezimena, zaposlenja) i svih ostalih podataka koji mogu utjecati na pravilno korištenje Kartice. U protivnom, Banka može Korisniku kartice uskratiti pravo korištenja Kartice i naplatiti sve troškove nastale korištenjem Kartice.

#### **D. UPISNINA, ČLANARINA I OSTALE NAKNADE**

1. Za izdavanje Kartice Banka naplaćuje jednokratnu upisninu, a godišnje naplaćuje članarinu. Upisnina i godišnja članarina naplaćuju se za Osnovnog korisnika i za Dodatnog korisnika.

2. Ukoliko Korisnik kartice prelazi s Visa Classic charge kartice na MasterCard Standard charge karticu, naplatit će se godišnja članarina za vrstu kartice koja je zadnja kreirana, bez obzira na to koja se vrsta kartice trenutačno nalazi kod Korisnika kartice.

3. Za gotovinske isplate na Bankomatima i Isplatnim mjestima Banka naplaćuje jednokratnu naknadu.

4. Visina upisnine, članarine i ostalih naknada određuje se i naplaćuje sukladno Odluci o naknadama Banke i pravilima koje određuje MasterCard.

#### **E. PLAĆANJE RAČUNA**

1. Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da troškove nastale korištenjem Kartice naplaćuje s njegovog tekućeg ili deviznog računa.
2. Korisniku MasterCard Standard charge kartice Banka omogućava odgodu plaćanja. Osnovni korisnik se o pristiglim troškovima i datumu terećenja njegovog računa obavještava u Obavijesti o učinjenim troškovima.
3. Prilikom ispunjavanja Zahtjeva Osnovni korisnik bira način dostave Obavijesti o učinjenim troškovima, odnosno adresu dostave ili opciju „bez dostave“, što može i mijenjati tijekom korištenja Kartice.
4. Banka snosi odgovornost za izradu Obavijesti o učinjenim troškovima i slanje Obavijesti o učinjenim troškovima Korisniku kartice koji je izabrao da želi dostavu Obavijesti o učinjenim troškovima. Za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku pošiljki, Banka ne snosi odgovornost obzirom da se za dostavu pošiljki koristi uslugama vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga.
5. Obavijest o učinjenim troškovima kreira se jednom mjesečno. U njoj su detaljno opisane i specificirane sve transakcije koje su se dogodile u prethodnom obračunskom razdoblju. Obračunsko razdoblje je vremensko razdoblje između dva obračuna, a datum obračuna jednak je datumu odgovarajuće Obavijesti o učinjenim troškovima. Ukoliko se tijekom obrade prije kreiranja Obavijesti o učinjenim troškovima utvrdi da je stanje računa uz Karticu pozitivno, isto se dovodi na nulu, uz odobravanje tekućeg računa Osnovnog korisnika.
6. Financijske transakcije na teret Kartice koje se obračunavaju u eurima, bit će preračunate iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema prodajnom tečaju Banke za efektivu i čekove važećem na datum valute, izuzev transakcija koje su u Banci identificirane kao DCC transakcije. U slučaju DCC transakcija relevantan je iznos u kunama prikazan korisniku Kartice u trenutku provođenja transakcije. Transakcije uplate koje su u Banci identificirane kao izvorne uplate u korist Kartice i koje se obračunavaju u eurima, bit će preračunate iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema kupovnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute. Datum valute je datum kada je transakcija evidentirana u Banci.
7. Kada je za financijske transakcije koje se obračunavaju u eurima izvorna valuta transakcije različita od eura, iznos u izvornoj valuti se konvertira u iznos u eurima primjenom međuvalutarnog odnosa tih valuta prema MasterCard tečaju na dan obrade transakcije u MasterCard sustavu.
8. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke.
9. Tečajevi za preračunavanje iznosa iz izvorne valute u iznos u obračunskoj valuti, za transakcije koje se obračunavaju u eurima, objavljuju se na web stranici:  
<https://www.mastercard.com/us/personal/en/cardholderservices/currencyconversion/index.html>.
10. U trenutku zaduženja, Osnovni korisnik mora imati pokriće na tekućem ili deviznom računu. U slučaju da osnovni Korisnik kartice ne osigura sredstva na Računu namirenja, Banka će izvršiti terećenje računa te na dospjelo nepodmireno potraživanje obračunati kamatu u skladu s Odlukom o kamatama Banke.
11. U slučaju blokade Računa namirenja zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade, nakon čega će se direktno teretiti tekući račun.
12. Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po korištenju Kartice od strane Osnovnog korisnika i po korištenju Kartice od strane Dodatnog korisnika i nepodmirenih ostalih troškova po Kartici, naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u Banci bez prethodne najave, kao i u drugim bankama i financijskim institucijama u zemlji, te prodajom imovine u njegovom vlasništvu, odnosno aktiviranjem sredstava osiguranja bez prethodne najave.
13. Dodatni korisnik ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po korištenju Kartice od strane Osnovnog korisnika i po korištenju Kartice od strane Dodatnog korisnika i nepodmirenih ostalih troškova po Kartici, naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u Banci, kao i u drugim bankama i financijskim institucijama u zemlji, te prodajom imovine u njegovom vlasništvu.
14. Osnovni korisnik koji prima plaću/mirovinu na račun otvoren u OTP banci d.d. na zahtjev kreditne komisije obvezuje se u svrhu osiguranja pravovremene naplate tražbina Banke prema potrebi omogućiti, pribaviti, odnosno ustupiti, i druga dodatna sredstva osiguranja.
15. Osnovni korisnik koji ne prima plaću/mirovinu na račun otvoren u OTP banci d.d. obvezuje se u svrhu osiguranja pravovremene naplate tražbina Banke odobriti, omogućiti, pribaviti, odnosno ustupiti slijedeća sredstva osiguranja:
  - zadužnicu potvrđenu kod javnog bilježnika;
  - suglasnost o zapljeni dijela plaće potvrđenu kod javnog bilježnika;
  - garantni depozit;

- te, prema potrebi, i druga dodatna sredstva osiguranja.

## **F. IZGUBLJENA / UKRADENA / ZLOUPOTREBLJENA KARTICA**

1. U slučaju gubitka/krađe MasterCard Standard charge kartice, Korisnik kartice je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar OTP banke d.d. radi sprečavanja zloupotrebe te istu prijavu i pismeno potvrditi Banci.
2. Ako sumnja da mu je Kartica ukradena Korisnik kartice krađu prijavljuje i najbližoj policijskoj postaji.
3. U slučaju gubitka/krađe Kartice Osnovni korisnik snosi sve troškove nastale zloupotrebom Kartice do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe Kartice u Banci (evidentira se pismena prijava u poslovnicu ili telefonska prijava Kontakt centru OTP banke d.d.).
4. Korisnik kartice je dužan pridržavati se mjera sigurnosti prilikom upotrebe Kartice i to osobito:
  - provjeravati sigurnosna obilježja web stranice za internet transakcije i izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internet stranica;
  - voditi računa da se internet transakcije iniciraju isključivo preko računala ili drugih uređaja koji posjeduju adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih štetnih programa;
  - potpisati Karticu odmah po izdavanju;
  - poduzimati sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice odmah po izdavanju Kartice;
  - zapamtiti dostavljeni/zaprimljeni PIN, a obavijest o PIN-u odmah uništiti/izbrisati;
  - koristiti Karticu na način da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a;
  - prilikom korištenja Kartice na Prodajnim mjestima ili Ispllatnim mjestima, zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji;
  - odmah po dobivanju potvrde o izvršenoj transakciji provjeravati iznos transakcije;
  - ne ostavljati Karticu u automobilu i sl.
5. Ukoliko je Korisnik kartice postupao protivno odredbama Općih uvjeta, neograničeno je odgovoran za svaku zloupotrebu Kartice. U protivnom, odgovornost korisnika Kartice po pitanju iznosa troškova do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe Kartice zakonski je definirana.
6. U slučaju troškova upotrebom Kartice uz identifikaciju PIN-om Korisnik kartice odgovara u cijelosti, bez obzira na trenutak prijave gubitka/krađe, jer su takvi troškovi posljedica krajnje nepažnje Korisnika kartice.
7. Korisnik kartice prilikom kupnje roba i usluga putem interneta, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl., sam snosi odgovornost za moguću zloupotrebu, ako je do zloupotrebe došlo zbog nemara ili krajnje nepažnje Korisnika kartice.
8. Korisnik kartice ne odgovara za troškove nastale korištenjem ukradenih podataka s Kartice i/ili PIN-a od strane treće osobe ako do krađe podataka nije došlo zbog nemara Korisnika kartice odnosno korištenja Kartice protivno Općim uvjetima.
9. Ukoliko se utvrdi zloupotreba ili se sumnja na zloupotrebu Kartice, Korisnik kartice je na zahtjev Banke dužan sudjelovati u istrazi i suglasan je da Banka potvrdi o transakciji izdane od strane Prodajnog mjesta ili Ispllatnog mjesta preda na vještačenje te poduzme ostale potrebne mjere radi utvrđivanja činjenica.
10. Gubitak/krađa Kartice objavljuje se u Biltenu nevrijedećih Kartica, a za iznos tih troškova Banka će teretiti tekući račun Osnovnog korisnika.
11. Nakon primitka pismene prijave o gubitku ili krađi Kartice, Banka Korisniku kartice na njegov zahtjev može izdati zamjensku karticu. Trošak izdavanja nove, odnosno zamjenske kartice i PIN-a nakon gubitka ili krađe pada na teret Korisnika kartice, odnosno Osnovnog korisnika, a u skladu s Odlukom o naknadama Banke.
12. Ako Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe svoju Karticu, ne smije ju koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku, presjeći Karticu (okomito po sredini i preko čipa) i dostaviti je Banci.

## **G. PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA**

1. Kartica čiji je rok valjanosti istekao ili je iz bilo kojeg razloga poništena ne smije se koristiti.
2. Banka može uskratiti pravo korištenja Kartice u skladu s Općim uvjetima za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d.

3. Banka zadržava pravo otkazati daljnje korištenje Kartice Korisniku kartice s trenutačnim učinkom i proglasiti je nevažećom ukoliko se Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik na bilo koji način ne pridržavaju ovih Općih uvjeta ili se zbog evidentiranih nepodmirenih dospjelih obveza po tekućem računu ili po drugim računima odnosno kreditima Osnovnog korisnika u Banci ili izvan Banke ocijeni da je Osnovni korisnik postao rizičan za podmirivanje obveza.

4. O uskraćivanju prava korištenja Kartice Banka obavještava i mrežu primatelja Kartice. Iznimno prodavatelj robe/usluga može zatražiti Karticu i dostaviti je Banci ako Korisnik kartice ne postupa u skladu s ovim Općim uvjetima, a osobito ako je Kartici rok valjanosti istekao, ako se Karticom koristi osoba koja nije naznačena kao Korisnik kartice i sl.

5. Korisnik kartice može u svakom trenutku bez naknade otkazati korištenje Kartice pismenom izjavom i vraćanjem Kartice Banci.

6. U slučaju otkazivanja korištenja Kartice od strane Osnovnog korisnika ili od strane Banke, Osnovni korisnik je dužan odmah osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem osnovne i dodatne Kartice te iste odmah vratiti Banci, a zbog mogućnosti naknadnog zaprimanja financijskih transakcija, računi za evidenciju i daljnju obradu transakcija Karticom ostaju aktivni najmanje 30 dana nakon vraćanja svih kartica.

## **H. INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA**

1. Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, u nastavku pruža Ispitaniku 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.

2. Voditelj obrade osobnih podataka je: OTP banka d.d., Domovinskog rata 3, 23 000 Zadar, OIB:52508873833, Tel. 072 201 555, adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr

3. Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Domovinskog rata 3, 23000 Zadar, adresa elektroničke pošte: zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr.

4. Banka prikuplja te dalje obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, adresi i mjestu prebivališta, poštanskom broju, zatim o broju osobne iskaznice, datumu i mjestu izdavanja, kontakt podacima (telefon, mobitel, e-mail), podatke o dodatnim mjesečnim prihodima i osobnoj imovini Ispitanika na temelju Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (NN 108/17), 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 izvršavanje ugovora kojeg Klijent zaključuje s Bankom te radi poštovanja pravnih obveza Banke.

Na temelju Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (NN108/17), u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom, Banka prikuplja i dalje obrađuje dodatne podatke o visini i vrsti dodatnih mjesečnih prihoda i osobnoj imovini Klijenta. Također, ukoliko se račun otvara za drugoga, Banka prikuplja podatke o dokumentu temeljem kojeg se otvara račun za drugoga, vrstama transakcija koje će se provoditi preko računa, prosječni iznos gotovinskih transakcija mjesečno, očekivani godišnji obrt sredstava na računu, te po kom osnovu će sredstva pritijecati na račun.

U svrhu utvrđivanja statusa Klijenta i izvještavanja sukladno odredbama Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e<sup>1</sup> i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza (NN 115/16 i 113/17), 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

---

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

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.

U svrhu provođenja dubinske analize i izvještavanja sukladno CRS-u<sup>2</sup>, a temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza u koji je prenesena Direktiva Vijeća Europske unije 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. godine o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja te i Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza (NN 18/17), 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.

Posljedica uskrate davanja podataka navedenih u ovoj točki Općih uvjeta jest nemogućnost uspostave poslovnog odnosa s Klijentom.

5. Osobni podaci koje je Ispitanik dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Ispitanikom 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 Ispitanika 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 čl. 156. i 157. Zakona o kreditnim institucijama kojim se regulira bankovna tajna te iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne.

6. U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama (NN 159/13, 19/15, 102/15, 15/18), osobni podaci Ispitanika biti će pohranjeni na razdoblje od 11 godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni odnos prestao. Također, Banka čuva osobne podatke Ispitanika 10 godina od povremene transakcije u vrijednosti od 105.000,00 kuna i većoj, ili 10 godina od povremene transakcije koja predstavlja prijenos novčanih sredstava u vrijednosti većoj od 1.000,00 eura, odnosno o drugim transakcijama, sve kako je propisano Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (NN 108/17). Banka će osobne podatke Ispitanika čuvati trajno ako je u svezi s ugovornim odnosom koji je predmet ovih Općih uvjeta pokrenut sudski postupak.

7. Ispitanik 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. Ispitanik 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.

9. Kada se obrada osobnih podataka Ispitanika temelji na privoli, Ispitanik 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.

10. Ispitanik ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu.

11. Ukoliko se osobni podaci ne prikupljaju od Ispitanika, Banka će Ispitaniku, osim podataka iz točke 21.1. pružiti i informacije o pravu na prenosivost podataka, izvoru osobnih podataka te dolaze li iz javno dostupnih izvora, u skladu s uvjetima definiranim Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka.

Banka navedene informacije pruža:

---

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

- 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, te
- ako je predviđeno otkrivanje podataka drugom primatelju, najkasnije u trenutku kada su podaci prvi put otkriveni.

## **I. PRIGOVORI / REKLAMACIJE**

1. Ukoliko Korisnik kartice smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov račun, ovlašten/dužan je bez odgađanja dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na njenu poslovnu adresu, putem telefaksa ili elektroničke pošte, ili predati isti u poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora.
2. Banka na preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu roba i usluga kupljenih Karticom.
3. Mogući sporovi Korisnika kartice u pogledu kvalitete ili količine robe ili pružene usluge ne odgađaju novčanu obvezu korisnika Kartice prema Banci nastalu korištenjem Kartice, a takve sporove Korisnik kartice rješava s trgovcem.
4. Ako Korisnik kartice ima bilo kakav prigovor na transakciju plaćanja računa za kupljenu robu ili izvršenu uslugu, može se obratiti Banci radi razjašnjenja, uz predočenje računa i ostale dokumentacije.
5. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, ako dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun i sl., Banka može zatražiti da Korisnik kartice prigovor upotpuni, a ukoliko Korisnik kartice to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Korisnik kartice odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika kartice s prigovorom ili s dopunom prigovora.
6. Bez obzira na podnošenje prigovora, Osnovni korisnik će biti terećen za troškove sporne transakcije do konačnog rješavanja prigovora, ako zakonom nije drugačije regulirano. Za neautorizirane transakcije Osnovni korisnik će biti odobren odmah do kraja prvog radnog dana za iznos prigovora u svim slučajevima za to predviđenim zakonom. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Korisnika kartice pisanim putem u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku Banka će Korisniku kartice dati privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik kartice primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana.
7. Korisnik kartice dužan je bez odgađanja nakon saznanja o izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji ili o neuredno izvršenoj platnoj transakciji obavijestiti Banku o istoj, a najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja.
8. Korisnik kartice je dužan čuvati potvrde o provedenim transakcijama najmanje 40 dana od dana realiziranja transakcije.
9. Ako Banka utvrdi da je prigovor opravdan, postupit će u skladu sa zahtjevom Korisnika kartice i zakonskim odredbama i odobriti račun Osnovnog korisnika uz koji je vezana Kartica (ili Račun namirenja, odnosno tekući račun), a u slučaju neopravdanog prigovora Osnovni korisnik snosi sve troškove reklamacijskog postupka. Korisnik kartice ovlašćuje Banku da i bez posebnog odobrenja može ispravljati očite pogreške nastale u obradama, kao što su obračunate naknade, kamate i slično.
10. U slučaju nemogućnosti provođenja transakcije Karticom na bilo kojem Prodajnom mjestu, Isplatom mjestu ili Bankomatu, Banka ne preuzima obvezu nadoknade eventualne nematerijalne štete Korisniku kartice, bez obzira na razlog odbijanja transakcije, dok naknada za eventualnu materijalnu štetu može iznositi najviše 500,00 HRK.
11. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima Banke.
12. U svim sporovima između Korisnika kartice 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, Korisnik kartice može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Navedeni postupak Korisnik kartice može pokrenuti pri nadležnom tjelu 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).



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

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

15. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Korisnika kartice, odnosno klijenta/ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava Korisnika kartice, odnosno klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i "Informacije o obradi osobnih podataka".

## **J. OPĆE ODREDBE**

1. Ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d. sastavni su dio Zahtjeva za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice te isti, po odobrenju Zahtjeva od strane Banke i preuzimanja Kartice od strane Osnovnog korisnika imaju snagu ugovora. Potpisivanjem Zahtjeva i preuzimanjem Kartice Korisnik kartice potvrđuje da je prihvatio sve odredbe Općih uvjeta i Općih uvjeta pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d., te da je upoznat i suglasan s istima, a Ugovor je sklopljen u trenutku kada Osnovni korisnik svojim potpisom potvrdi primitak Kartice.

2. Sastavni dio Općih uvjeta čine podaci o važećim kamatnim stopama i naknadama te su isti dostupni klijentu u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke kao i Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom koju donosi Uprava Banke.

3. Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se na Osnovnog korisnika i na Dodatnog korisnika.

4. Banka se obvezuje sve podatke u svezi s korisnikom Kartice smatrati tajnim i povjerljivim sukladno zakonskim propisima.

5. Banka će Korisniku kartice predložiti izmjenu ugovora, na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Ukoliko Korisnik kartice nije suglasan sa predloženim izmjenama, ima pravo otkazati ugovor bez ikakve naknade s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena. Ukoliko Korisnik kartice nije suglasan sa predloženim izmjenama i ne navede datum otkazivanja ugovora, Banka će isti otkazati zadnji dan prije stupanja izmjena na snagu. Smatra se da je Korisnik kartice prihvatio te izmjene, ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Prestankom ugovora Korisnik kartice dužan je Karticu presjeći okomito po sredini i preko čipa i odmah vratiti Banci. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja Banka može provesti odmah, bez prethodne obavijesti Korisniku kartice.

6. Korisnik kartice može u svakom trenutku otkazati ugovor otkazom korištenja Kartice kako je regulirano u točki G. podtočka 5. ovih Općih uvjeta. Banka može u svakom trenutku otkazati ugovor uz otkazni rok od dva mjeseca. Navedeni otkaz ugovora od strane Banke ne predstavlja otkaz korištenja kartice od strane Banke predviđen u točki G. podtočka 3. ovih Općih uvjeta.

7. Korisnik kartice odgovoran je i dužan namiriti sve nastale troškove do dana kad je Karticu vratio Banci.

8. Svako korištenje Kartice suprotno ovim Općim uvjetima i odredbama zakona izaziva automatsko oduzimanje Kartice kako Osnovnom korisniku tako i Dodatnom korisniku i poduzimanje odgovarajućih zakonskih mjera, a svu materijalnu štetu, zajedno s eventualnim kamatama snosi Osnovni korisnik solidarno s Dodatnim korisnikom.

9. Zabranjeno je svako korištenje Kartice u nezakonite svrhe.

10. Za moguće nastale sporove ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Zadru.

11. Tijelo nadležno za nadzor je Hrvatska narodna banka.

12. Ovi Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d. stupaju na snagu i primjenjuju se na sve klijente od 28. srpnja 2018. godine.

13. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d. prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d. iz ožujka 2018. godine.

U Zadru, srpanj 2018.

Uprava OTP banke d.d.