

OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA OSNOVNI RAČUN ZA PLAĆANJE

1. Područje primjene

1.1. Opći uvjeti poslovanja za osnovni račun za plaćanje OTP banke Hrvatska dioničko društvo Zadar (u daljnjem tekstu: "Uvjeti poslovanja za osnovni račun") reguliraju poslovni odnos između OTP banke Hrvatska dioničko društvo Zadar (u daljnjem tekstu: "Banka") sa sljedećim podacima:

Adresa:	Domovinskog rata 3
Adresa elektroničke pošte:	info@otpbanka.hr
Internet stranice:	www.otpbanka.hr
INFO telefon:	072 201 555
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

i klijenta fizičke osobe, potrošača, koji otvara osnovni račun za plaćanje (u daljnjem tekstu: "Klijent").

2. Izmjene

22.1. Banka može u bilo koje vrijeme mijenjati ove Uvjete poslovanja za osnovni račun za plaćanje. Informacije o izmjenama i dopunama Uvjeta poslovanja za osnovni račun za plaćanje bit će objavljene 2 mjeseca prije stupanja na snagu novih Općih uvjeta te će biti istaknute na šalterima Banke ili prostorima Banke namijenjenim Klijentima, web stranici Banke ili raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Klijenta. Obavijest o izmjenama i dopunama Uvjeta poslovanja za osnovni račun za plaćanje Banka može dostaviti Klijentu putem izvoda i putem usluge OTP direkt (Internet bankarstvo).

2.2. Ukoliko Klijent ne prihvaća izmjene i/ili dopune Uvjeta poslovanja za osnovni račun za plaćanje, ovlašten je jednostrano otkazati korištenje proizvoda ili usluge Banke u roku 2 mjeseca od datuma objave izmjene i/ili dopune istih na način da Klijent osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje proizvod ili uslugu. Propust dostave u navedenom roku Banka tumači kao Klijentovo prihvaćanje izmjena i/ili dopuna.

3. Pojam računa

3.1. Osnovni račun za plaćanje je kunski prometni račun koji Banka otvara Klijentu temeljem Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu a obuhvaća sljedeće usluge:

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

Osnovni račun odobrava se na zahtjev Klijenta, a ugovaranje i korištenje osnovnog računa Klijenta ne obvezuje na ugovaranje bilo koje dodatne usluge.

3.2 Osnovni račun za Klijente koji pripadaju osjetljivoj skupini iz točke 3.3. ovih Uvjeta poslovanja za osnovni račun, Banka odobrava temeljem Ugovora o osnovnom socijalnom računu i platnim uslugama.

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

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

3.4. Podaci o stanju i prometu po osnovnom računu su bankovna tajna i mogu se priopćiti samo na:

- zahtjev vlasnika ili punomoćnika
- u ostalim slučajevima koji su predviđeni zakonskim propisima.

4. Klijent – korisnik računa

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

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

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

4.3. Klijent može imati samo jedan osnovni račun u Banci.

5. Otvaranje osnovnog računa

5.1. Osnovni račun otvara se zaključenjem Ugovora o otvaranju osnovnog računa za plaćanje i platnim uslugama ili Ugovora o otvaranju osnovnog socijalnog računa i platnim uslugama (u daljnjem tekstu: "Ugovor"), čiji su sastavni dio ovi Uvjeti poslovanja za osnovni račun i Opći uvjeti za obavljanje platnih usluga za fizičke osobe. Ugovor o osnovnom računu zaključuje se na neodređeno vrijeme a Ugovor o otvaranju osnovnog socijalnog računa može imati rok važenja sukladno dokumentaciji Centra za socijalnu skrb.

5.2. Da bi mogao otvoriti i poslovati računom, Klijent je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu ili putovnicu).

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

5.4. Za otvaranje osnovnog socijalnog računa Klijent mora predložiti dokument kojim dokazuje korištenje prava iz točke 3.3.

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

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

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

6. Raspolaganje sredstvima na osnovnom računu

6.1. Sredstva na osnovnom računu tretiraju se kao novčani depozit po viđenju.

6.2. Po osnovnom računu nije moguće ugovoriti prekoračenje po računu.

6.3. Banka može odbiti izvršiti nalog po osnovnom računu ukoliko:

- postoji opravdana sumnja da nalog nije podnio Klijent ili punomoćnik,
- nalog nije jasan,
- izvršenje naloga može predstavljati povredu bilo kojih zakonskih odredbi.

6.4. U svrhu reguliranja raspolaganja sredstvima s računa maloljetnih osoba (djece do 18 godina), roditelji (zakonski zastupnici/skrbnici po računu) mogu raspolagati novčanim sredstvima na računu djeteta sukladno važećim zakonskim propisima.

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

6.6. Po zaključenju Ugovora, Klijent dobiva debitnu karticu računa koja je obvezni instrument za raspolaganje sredstvima na računu. Uz karticu, Banka Klijentu dodjeljuje PIN (osobni identifikacijski broj) uz koji se kartica koristi.

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

6.8. MasterCard contactless debitna kartica se može koristiti i za beskontaktna plaćanja i beskontaktno podizanje gotovine i druge beskontaktna transakcije (prisanjanjem kartice na bankomatu, EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog ili isplatnog mjesta). U slučaju beskontaktnih plaćanja nižih iznosa klijent se ne identificira ni PIN-om ni potpisom, što predstavlja dodatni rizik u slučaju gubitka/ krađe/ zloupotrebe kartice, a sukladno pravilima MasterCard-a maksimalni iznosi za takva plaćanja definirani su na razini pojedine zemlje. Na dan objave ovih Uvjeta poslovanja za tekuće račune maksimalni iznos za beskontaktna plaćanja bez PIN i potpisa u Republici Hrvatskoj je 100,00 kuna. Klijent ili punomoćnik ima mogućnost odbiti ponuđenu MasterCard contactless debitnu karticu koja se može koristiti i za beskontaktna plaćanja, a Banka je Klijentu ili punomoćniku, na njegov zahtjev, dužna izdati karticu koja se ne može koristiti za beskontaktna transakcije.

6.9. 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 financijskih transakcija koje su u Banci identificirane kao DCC transakcije (Dynamic Currency Conversion – financijska usluga obračunavanja troškova u valuti kartice prilikom korištenja EFTPOS terminala ili bankomata u inozemstvu). 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.

6.10. 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 Visa Europe/MasterCard tečaju (ovisno o vrsti kartice) na dan obrade transakcije u Visa Europe/MasterCard sustavu, pri čemu se, u slučaju Visa Electron kartica, uračunava i naknada Banke koja je za takve konverzije definirana u Visa Europe (0,75% za transakcije unutar Visa Europe, 1% za transakcije izvan Visa Europe).

6.11. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnica Banke i na internet stranici Banke.

6.12. Tečajevi za preračunavanje iznosa iz izvorne valute u iznos u obračunskoj valuti, za transakcije karticom koje se obračunavaju u eurima, objavljuju se na web stanicama:

http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx i

<https://www.mastercard.com/us/personal/en/cardholderservices/currencyconversion/index.html>.

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

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

7. Naknade po osnovnom računu

7.1. Za korištenje osnovnog računa i vezanih usluga, Banka Klijentu naplaćuje naknadu sukladno članku 24. Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu i Odluci o naknadama.

7.2. Po osnovnom socijalnom računu Banka odobrava 10 besplatnih nacionalnih platnih transakcija u kunama mjesečno. Broj navedenih transakcija ne odnosi se na kreditne transfere koji nisu zadani u poslovnicama Banke ili putem internetskog bankarstva.

7.3. Banka će Klijentu korisniku osnovnog računa i osnovnog socijalnog računa ponuditi besplatnu uslugu internetskog bankarstva i/ili mobilnog bankarstva

8. Identifikacija kod raspolaganja sredstvima na osnovnom računu

8.1. Prilikom raspolaganja sredstvima na osnovnom računu Klijent ili punomoćnik se identificira karticom i PIN-om (na mjestu raspolaganja koje zahtjeva identifikaciju PIN-om) ili karticom i potpisom (na mjestu raspolaganja koje zahtjeva identifikaciju potpisom) ili samo karticom (transakcije MasterCard contactless debitnom karticom određenih iznosa prilikom beskontaktnog plaćanja) te – gdje je to neophodno – i jednim od identifikacijskih dokumenata iz točke 5.2.

8.2. Klijent ili punomoćnik autorizira odnosno daje suglasnost za platnu transakciju upotrebom kartice na jedan od sljedećih načina:

- umetanjem ili prislanjanjem te korištenjem kartice na bankomatu, uz unos PIN-a;
- uručanjem kartice na prodajnom ili isplatnom mjestu te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
- umetanjem ili prislanjanjem kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog ili isplatnog mjesta te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
- sklapanjem ugovora o terećenju kartice

8.3. PIN, utipkan i provjeren na mjestu raspolaganja sredstvima, jest dovoljan i nedvojben dokaz identiteta Klijenta ili punomoćnika koji je naložio i obavio određenu transakciju uporabom PIN-a.

8.4. Kada je za raspolaganje sredstvima na osnovnom računu potreban potpis Klijenta ili punomoćnika, on mora biti istovjetan potpisu na kartici.

8.5. Na prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima Visa Europe, odnosno MasterCard-a, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a, Klijent ili punomoćnik daje suglasnost za izvršenje transakcije samim činom korištenja kartice.

8.6. Klijent i punomoćnik ne smiju koristiti karticu u nezakonite svrhe uključujući kupnju roba i usluga koje su zakonom zabranjene u Republici Hrvatskoj.

8.7. Prilikom kupnje roba i usluga ili prilikom podizanja gotovine upotrebom kartice, Klijent i punomoćnik su dužni sve potvrde o transakciji izdane od strane prodajnog ili isplatnog mjesta zadržati za sebe te ih u slučaju reklamacije predložiti Banci.

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

8.9. U slučajevima izvršenja neautoriziranih platnih transakcija provedenih beskontaktnim plaćanjem MasterCard contactless debitnom karticom, vrijede jednake odgovornosti Banke kao i za ostale neautorizirane platne transakcije, sukladno Općim uvjetima obavljanja platnih usluga za fizičke osobe OTP banke d.d. koji su sastavni dio Ugovora.

9. Davanje punomoći

9.1. Klijent može, pri otvaranju računa ili naknadno, opunomoćiti najviše tri osobe za raspolaganje sredstvima računa putem punomoći izdane u Banci ili izvan banke. Ako je punomoć izdana izvan Banke, ona može biti jednokratna ili stalna, a potpis Klijenta mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela sukladno posebnim propisima. Opunomoćenik može biti i maloljetna osoba, pod uvjetom da je stekla poslovnu sposobnost i da ima odgovarajući identifikacijski dokument.

9.2. Oblik, odnosno način davanja punomoći određuje Banka, a svojom odlukom može odrediti i posebne uvjete koje mora ispunjavati opunomoćenik.

9.3. Ovlaštenja opunomoćenika prema Banci jednaka su ovlaštenjima Klijenta, osim što opunomoćenik ne može:

- promijeniti podatke o vlasništvu računa,
 - dati nalog za zatvaranje računa,
 - prenijeti svoja ovlaštenja temeljem punomoći na treću osobu
- ugovoriti trajni nalog za platne usluge izravnog terećenja (eksterni trajni nalog za plaćanja tvrtkama s kojima Banka ima sklopljen ugovor) ukoliko nije dobio suglasnost vlasnika računa za ugovaranje istih.

9.4. Klijent snosi punu odgovornost za raspolaganje sredstvima računa od strane opunomoćenika.

9.5. Punomoć prestaje temeljem pisanog opoziva Klijenta ili pisanog otkaza opunomoćenika, smrću Klijenta ili opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti Klijenta ili opunomoćenika ili prestankom Ugovora. Ukoliko je izjava o opozivu odnosno otkazu načinjena izvan Banke, potpis na ispravi mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog

tijela te izjava kao takva proizvodi pravni učinak prema Banci od njezina primitka u Banku. Klijent ili opunomoćenik dužan je, prestankom punomoći, vratiti Banci dodijeljenu(e) mu(im) karticu(e). Odgovornost za neprovođenje ove odredbe snosi Klijent.

10. Valutiranje promjena

10.1. Promjene (uplate i isplate) na osnovnom računu valutiraju se:

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

11. Kamate

11.1. Na sredstva na osnovnom računu Banka obračunava i plaća kamate u visini i na način utvrđen Odlukom o kamatama i Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom.

11.2. Kamatna stopa koju banka obračunava i plaća na sredstva na osnovnom računu Klijenta je promjenjiva, sukladno Odluci o kamatama.

11.3. Obračun kamata vrši se dnevno na iznos salda osnovnog računa na kraju dana. Pripis pasivne kamate vrši se godišnje.

11.4. Klijent je dužan osigurati sredstva na osnovnom računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o naknadama. Ukoliko na dan naplate pojedine naknade na osnovnom računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade, osnovni račun se s naplatom naknade može dovesti u nedozvoljeno prekoračenje.

11.5. U slučaju blokade osnovnog računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade.

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

12. Izvještavanje

12.1. O stanju i promjenama na osnovnom računu Banka jednom mjesečno obavještava Klijenta putem izvoda, pod uvjetom da je u tom razdoblju bilo prometa po računu.

12.2. Banka dostavlja izvod s osnovnog računa na adresu Klijenta ili drugu adresu po njegovu odabiru.

12.3. Klijent može zatražiti od Banke da mu ne dostavlja izvod s osnovnog računa čime potvrđuje da će se o promjenama po računu informirati usmeno u poslovnici Banke ili putem usluge OTP direkt (Internet bankarstva ili telefonskog bankarstva).

12.4. 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.

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

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

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

12.8. Slanje izvoda s osnovnog računa na adresu Klijenta se ne naplaćuje.

12.9. Korištenje usluge Internet i telefonskog bankarstva Klijentu se ne naplaćuje.

12.10. Banka snosi odgovornost za izradu i slanje izvoda i obavijesti klijentima. Za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku pošiljki, Banka ne snosi odgovornost obzirom da se za dostavu pošiljki koristi uslugama vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga. U slučaju slanja podataka klijentu putem elektroničke pošte, Banka ne snosi odgovornost za moguću štetu nastalu zbog neisporuke podataka, kašnjenja isporuke, preinake ili otkrivanja podataka, ukoliko je Banka poduzela sve potrebne mjere postupajući s pažnjom dobrog gospodarstvenika i dobrog stručnjaka.

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

12.12. Klijent je dužan pridržavati se mjera sigurnosti i ne davati povjerljive podatke putem elektroničke pošte. Banka putem elektroničke pošte ne dostavlja poveznice (linkove) na internet i mobilno bankarstvo i ne traži povjerljive podatke kao što su brojevi kartica, CVV broj, broj tokena, APPLI 1 i APPLI 2 brojeve. U slučaju da Klijent putem elektroničke pošte zaprimi takve podatke ili upite, treba biti svjestan da isti nisu dostavljeni od strane Banke, već da se u takvim slučajevima radi o pokušajima zloupotrebe i prijevare.

13. Ostale obavijesti

13.1. Klijent je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka (Klijenta i punomoćnika) koje utječu ili mogu utjecati na poslovanje s njegovim osnovnim računom, kao na primjer: promjena imena i adrese vlasnika ili punomoćnika, promjena broja mobilnog telefona, promjena adrese elektroničke pošte, promjena potpisa, promjena podataka vezanih uz plaćanja po trajnom nalogu i slično.

14. Reklamacije transakcija karticom

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

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

14.3. Klijent ili punomoćnik 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.

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

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

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

14.7. Bez obzira na podnošenje reklamacije, Klijent će biti terećen za troškove sporne transakcije do konačnog rješavanja reklamacije, ako zakonom nije drugačije regulirano.

14.8. Ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobrit će se račun Klijenta, a u slučaju neopravdane reklamacije, Klijent snosi sve troškove reklamacijskog postupka.

15. Čuvanje kartice i PIN-a

15.1. Klijent i punomoćnik su dužni čuvati karticu i PIN na način da osiguraju njihovu najbolju moguću (razumnu) zaštitu od krađe ili drugih zloupotreba od strane neovlaštenih osoba.

15.2. Klijent i punomoćnik su dužni pridržavati se mjera sigurnosti prilikom upotrebe kartice i to osobito:

- 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 ili isplatnim 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.

15.3. Radi zaštite od zloupotrebe Klijent i punomoćnik ne smiju dozvoliti korištenje kartice drugoj osobi, pisati PIN na karticu ili na bilo koji predmet kojeg drže zajedno s karticom.

16. Izgubljena / ukradena / zluporabljena kartica

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

16.2. Ako sumnja da mu je kartica ukradena Klijent ili punomoćnik krađu prijavljuje i najbližoj policijskoj postaji.

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

16.4. Ukoliko je Klijent ili punomoćnik postupao protivno odredbama Uvjeta poslovanja za osnovni račun, Klijent je neograničeno odgovoran za svaku zloupotrebu kartice. U protivnom, odgovornost Klijenta po pitanju iznosa troškova do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe kartice zakonski je definirana.

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

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

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

17. Prestanak Ugovora i blokada računa

17.1. Banka može raskinuti okvirni ugovor o osnovnom računu samo u sljedećim slučajevima:

- a) ako se Klijent koristi osnovnim računom u nezakonite svrhe
- b) ako po osnovnom računu nije izvršena niti jedna transakcija u razdoblju dužem od 24 mjeseca neprekidno
- c) ako je Klijent u svrhu otvaranja osnovnog računa dao netočne informacije, a na temelju točnih informacija Banka bi bila dužna odbiti zahtjev za otvaranje tog računa
- d) ako Klijent više nema zakonito boravište u Europskoj uniji
- e) ako je Klijent u Republici Hrvatskoj nakon otvaranja osnovnog računa otvorio drugi osnovni račun za plaćanje

U slučajevima navedenim u točkama b),d),e), Banka će pisanim putem obavijestiti Klijenta o razlogu za raskid i pozvati ga da otkloni taj razlog u roku od najmanje dva mjeseca. Ukoliko ne otkloni razlog i to ne dokaže u određenom roku, okvirni ugovor se raskida istekom tog roka.

U slučajevima iz točki a) i c), raskid proizvodi pravne učinke odmah u trenutku dostave Klijentu pisane obavijesti o raskidu.

17.2. Klijent može otkazati Ugovor uz otkazni rok od mjesec dana. Na Ugovor se ne primjenjuju pravila o otkazu ugovora od strane Banke kako su propisana Općim uvjetima za obavljanje platnih usluga za fizičke osobe za pružanje platnih usluga - odredbe o prestanku Ugovora o otvaranju računa i ugovora o ostalim platnim uslugama.

17.3. Banka će Klijentu predložiti izmjenu Ugovora lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene isticanjem obavijesti na šalterima Banke ili prostorima Banke namijenjenim Klijentima te objavom na web stranici Banke. Obavijest o prijedlogu izmjena Ugovora Banka Klijentu može dostaviti putem izvoda ili putem usluge OTP direkt (Internet bankarstvo). Ukoliko Korisnik nije suglasan sa predloženim izmjenama, ima pravo otkazati Ugovor bez ikakve naknade. Smatra se da je Korisnik prihvatio te izmjene, ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Ukoliko Klijent ne prihvati izmjene, obavezan je pismeno otkazati Ugovor najkasnije do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu na način da osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje Ugovor. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Klijenta, kao i one koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja, Banka može provesti odmah, bez prethodne obavijesti Klijentu. Podaci o referentnoj kamatnoj stopi i referentnom tečaju u svakom trenutku su Klijentu dostupni na šalterima Banke ili u prostorima Banke namijenjenim klijentima i objavljene na web stranici Banke te će biti raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Klijenta.

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

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

17.6. 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 prijevare;
- je to neophodno u slučajevima i pod uvjetima predviđenim Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

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

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

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

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.

Banka će deblokirati platni instrument kao i određenu transakciju internetskog plaćanja (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu. U slučaju postupka prebacivanja iz točke 20. Uvjeta poslovanja za osnovni račun, banka koja prenosi informacije potrebne za prebacivanje ne smije blokirati platni instrument prije datuma navedenog u punomoći za prebacivanje.

18. Povjerljivost i korištenje osobnih podataka

18.1. Potpisom Ugovora Klijent izjavljuje:

- da je upoznat sa svrhom prikupljanja njegovih osobnih podataka, odnosno da Banka iste prikuplja u svrhu koja proizlazi iz pravnog posla u koji ulazi zaključenjem Ugovora, a sukladno Uvjetima poslovanja za osnovni račun kojima su pobliže definirana pravila pružanja ove vrste bankarskih usluga.
- da je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu proslijediti i ostalim članicama grupe OTP banke d.d. na korištenje i obradu u svrhu izvršavanja ugovornih i zakonskih obveza.
- da je upoznat s identitetom voditelja zbirke osobnih podataka - OTP bankom d.d., svrhom obrade kojoj su podaci namijenjeni, te da ga je voditelj obavijestio o kategorijama korisnika osobnih podataka i mogućim posljedicama uskrate davanja podataka.

- da dobrovoljno stavlja na raspolaganje podatak o svom osobnom identifikacijskom broju (OIB-u) i ostale osobne podatke, sadržane u Obrascu za otvaranje i izmjenu klijenta te daje privolu da se Banka koristi istima u cilju nedvojbene identifikacije, zaštite Bancinih i njegovih osobnih interesa u poslovanju, te provođenja dubinske analize ili u svrhu provođenja propisa koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu utvrđivanja statusa klijenta i provođenja obveza izvještavanja sukladno odredbama FATCA-e¹ te dubinske analize i izvještavanja kako to nalažu pravila CRS-a², u cilju obavještanja o proizvodima i uslugama Banke kao i za sve ostale potrebe nastale iz poslovnog odnosa s OTP bankom, dokle god to potrebe poslovnog odnosa koji je predmet ovog akta zahtijevaju.

- da je upoznat s Uvjetima poslovanja za osnovni račun koji se nalaze u prilogu Ugovorate ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća.

18.2. Potpisom Ugovora OTP banka d.d. se obvezuje čuvati osobne podatke Klijenta i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovog akta.

18.3. 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 Jedinственog registra računa kojeg vodi Financijska agencija ili temeljem informacija Porezne uprave dobivenih u svrhu obračuna poreza na dohodak – kamate na štednju kad utvrdi da su osobni podaci kojima raspolaže nepotpuni, netočni ili neažurni.

19. Podnošenje prigovora

19.1. Ukoliko Klijent 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 reklamacija.

19.2. 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.

19.3. 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.

19.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisanim putem u roku od 7 radnih dana od zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom za pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok.

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

19.6. 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 sedam radnih dana od dana primitka poziva, dostaviti svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva, a sve u skladu sa Zakonom o platnom prometu.

19.7. U svim sporovima između Klijenta i Banke koje nastanu iz Ugovora a odnose se na primjenu odredbi Zakona o platnom prometu te Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

20. Prebacivanje

20.1. Sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, poglavlju III Prebacivanje, Banka će pružati uslugu prebacivanja.

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

20.3. Banka će Klijentu omogućiti jednostavno prebacivanje računa za plaćanje na način da Klijent banci primatelju (banka koja prima informacije potrebne za prebacivanje) dostavi punomoć potrošača za prebacivanje (u daljnjem tekstu:

¹ 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. Vlada Republike Hrvatske je s Vladom Sjedinjenih Američkih Država potpisala sporazum za provedbu FATCA-e temeljem kojeg će se s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjivati informacije i dostavljati podaci o američkim građanima koji posjeduju račune i određenu financijsku imovinu u inozemnim financijskim institucijama. Tekst navedenog zakona dostupan je na www.irs.com

² 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 će nadležna porezna tijela država koje su implementirale navedeni standard razmjenjivati informacije o klijentima i njihovim financijskim računima. Pravni temelj za primjenu CRS-a je Zakon 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 pregledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja koje određuje i kojim se omogućuje primjena Mnogostranog sporazuma nadležnih tijela o automatskoj razmjeni informacija o financijskim računima kojeg je Republika Hrvatska potpisnica.

Hrvatske financijske institucije će Poreznu upravu izvještavati 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.

Punomoć) i popis usluga za prebacivanje te ostale potrebne podatke i ovlaštenja koja Punomoć mora sadržavati, a sve ostale radnje u postupku prebacivanja provode se u propisanim rokovima i na način određen u Punomoći i popisu usluga koje su predmet prebacivanja te u skladu sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

20.4. Klijentu će se besplatno uručiti obrazac Informacija za potrošače o potrebnim koracima prilikom korištenja usluge prebacivanja koji sadržava:

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

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

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

21. Završne odredbe

21.1. Za sve što nije izričito regulirano ovim Uvjetima poslovanja za osnovni račun, na uslugu osnovnog računa za plaćanje kao platnu uslugu na odgovarajući način se primjenjuju Opći uvjeti obavljanja platnih usluga za fizičke osobe, drugi akti banke i zakonski propisi kojima se propisuje poslovanje po osnovnom računu za plaćanje potrošača.

21.2. U slučaju kolizije odredbi Uvjeta poslovanja za osnovni račun i Općih uvjeta za obavljanje platnih usluga za fizičke osobe primijenit će se odredbe Uvjeta poslovanja za osnovni račun.

21.3.. U slučaju da neke od odredbi Uvjeta poslovanja za osnovni račun nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune Uvjeta poslovanja za osnovni račun.

21.4. Sastavni dio Uvjeta poslovanja za osnovni račun 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 Klijentu u poslovnica Banke i na Internet stranici Banke. Sastavni dio Uvjeta poslovanja za osnovni račun 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 Klijentu dostupni u poslovnica 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.

21.5. Ugovor se zaključuje za hrvatskom jeziku. Sva komunikacija tijekom ugovornog odnosa odvijat će na hrvatskom jeziku.

21.6. Na Ugovor se primjenjuje pravo Republike Hrvatske.

21.7. Uvjeti poslovanja za osnovni račun stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Klijente od 27. srpnja 2017. godine kad je stupio na snagu Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

U Zadru, srpanj 2017.

Uprava OTP banke Hrvatska dioničko društvo