

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA SA KORISNICIMA PLATNIH USLUGA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

### 1. Prethodne informacije o otvaranju i vođenju računa i obavljanju poslova platnog prometa

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeće značenje:

**"transakcijski račun"** je račun koji za poslovne namjene poslovnog subjekta otvara i vodi Banka u svrhu provedbe platnih transakcija te u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih i nebankovnih usluga za poslovnog subjekta.

Transakcijski račun je multivalutni račun poslovnog subjekta (u daljnjem tekstu: Račun) na kojemu Banka evidentira transakcije u domicilnoj valuti RH i drugim valutama;

**"korisnik"** je poslovni subjekt koji s Bankom sklopi Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga i koristi platne usluge kao platitelj i/ili primatelj plaćanja;

**"platna usluga"** uključuje: polog gotovine na transakcijski račun, podizanje gotovine s transakcijskog računa, izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist transakcijskog računa, uključujući izravno terećenje i trajne naloge, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica, direktnih kanala ili sličnog sredstva;

**"platitelj"** je poslovni subjekt ili fizička osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, poslovni subjekt ili fizička osoba koja daje nalog za plaćanje;

**"primatelj plaćanja"** je poslovni subjekt ili fizička osoba za koje su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije;

**"jedinствена identifikacijska oznaka"** znači broj transakcijskog računa ili drugu jedinstvenu identifikacijsku oznaku koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji. U ovim Općim uvjetima Banka pod Jedinstvenom identifikacijskom oznakom podrazumijeva IBAN ili broj transakcijskog računa;

**"IBAN" (International Bank Account Number; hrv. Međunarodni broj bankovnog računa)** je međunarodni standard za numeraciju bankovnih računa. IBAN je jedinstveni identifikator računa klijenta koji Banka daje svojim klijentima;

**"BIC" (Business Identifier Code)** je međunarodni poslovni identifikator pružatelja platnih usluga koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija. BIC Banke naveden je u informacijama o Banci u uvodnom dijelu ovih Općih uvjeta poslovanja;

**"nalog za plaćanje"** je instrukcija koju daje platitelj ili primatelj plaćanja, a kojom se traži izvršenje platne transakcije;

**"platni instrument"** je svako sredstvo ili skup postupaka koji su ugovoreni između pojedinog Korisnika i Banke i vezan je samo na tog Korisnika koji ga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje;

**"trajni nalog"** je platna usluga kojom se uređuje buduće izvršenje niza platnih transakcija;

**"raspoloživo stanje na računu čine"** stanje sredstava na računu od prethodnog dana uvećano za priljev sredstava tijekom dana i za dopušteni okvirni kredit, te umanjeno za plaćanja u tom danu do vremena utvrđenja pokrića, rezervacije i unesene naloge u redu čekanja s tekućim datumom izvršenja.

**"odobreno prekoračenje"** je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku na temelju posebnog ugovora koji Banka sklapa s Korisnikom;

**"pokriće"** je iznos raspoloživog stanja u valuti terećenja dovoljan za izvršenje platne transakcije;

**"vrijeme primitka naloga za plaćanje"** je trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje ili dan koji je ugovoren između Banke i Korisnika za započinjanje izvršenja naloga za plaćanje (u daljnjem tekstu: Datum izvršenja);

**"datum izvršenja"** je dan na koji Banka tereti Račun Korisnika;

**"datum valute odobrenja"** je dan na koji Banka odobrava račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ili kod primitka platne transakcije, dan na koji Banka odobrava Račun Korisnika;

**"nacionalna platna transakcija"** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka kao platitelj i/ili primatelj pružatelj platnih usluga i drugi pružatelj platnih usluga koji obavlja platne usluge na području Republike Hrvatske.

**"prekogranična platna transakcija"** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje Banka kao platitelj ili

primatelj pružatelj platnih usluga, a drugi pružatelj platnih usluga posluje prema propisima druge države članice;

**"država članica"** je država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;

**"međunarodna platna transakcija"** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje Banka kao platitelj ili

primatelj pružatelj platnih usluga, a drugi pružatelj platnih usluga posluje prema propisima treće države;

**"treća država"** je država koja nije država članica;

**"radni dan"** - kod nacionalnih platnih transakcija radnim danom se smatra svaki dan osim subote, nedjelje i neradni dani i blagdani propisani pozitivnim propisima ili koje je odredilo nadležno državno tijelo. Kod međunarodnih i prekograničnih platnih transakcija radni dan je svaki dan osim subote, nedjelje i neradni dani i blagdani propisani pozitivnim propisima ili koje je odredilo nadležno državno tijelo u Republici Hrvatskoj i ujedno je radni dan svih sudionika uključenih u izvršenje pojedine platne transakcije.

Ovim Općim uvjetima poslovanja sa korisnicima platnih usluga za poslovne subjekte (dalje: Opći uvjeti) daju se korisniku platnih usluga, prije nego što se korisnik platnih usluga obveže ponudom ili okvirnim ugovorom, sukladno članku 18. i drugim relevantnim odredbama Zakona o platnom prometu NN broj 133/09, 136/12 (u daljnjem tekstu: Zakon sljedeće informacije:

### **1.1. Podaci o pružatelju i korisnicima platnih usluga**

a) Pružatelj platnih usluga je OTP banka Hrvatska d.d. (dalje Banka) sa sjedištem u Zadru, Domovinskog rata broj 3, MB 3141721, OIB 52508873833. Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zadru pod brojem MBS 060000531. Tel.: +385 (0) 72 201 555; Fax: +385 (0) 72 201 950; e-mail: info@otpbanka.hr; web: www.otpbanka.hr; BIC/SWIFT: OTPVHR2X; IBAN: HR5324070001024070003.

b) Banka platnu uslugu pruža neposredno, ali i posredstvom zastupnika u Republici Hrvatskoj, i to Financijske agencije (dalje FINA) sa sjedištem u Zagrebu, Vrtni put 3, MB 0332852, OIB 85821130368. FINA je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS 080422905. e-mail: info@fina.hr. Sukladno tome, na svim mjestima u ovim Općim uvjetima kada se navodi „Banka“ u svojstvu pružatelja platnih usluga, podrazumijeva se i „FINA“ koja u ime i za račun Banke obavlja poslove pružatelja platnih usluga.

c) Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke sa sjedištem u Zagrebu, Trg hrvatskih velikana 3, koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke te se Banka nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenih na internetskoj stranici HNB-a (www.hnb.hr).

d) Korisnik platnih usluga (dalje: Platitelj ili Primatelj ili klijent) je poslovni subjekt koji daje nalog za plaćanje odnosno za kojeg su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije koju izvršava Banka.

e) Poslovni subjekt u smislu propisa o platnom prometu je pravna osoba, fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost sukladno propisima, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, jedinice područne (regionalne) samouprave te ostali subjekti koji mogu imati status rezidenta ili nerezidenta.

#### **Rezident:**

- pravna osoba sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, osim njenih podružnica u drugoj državi,
- tijelo državne vlasti sa sjedištem u Republici Hrvatskoj,
- tijelo državne uprave sa sjedištem u Republici Hrvatskoj,
- podružnica stranih trgovačkih društava i trgovaca pojedinaca upisana u registar koji se vodi kod nadležnog tijela državne vlasti ili uprave u Republici Hrvatskoj,
- diplomatsko, konzularno i drugo predstavništvo Republike Hrvatske u drugoj državi koje se financira iz proračuna i
- fizička osoba sa sjedištem odnosno prebivalištem u Republici Hrvatskoj koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja za koju su registrirane

#### **Nerezident:**

- pravna osoba sa sjedištem u drugoj stranoj državi, osim njenih podružnica u Republici Hrvatskoj,
- predstavništvo strane pravne osobe u Republici Hrvatskoj ako strana pravna osoba ima sjedište izvan Države članice
- trgovac pojedinac, obrtnik i druga fizička osoba sa sjedištem odnosno prebivalištem izvan Republike Hrvatske koja samostalnim radom obavlja gospodarsku djelatnost za koju je registrirana,

- strana diplomatska i konzularna predstavništva u Republici Hrvatskoj te druge izvanteritorijalne organizacije i tijela koja na osnovi dvostranih ili mnogostranih međunarodnih ugovora, koje je ratificirala Republika Hrvatska djeluju na teritoriju Republike Hrvatske,
- podružnica rezidentnog trgovačkog društva koja posluje u drugoj državi,
- strana udruga te druga strana organizacija.

Poslovnog subjekta zastupa njegov zakonski zastupnik ili osoba ovlaštena od strane zakonskog zastupnika.

## **1.2. Podaci o korištenju platne usluge**

### 1.2.1. Otvaranje i vođenje računa

1.2.1.1. Transakcijski račun poslovnog subjekta je račun, koji Banka na temelju pisanog zahtjeva poslovnog subjekta otvara u registru računa.

1.2.1.2. Banka, sukladno zaključenom okvirnom ugovoru s poslovnim subjektom, odnosno sukladno propisima, otvara:

- račun za redovno poslovanje,
- račun za obavljanje novčanog prometa organizacijskog dijela poslovnog subjekta kao dio računa za redovno poslovanje,
- druge račune određene zakonom - račune za posebne namjene.

Otvaranje računa za redovno poslovanje u kunama može biti preduvjet za otvaranje svih ostalih računa i za oročavanje sredstava.

1.2.1.3. Dokumentaciju potrebnu za otvaranje računa poslovni subjekt dostavlja uz zahtjev za otvaranje računa. Potrebna dokumentacija može se predati u fotokopiji uz predočenje originala, koji se nakon usporedbe vraćaju poslovnom subjektu. Poslovni subjekt je odgovoran za istinitost i potpunost podataka na temelju kojih se otvara i vodi račun.

1.2.1.4. Banka će otvoriti račun poslovnom subjektu temeljem Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa, u svemu sukladno ovim Općim uvjetima i Okvirnom ugovoru o otvaranju i vođenju računa i obavljanju poslova platnog prometa. Zahtjev za otvaranje računa potpisuju osobe ovlaštene za zastupanje vlasnika računa, ili njihovi punomoćnici. Za otvaranje računa potrebni su slijedeći dokumenti (Banka može tražiti i druge dokumente):

Za poslovni subjekt kao cjelinu:

- rješenje o upisu u registar nadležnog tijela ili izvadak iz tog registra,
- akt nadležnog tijela o osnivanju,
- izvadak iz zakona ako je poslovni subjekt osnovan temeljem zakona,
- obavijest o razvrstavanju državnog zavoda za statistiku,
- prijava potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu i prijava pečata kojim će se ovjeravati nalozi za plaćanje dani na obrascima platnog prometa.
- preslika identifikacijske isprave osobe ovlaštene za zastupanje (potpisnik zahtjeva za otvaranje računa).

Za organizacijski dio poslovnog subjekta:

- rješenje o upisu u sudski registar, odnosno registar nadležnog tijela dijela poslovnog subjekta, ako je upis u registar propisan.
- odluka ovlaštenog tijela poslovnog subjekta (Statut ili izvod iz Statuta poslovnog subjekta iz kojeg je vidljivo da dio poslovnog subjekta može imati račun),
- obavijest o razvrstavanju državnog zavoda za statistiku, ako je razvrstavanje propisano,
- prijava potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu i prijava pečata kojim će se ovjeravati nalozi za plaćanje dani na obrascima platnog prometa,
- preslika identifikacijske isprave osobe ovlaštene za zastupanje (potpisnik zahtjeva za otvaranje računa)

Temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, poslovni subjekt je dužan dati izjavu Podaci o beneficijarnim / stvarnim vlasnicima klijenta.

U svrhu utvrđivanja statusa poslovnog subjekta i izvještavanja sukladno odredbama FATCA-e, poslovni subjekt popunit će odgovarajući FATCA upitnik/obrazac (Upitnik za FATCA analizu – pravne osobe, Upitnik za FATCA podatke klijenta fizičke osobe, obrasci W-9 odnosno W-8BEN/W-8BEN-E).

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 usuglasila sporazum za provedbu FATCA-e temeljem kojeg će se s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjivati informacije i dostavljati podatke o američkim poreznim obveznicima koji u Hrvatskoj imaju otvorene račune i određenu financijsku imovinu. Tekst navedenog zakona dostupan je na [www.irs.com](http://www.irs.com).

Račune za posebne namjene Banka otvara temeljem zahtjeva poslovnog subjekta. Ukoliko se radi o računu za sredstva koja su na temelju zakona odnosno drugog propisa izuzeta od prisilnog izvršenja, poslovni subjekt dužan je dostaviti izvod iz zakona ili drugog propisa, iz kojeg je vidljivo da se iz sredstava za tu namjenu ne izvršavaju osnove za plaćanje.

Za stečajnu masu je stečajni upravitelj dužan donijeti Rješenje trgovačkog suda o otvaranju računa stečajne mase.

Banka, po potrebi, može tražiti i drugu dokumentaciju.

1.2.1.5. Okvirni ugovor između Banke i klijenta se sklapa otvaranjem transakcijskog računa. Banka može odbiti zahtjev poslovnog subjekta za sklapanjem okvirnog ugovora, a razloge odbijanja nije dužna posebno obrazlagati. Ako Banka odbije zaključiti okvirni ugovor i otvoriti račun poslovnom subjektu, omogućit će ovlaštenoj osobi poslovnog subjekta preuzimanje dokumentacije koja je bila priložena zahtjevu za otvaranje računa.

1.2.1.6. Račun se poslovnom subjektu može otvoriti i temeljem propisa, kada je to propisima određeno.

1.2.1.7. Poslovni subjekt je dužan pisanim putem obavijestiti Banku o promjenama u vezi s otvaranjem i vođenjem računa i ovlaštenim potpisnicima za raspolaganje sredstvima na računu najkasnije u roku 8 (osam) dana od dana nastanka promjene, te dostaviti Banci potrebnu dokumentaciju. Smatrat će se da su podaci promijenjeni kad ih Banka službeno zaprimi.

1.2.1.8. Podatke o svim otvorenim prometnim računima Banka vodi u Registru računa. Propisane podatke iz Registra računa dužna je slati u Jedinstveni registar računa, koji se vodi u FINA-i.

1.2.1.9. Podaci o stanju i prometu po računu poslovna su tajna. Banka će podatke o stanju i prometu po računu priopćiti trećoj osobi samo uz pisano dopuštenje vlasnika računa ili ako to nalažu zakonski propisi.

1.2.1.10. Za sve multivalutne transakcijske račune Banka izračunava i dodjeljuje računu IBAN – međunarodni broj bankovnog računa, te o istom izvješćuje poslovnog subjekta. Radi osiguranja nesmetanog izvršenja međunarodnih platnoprometnih transakcija, poslovni subjekt dužan je o IBAN-u računa na kojeg želi primiti priljev iz inozemstva, i BIC/SWIFT oznaci OTP banke (OTPVHR2X), informirati inozemnog platitelja.

1.2.2. Ovlasti i raspolaganje sredstvima na računu

1.2.2.1. Platitelj može raspolagati sredstvima na računu do visine pokrića (raspoloživog salda) na računu. Raspoloživo stanje na računu čine: stanje sredstava na računu od prethodnog dana uvećano za priljev sredstava tijekom dana i za dopušteni okvirni kredit, te umanjeno za plaćanja u tom danu do vremena utvrđenja pokrića, rezervacije i unesene naloge u redu čekanja s tekućim datumom izvršenja.

Prilikom provođenja naloga za izvršenje osnove za plaćanje Banka izvršava nalog u visini raspoloživih novčanih sredstava po računima. Pod raspoloživim novčanim sredstvima prilikom provođenja naloga za izvršenje osnove za plaćanje ne smatra se odobreno prekoračenje na računu ovršenika na temelju kredita banke.

Iznimno Banka može odobriti klijentov zahtjev da se takav nalog namiri iz sredstava dopuštenog kredita.

1.2.2.2. Platitelj može ovlastiti jednu ili više fizičkih osoba za raspolaganje sredstvima na računu. Subjekt iz ove točke dužan je ovlaštenike upoznati s njihovim pravima i obvezama te nadzirati korištenje ovlasti koje je dao ovlašteniku/icima. Platitelj je odgovoran za eventualnu štetu nastalu kao posljedica prekoračenja ovlasti od strane ovlaštenika. Ovlaštenja za raspolaganje sredstvima na transakcijskom multivalutnom računu primjenjuju se na kunske i devizne račune, osim ako platitelj pisanim putem ne odredi drugačije.

1.2.2.3. Platitelj daje i mijenja ovlasti ovlaštenicima isključivo u pisanom obliku na propisanom obrascu Banke. Potpis ovlaštenih osoba na dokumentima platnog prometa mora biti uvijek istovjetan potpisu prijavljenom i dostavljenom Banci pri deponiranju potpisa.

1.2.2.4. Platitelj je dužan na zahtjev Banke dostaviti podatke o osobnim identifikacijskim brojevima (OIB) za osobe ovlaštene za zastupanje i raspolaganje sredstvima na računu te ovlašćuje Banku da može imati pristup naprijed navedenim podacima i koristiti se njima.

1.2.2.5. Platitelj ovlašćuje Banku da u slučaju pogrešno obrađenog naloga pri obavljanju poslova platnog prometa od strane Banke ili bilo kojeg drugog subjekta koji sudjeluje u poslovima platnog prometa, Banka isti ispravi odmah po saznanju o učinjenoj grešci.

1.2.2.6. Platne transakcije koje dolaze od platitelja iz druge domaće ili inozemne banke obrađuju se tako da se odobrava račun Korisnika na temelju navedene Jedinstvene identifikacijske oznake u platnom nalogu. Banka se ne obvezuje provjeravati ispravnost drugih podataka navedenih uz Jedinstvenu identifikacijsku oznaku.

1.2.2.7. Neispravne naloge zaprimljene od Platitelja, koji nisu u skladu sa propisima, ovim Općim uvjetima i zaključenim Ugovorom, Banka bez odlaganja vraća nalogodavcu.

1.2.2.8. Klijent je dužan samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlaštenja vezanih uz dodatne ugovorene platne usluge jer promjena na potpisnom kartonu ne znači i promjena ovlaštenja na dodatnim platnim uslugama.

### 1.2.3. Plaćanja i naplate

1.2.3.1. Platitelj može obavljati unutarbankovna i međubankovna plaćanja u zemlji i inozemstvu, u kunama i stranim sredstvima plaćanja kada to dozvoljavaju zakonski propisi. Unutarbankovna plaćanja su plaćanja koja se provode između računa koji se vode u Banci, a međubankovna plaćanja su plaćanja između računa koji se vode u različitim bankama u zemlji i inozemstvu. Plaćanja mogu biti gotovinska, kada se koristi gotov novac bilo kao isplata s računa u Banci ili uplata na račun u Banci, i bezgotovinska, kada se vrši prijenos sredstava sa računa platitelja na račun primatelja.

1.2.3.2. Vrijeme primitka i izvršenja platnih naloga Platitelja regulirano je Terminskim planom Banke za izvršenje platnih naloga. Vrijeme primitka i izvršenja platnih naloga zaprimljenih u FINA-i definirano je terminskim planom FINA-e za izvršenje platnih naloga.

1.2.3.3. Neradnim danima za međubankovna plaćanja smatraju se subote, nedjelje i neradni dani i blagdani propisani pozitivnim propisima ili koje je odredilo nadležno državno tijelo. Neradnim danima za unutarbankovna plaćanja i gotovinska plaćanja smatraju se dani određeni aktima Banke.

1.2.3.4. Platitelj može raspolagati sredstvima na računu samo nalogom za plaćanje. Nalozi za plaćanje predaju se na obrascima platnoga prometa (papirni medij), magnetnom mediju i računalnom komunikacijom, sukladno Zakonu, Odluci o nalogima za plaćanje, ovim Općim uvjetima i zaključenom Ugovoru. Korisnik je dužan predati nalog u formatu i na način koji odredi Banka. Banka zaprima nalog za plaćanje neposredno od strane platitelja ili posredno od strane primatelja plaćanja.

1.2.3.5. Za obavljanje bezgotovinskih platnoprometnih transakcija putem računalne komunikacije Platitelj sklapa s Bankom ugovor, odnosno potpisuje pristupnicu za internet bankarstvo OTP banke – eLEMENT@, čime prihvaća Opće uvjete za korištenje eLEMENT@ za poslovne subjekte.

1.2.3.6. Platitelj može ugovoriti izvršenje trajnog naloga s Bankom čiji su elementi određeni predmetnim ugovorom i ovim Općim uvjetima. Za trajne naloge koji nisu ugovoreni po osnovi obveza po ugovorenim poslovima s Bankom, ukoliko se u tri uzastopna pokretanja prema datumu dospijeaća ne izvrše, Banka zadržava pravo da zatvori trajni nalog. Iznos trajnog naloga može se definirati i ugovoriti u kunama ili može biti vezan za valutu. Trajni nalog uvijek se izvršava u kunama na teret kuskog transakcijskog računa. U slučaju da je iznos trajnog naloga vezan za valutu na dan izvršenja trajnog naloga iznos u valuti se po srednjem tečaju OTP banke preračunava u kune i za taj iznos se tereti kuskni transakcijski račun.

1.2.3.7. Banka će bez odlaganja postupiti po svakom dobivenom nalogu za bezgotovinsko i gotovinsko plaćanje u slučaju:

- kada je korišten odgovarajući obrazac platnoga prometa,
- kada su potpis i pečat na obrascu platnoga prometa istovjetni deponiranim ovlastima o raspolaganju po računima u Banci,
- kada su popunjeni svi propisani obvezni elementi obrasca,
- kada je broj računa korisnika platnih usluga evidentiran u Registru računa Banke,
- kada je broj računa primatelja evidentiran u Jedinstvenom registru računa kod FINA-e,
- kada je broj računa primatelja, koji nije evidentiran u Jedinstvenom registru računa, točno naveden,
- kada je točan račun primatelja i poziv na broj odobrenja (poziv na broj primatelja) prema propisu o uplaćivanju prihoda proračuna i izvanproračunskih fondova kada se zadaju nalozi za uplatu prihoda proračuna i proračunskih fondova,
- kada je element obrasca platnog prometa model i sadržaj poziva na broj ispunjen oznakom prema propisu koji to određuje,
- kada je broj šifre namjene upisan iz propisa koji to određuje,
- kada je nalog dostavljen u vrijeme kada Banka može postupiti po nalogu s obzirom na datum izvršenja, odnosno datum valute,
- kada je priložena potrebna dokumentacija za plaćanje prema inozemstvu (dokumentacija iz koje je vidljivo da je nastala obveza plaćanja prema inozemstvu; za naloge dostavljene Banci putem računalne komunikacije nije potrebno dostavljati dokumentaciju),
- kada je priložena potrebna dokumentacija za polog gotovine na kuskni ili devizni transakcijski račun.

1.2.3.8. Nalog za plaćanje mora sadržavati ispravno i jasno popunjene sve obvezne elemente a to su:

- Nalog za uplatu: naziv (ime) platitelja, broj računa (IBAN) primatelja plaćanja, naziv (ime) primatelja plaćanja, oznaka valute, iznos, datum podnošenja.
- Nalog za isplatu: naziv (ime) platitelja, broj računa (IBAN) platitelja, naziv (ime) primatelja plaćanja, oznaka valute, iznos, datum podnošenja, ovjera.

- Nalog za prijenos: naziv (ime) platitelja, broj računa (IBAN) platitelja, broj računa (IBAN) primatelja plaćanja, naziv (ime) primatelja plaćanja, oznaka valute, iznos, datum izvršenja, ovjera.

Osim navedenih elemenata, nalog za plaćanje mora u određenim slučajevima sadržavati i elemente navedene u točki 1.2.3.7.

1.2.3.9. Korisnik je dužan prije izdavanja suglasnosti za izvršenje platne transakcije, odnosno autorizacije platne transakcije, provjeriti sadržaj unesenog naloga za plaćanje s kojim inicira izvršenje platne transakcije.

1.2.3.10. Banka može odstupiti od pravila navedenih u točki 1.2.3.7. kada je dan nalog u kojem sadržaj podataka u pozivu na broj ne odgovara propisu koji to uređuje. U tom slučaju Banka ne odgovara za točnost prijenosa navedenih podataka.

1.2.3.11. Banka neće postupiti po nalogu predanom na obrascu platnoga prometa koji je ispravljan, prepravljan i na kojem su upisani podaci brisani ili nepotpuni. Banka će platitelju vratiti nalog po kojemu ne može postupiti i upozoriti ga na nedostatke i propuste zbog kojih nije postupila po nalogu. Banka ne odgovara za moguću štetu zbog neizvršenja ili kašnjenja u izvršenju neispravno zadanog naloga.

1.2.3.12. Ako Platitelj preda Banci neispravnu Jedinственu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja na nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna Platitelju niti primatelju plaćanju za neizvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku.

#### 1.2.4. Domaći platni promet

1.2.4.1. Nalozi u domaćem platnom prometu se izvršavaju na u nalogu naznačeni dan za izvršenje, odnosno na datum valute određenim na nalogu, ukoliko na računu Platitelja ima dovoljno sredstava. Nalog za bezgotovinsko plaćanje Platitelj može dostaviti u Banku najranije 14 dana prije datuma izvršenja, odnosno datuma valute. Platitelj može dati suglasnost za provođenje naloga preko eLEMENT@ Internet bankarstva 90 dana prije datuma izvršenja. Kao datum izvršenja, odnosno datum valute može biti određen samo radni dan.

1.2.4.2. Nalozi za unutarbankovna plaćanja, koji se zadaju na dan valute Platitelj je dužan dostaviti u Banku sukladno terminskom planu Banke za izvršenje platnih naloga koji su sastavni dio ovih Općih uvjeta, da bi bili izvršeni istog dana.

1.2.4.3. Nalozi za međubankovna plaćanja u domaćem platnom prometu izvršavaju se putem sustava za međubankovnu razmjenu: NKS-a (Nacionalni klirinški sustav) i HSVP-a (Hrvatski sustav velikih plaćanja). Nalozi koji se izvršavaju putem NKS-a izvršavaju se prema Dnevnom terminskom planu za obračun putem NKS-a. Putem HSVP-a mogu se izvršavati jedino nalozi zadani putem Element@-e (Internet bankarstvo za poslovne subjekte). Nalozi za međubankovna plaćanja putem HSVP-a izvršavaju se u realnom vremenu neophodnom da bi se obavile potrebne radnje na provedbi naloga.

1.2.4.4. Platitelj može povući svoje bezgotovinske naloge za plaćanje koji su zadani unaprijed (iz najave) i to najkasnije do kraja radnog vremena predviđenog za rad s klijentima, dana koji prethodi datumu izvršenja (valute). Na datum valute Banka ne garantira mogućnost opoziva. Za povlačenje naloga predanog na papirnatom ili magnetnom mediju Platitelj je dužan Banci dostaviti pisani zahtjev za povlačenje istoga.

1.2.4.5. Banka naloge izvršava, sukladno propisima, prema redosljedu primitka, po principu "prvi ulaz - prvi izlaz". Iznimno od prethodnog, ako među prispjelim nalogima ima onih koji imaju propisima utvrđeni viši prioritet u redosljedu plaćanja, najprije se izvršavaju ti nalozi.

1.2.4.6. Nalozi Platitelja bit će provedeni ukoliko na računu ima pokrića za cjelokupan iznos naloga. Nalozi u domaćem platnom prometu za koje nema pokrića, ako ih Platitelj ne opozove, zadržavaju se u redu čekanja najduže do 15 (petnaest) dana i izvršavaju iz prvog priljeva sredstava na račun, ali pod uvjetom da Platitelj nema evidentiranu oznaku blokade računa. Nakon isteka roka od 15 dana, računajući od datuma dospjeća naloga, Banka će nalog brisati, a Platitelju obračunati naknadu sukladno Odluci o naknadama Banke. U tom slučaju Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu uslijed neizvršavanja naloga.

1.2.4.7. Gotovinsku uplatu/isplatu Platitelj može izvršiti na šalteru Banke, sukladno Odluci o uvjetima i načinu plaćanja gotovim novcem. Za uplatu u iznosu od preko 5.000,00 (pet tisuća) kuna, dužan je složiti novčanice po apoenima i ispuniti specifikaciju pologa gotovine. Uplatu može izvršiti i putem dnevno-noćnog trezora, ako je s Bankom ugovorio korištenje navedene usluge.

1.2.4.8 Platitelj može izvršiti gotovinsku isplatu po jednoj transakciji koja prelazi 200.000,00 (dvjesto tisuća) kuna samo ako to najavi najkasnije do 14 sati prethodnog radnog dana u poslovnici Banke u kojoj ima namjeru izvršiti isplatu.

#### 1.2.5. Devizni platni promet

1.2.5.1. Nalozi iz/u inozemstvo se izvršavaju sukladno Zakonu o deviznom poslovanju, Zakonu i pratećim propisima.

1.2.5.2. Za plaćanja prema inozemstvu Platitelj je dužan, uz naloge za plaćanje koji se predaju u papirnatom obliku, dostaviti dokumentaciju koja dokazuje osnovu i obvezu plaćanja, ukoliko nije drugačije ugovoreno. Ukoliko je nalog za plaćanje u inozemstvo Banci dostavljen putem računalne komunikacije, Platitelj nije dužan dostaviti predmetnu dokumentaciju, ali ju je dužan čuvati sukladno zakonskim propisima te osigurati uvid na zahtjev Banke ili tijela nadležnih za kontrolu deviznog poslovanja. Za autentičnost dokumentacije i za istinitost posla odgovara korisnik platnih usluga.

1.2.5.3. Banka izvršava ispravne naloge za plaćanje u inozemstvo sukladno Terminskom planu Banke za izvršenje platnih naloga. Nalog je ispravan ako sadrži podatke sukladno Zakonu i relevantnim podzakonskim propisima, potpis ovlaštenih osoba Platitelja, te ako je osigurano pokriće za izvršenje naloga u valuti plaćanja i uplaćena provizija.

1.2.5.4. Ukoliko pokriće za izvršenje naloga nije osigurano, Banka će nalog vratiti Platitelju. U tom slučaju Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu uslijed neizvršavanja istog.

1.2.5.5. Banka izvršava naloge iz inozemstva u korist računa Primatelja plaćanja u skladu sa zaprimljenim instrukcijama, sukladno Terminskom planu Banke za izvršenje platnih naloga.

1.2.6. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje

1.2.6.1. Banka će/može odbiti izvršavanje naloga ako nisu ispunjeni svi preduvjeti iz točaka 1.2.2., 1.2.3., 1.2.4., 1.2.5. ovih Općih uvjeta.

1.2.6.2. Banka će obavijestiti platitelja o prethodno navedenom: a) odbijanju, b) razlozima odbijanja, c) postupcima za ispravak pogrešnih podataka ili o potrebi nadopune određenih podataka. Banka će obavijestiti klijenta kroz jedan od kanala komunikacije kao što su telefon, telefaks ili e-mail. Obavijest o razlozima neizvršavanja naloga mora se platitelju dostaviti najkasnije u rokovima iz članka 43. Zakona, osim ako je razlog neizvršavanja nepostojanje raspoloživog salda na računima korisnika platnih usluga. U tom slučaju Banka neće obavještavati korisnika platnih usluga. Banka ne snosi odgovornost ako je zbog neprovođenja naloga iz naprijed navedenih razloga protekao rok dospijeca u okviru kojeg je trebalo provesti platnu transakciju.

1.2.6.3. Za obavještavanje korisnika Banka će naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o naknadama, ovisno o načinu obavještavanja.

1.2.7. Suglasnost za izvršenje platne transakcije

1.2.7.1. Klijent izdaje suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno autorizira platnu transakciju na jedan od slijedećih načina:

- 1) Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje koji se u Banku dostavljaju u papirnatom obliku daje na način da iste potpisuje i ovjerava sukladno Banci prijavljenom potpisu ovlaštenika i pečata za ovjeru naloga,
- 2) Uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platne transakcije
- 3) Autorizacijom transakcije pomoću tokena, smart kartice, PKI USB sticka, putem usluge eLEMENT@ Internet bankarstva
- 4) Zaključenjem ugovora o trajnom nalogu (za platne transakcije trajnih naloga) odnosno ugovora o trajnom nalogu za plaćanje obveza izvan banke (za platne transakcije izravnog terećenja)
- 5) Unošenjem PIN-a prilikom uporabe kartice i/ili potpisivanjem potvrde o platnoj transakciji putem POS uređaja na prodajnim mjestima
- 6) Davanjem personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice putem telefona ili pisanim elektronskim putem te ostalih podataka na zahtjev trgovca prilikom plaćanja preko interneta, kataloške ili telefonske prodaje.
- 7) Samim činom korištenja kartice, odnosno samim uručenjem kartice na prodajnom mjestu ili prislanjanjem kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju prilikom provođenja transakcije, na prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima Visa Europe ili prema postavkama banke koja je primatelj plaćanja, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a (, plaćanje cestarina i sl.).

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

1.2.8. Opoziv suglasnosti za izvršenje platne transakcije

1.2.8.1. Klijent može opozvati nalog za plaćanje na slijedeći način:

- 1) Suglasnost se može opozvati – opozivom radnje /radnji kojom je dana, sve dok platna transakcija nije izvršena. Platitelj može povući svoje bezgotovinske naloge za plaćanje koji su zadani unaprijed (iz najave) i to najkasnije do kraja radnog vremena predviđenog za rad s klijentima, dana koji prethodi datumu izvršenja (valute). Na datum valute Banka ne garantira mogućnost opoziva. Za povlačenje naloga predanog na papirnatom ili magnetnom mediju Platitelj je dužan Banci dostaviti pisani zahtjev za povlačenje istoga.
- 2) Ukoliko je platna transakcija inicirana s karticom, njezin opoziv suglasnosti nije moguć nakon što je platna transakcija autorizirana.

### **1.3. Ograničenje korištenja platnog instrumenta i obveze u vezi s platnim instrumentima**

1.3.1. Pružatelj platnih usluga može blokirati platni instrument:

- ako je dovedena u pitanje sigurnost platnog instrumenta
- pri sumnji na neovlašteno korištenje ili pri korištenju platnog instrumenta s namjerom prijevare
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

1.3.2. Pružatelj platne usluge je dužan o blokadi obavijestiti platitelja o namjeri i razlozima blokiranja instrumenta u roku iz točke 1.2.6.2. ovih Općih uvjeta.

1.3.3. Klijent koji je ovlašten koristiti se platnim instrumentom dužan je koristiti se platnim instrumentom sukladno okvirnom ugovoru i ugovorima o zaključenju pojedinih platnih usluga sa Bankom, te neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta kao i bez odgađanja obavijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zloporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju.

### **1.4. Ostale osnove za terećenje računa**

1.4.1. Ovrha na novčanim sredstvima platitelja provodi se u svemu sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.

1.4.2. Naplata po mjenicama i čekovima obavlja se sukladno važećim propisima.

1.4.3. Klijent izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da, bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole, izvrši terećenje svih računa klijenta otvorenih kod Banke za naknadu i ostale stvarne troškove kao i za sve dospjele obveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom.

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

1.5.1. Banka odgovara korisniku platnih usluga:

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

1.5.2. Banka odgovara Klijentu platitelju za izvršenje platne transakcije koju je Klijent platitelj, osim u slučaju da Banka dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, primio iznos platne transakcije u skladu sa odredbama Zakona koje reguliraju izvršenje plaćanja između pružatelja platnih usluga i u skladu sa nalogom za plaćanje. Ukoliko je primatelj plaćanja fizička osoba - potrošač za izvršenje platne transakcije odgovara pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja i to primatelju plaćanja.

U slučaju da je jedinstvena identifikacijska oznaka koju navede Klijent platitelj pogrešna, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku.

Ako Klijent platitelj osim jedinstvene identifikacijske oznake da Banci i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, odnosno platitelja, Banka je odgovorna samo za izvršenje platnih transakcija u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je naveo Klijent platitelj.

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

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

1.5.5. Klijent gubi pravo iz točke 1.5.4. ako o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 30 (osam) dana od dana terećenja ili odobrenja.

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



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

1.5.8. U slučaju odgovornosti Banke prema Klijentu za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, Banka odgovara Klijentu i za sve naplaćene naknade i kamate koje mu pripadaju u vezi sa neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom. 1.5.9. Isključena je odgovornost Banke za neuredno obavljanje poslova platnoga prometa, za neizvršenje i nepravodobno izvršenje naloga u slučajevima kada nastanu smetnje u obavljanju poslova platnoga prometa. Pod smetnjama u obavljanju poslova platnoga prometa, u smislu odredbi ovih Općih uvjeta podrazumijevaju se oni događaji, radnje, pojave ili akti koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnoga prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, kao što su prirodne i ekološke katastrofe, epidemije, rat, teroristička djela, štrajk, prekid isporuke električne energije, prekid telekomunikacijskih veza i druge slične situacije na koje Banka ne može utjecati.

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

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

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

1.5.13. Isključena je odgovornost Banke za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zloporabe platnog instrumenta ukoliko Klijent nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta.

Isključena je odgovornost Banke za izvršene neautorizirane platne transakcije, odnosno Klijent odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije u punom iznosu ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz točke 15.17. i 15.18. Općih uvjeta.

Iznimno od navedenog, Klijent neće odgovarati za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Banku obavijestio o ustanovljenom gubitku, krađi ili zloporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju.

1.5.14. Ukoliko Klijent ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, a najkasnije 30 (trideset) dana od dana terećenja, gubi prava koja mu, temeljem ovih Općih uvjeta pripadaju, ili koja bi mu, ukoliko nije drugačije ugovoreno sukladno Zakonu, pripadala temeljem poglavlja 2., Glave 3., Zakona, u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.

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

1.5.16. U slučaju slanja podataka Klijentu putem elektroničke pošte, Banka ne snosi odgovornost za moguću štetu nastalu zbog neisporuke podataka, kašnjenja isporuke, preinake ili otkrivanja podataka.

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

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

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

## **1.6. Valuta i tečajevi**

1.6.1. Banka izvršava nalog u valuti za plaćanje u valuti na koju glasi.

1.6.2. Banka će kupnju/prodaju odnosno pretvaranje (konverziju) valuta raditi prema tečajnoj listi Banke na dan izvršenja kupnje/prodaje deviza.

1.6.3. Tečajna lista Banke je dostupna u bančnim poslovnim prostorima i na internet stranici Banke.

## **1.7. Kamate, naknade i troškovi**

1.7.1. Na sredstva na računu Banka plaća kamatu sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke i/ili posebnom Ugovoru između Banke i korisnika platnih usluga. O obračunatim i plaćenim kamatama Banka će izvijestiti korisnika platnih usluga putem izvotka o promjenama i stanju na računu poslovnog subjekta. Kamata na kunska novčana sredstva se pripisuje računu kvartalno te po zatvaranju računa. Kamata na devizna novčana sredstva se pripisuje računu godišnje te po zatvaranju računa.

1.7.2. Korisnik platnih usluga je dužan Banci plaćati naknade za obavljanje poslova platnoga prometa, određene Odlukom o naknadama ili Okvirnim ugovorom između Banke i korisnika platnih usluga. Izvršene usluge evidentiraju se na fakturi korisnika platnih usluga po tarifnim stavkama iz Odluke o naknadama za svako obračunsko razdoblje.

1.7.3. Obračun naknada za obavljene usluge u domaćem platnom prometu obavlja se jednom mjesečno, zadnjeg dana u mjesecu za tekući mjesec. Banka provodi naplatu obračunate naknade s računa korisnika platnih usluga jednokratno po ispostavi fakture ili dnevno do potpune naplate. U slučaju blokade računa, nalog za naknadu se stavlja u redosljed naplate. U slučaju nedostatnog pokrića na računu korisnika platnih usluga, obavlja se djelomična naplata naknade do visine pokrića na računu.

1.7.4. Obračun naknada za devizni platni promet, sukladno Odluci o naknadama Banke, provodi se unaprijed za svaki platni nalog i naplaćuje se u kunama. Platni nalog prema inozemstvu za kojeg nije osigurano pokriće u valuti plaćanja i uplaćena naknada neće se izvršiti.

1.7.5. Korisnik platnih usluga je dužan Banci nadoknaditi sve troškove koji nastanu zbog neispunjena ili zakašnjenja u ispunjenju njegovih obveza uređenih Ugovorom i ovim Općim uvjetima. Platitelj, zaključenjem Ugovora i pristupanjem ovim Općim uvjetima, ovlašćuje Banku da bez njegove daljnje suglasnosti provede naplatu nastalih troškova iz sredstava na njegovom računu za plaćanje, odnosno računima koji se vode kod Banke.

1.7.6. Klijent ovlašćuje Banku za naplatu zakonske zatezna kamate na dospjela potraživanja prema Klijentu.

1.7.7. Iznose naknada Banka može jednostrano mijenjati. Promjena naknada će biti objavljena i dostupna korisniku platnih usluga u poslovnim prostorima Banke. Navedeni podaci će biti objavljeni i na Internet stranicama Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr).

## **1.8. Komunikacija i obavješćivanje korisnika platnih usluga**

1.8.1. Jezik na kojem se sklapa Ugovor je na hrvatskom jeziku. Svaka komunikacija koja proizlazi iz Ugovora vezana za prava i obveze ugovornih stranaka se provodi na hrvatskom jeziku.

1.8.2. Banka evidentira sve promjene o izvršenim plaćanjima i nplatama po računu i stavlja klijentu na raspolaganje izvadak o promjenama i stanju na računu, na način definiran u Zahtjevu za otvaranje računa ili naknadnom Zahtjevu za promjenom podataka u registru računa. Banka klijentu u izvotku dostavlja podatke o identifikatoru platne transakcije, iznosu i valuti, datumu valute i knjiženja transakcije. Smatra se da je korisnik platnih usluga suglasan s podacima iz izvotka o promjenama i stanju na računu poslovnog subjekta ako ih ne ospori (reklamira) u roku 30 (trideset) dana od dana primitka izvješća. Reklamacije se podnose u pisanoj formi, a kao dan podnošenja reklamacije smatra sa dan predaje pošti. Ako se reklamacija podnosi izravno putem protokola Banke, kao dan podnošenja reklamacije smatra sa dan predaje na protokolu.

1.8.3. Klijent je obavezan redovito preuzimati dokumentaciju iz prethodne točke i redovito obavještavati Banku o eventualnim promjenama adrese. Ukoliko klijent to propusti učiniti te se navedena ili koja druga dokumentacija vrati Banci zbog nemogućnosti dostave, Banka može ukinuti daljnje slanje istih.

1.8.4. Banka neće biti odgovorna za štetu koja Klijentu može nastati kao posljedica neurednog preuzimanja ili nepreuzimanja dokumentacije koju je Banka stavila klijentu na raspolaganje sukladno ovim Općim uvjetima.

1.8.5. O stanju i promjenama na računu Banka izvješćuje korisnika platnih usluga na način kako je to regulirano točkom 7. ovih Općih uvjeta.

## **1.9. Prigovori/sporovi**

1.9.1. 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 prosljediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

1.9.2. Prigovor mora sadržavati 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 podnositelj prigovor upotpuni.

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

1.9.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisanim putem u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa zakonskim, podzakonskim i drugim relevantnim propisima.

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

1.9.6. Sporovi koji proizlaze iz pružanja platnih usluga ugovorne strane će pokušati riješiti sporazumno, a ukoliko do toga ne dođe, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zadru.

1.9.7. Klijent može 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. Korisnik može isto tako podnijeti prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012. Banka je dužna dostaviti Klijentu odgovor najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa Zakonom o provedbi Uredbe Europske unije iz područja platnog prometa. Klijent može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da je Banka postupila protivno Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u roku koji odredi Hrvatska narodna banka a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva dostavi očitovanja i dokaze na koje se poziva.

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

2.1. Banka se obvezuje informacije iz točke 1. ovih Općih uvjeta dati uručenjem nacрта okvirnog ugovora te ovih Općih uvjeta na papiru ili putem e-maila, dok su informacije o kamatnim stopama, naknadama i tečaju objavljene na Internetskim stranicama Banke te su Korisniku dostupni u prostorijama Banke namijenjenih poslovanju s klijentima. Smatra se da je Banka postupanjem na navedeni način Klijentu dala prethodne informacije iz točke 1. ovih Općih uvjeta.

2.2. Informacije iz točke 1. ovih Općih uvjeta Pružatelj platnih usluga dostavit će najkasnije u roku od 3 (tri) dana od primitka zahtjeva platitelja za zaključenjem okvirnog ugovora.

2.3. Informacije iz točke 1. ovih Općih uvjeta Pružatelj platnih usluga dostavit će platitelju na hrvatskom jeziku.

2.4. Ako je okvirni ugovor sklopljen na temelju zahtjeva korisnika platnih usluga pomoću sredstva za komuniciranje na daljinu koje pružatelju platnih usluga onemogućuje ispunjenje obveza iz točke 1. i 2. ovih Općih uvjeta, pružatelj platnih usluga obvezuje se ispuniti te obveze odmah nakon sklapanja okvirnog ugovora.

2.5. Kod naloga za plaćanje za jednokratne platne transakcije pružatelj platnih usluga učinit će raspoloživim informacije korisniku u obimu i na način kako je to propisano člancima 14. do 17. Zakona.

## **3. Dostupnost ovih općih uvjeta i odredbi okvirnog ugovora**

Banka je obvezna je Klijentu na njegov zahtjev postavljen tijekom trajanja okvirnog ugovora bez odgađanja dati odredbe okvirnog ugovora i odredbe točke 1. ovih Općih uvjeta na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka.

## **4. Izmjene općih uvjeta i okvirnog ugovora**

4.1. Ako nastane situacija da Pružatelj platnih usluga predloži izmjenu ovih Općih uvjeta i okvirnog ugovora dužan je iste predložiti najmanje 8 (osam) dana prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Prijedloge izmjena Banka će objaviti na svojoj službenoj internet stranici [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr), a može i na drugi pogodan način, najkasnije 8 (osam) dana prije početka primjene istih. Potpisom okvirnog ugovora i prihvatom ovih Općih uvjeta ugovorne stranke su suglasne da će se smatrati da je korisnik platnih usluga prihvatio predložene izmjene, ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti pružatelja platnih usluga da ih ne prihvaća. Ako Klijent ne prihvati izmijenjeni okvirni ugovor, obavezan je najkasnije do predloženog datuma stupanja na snagu otkazati okvirni ugovor i vratiti Banci sve platne instrumente i druge isprave i dokumente vezane uz poslovanje po računu, kao i podmiriti sve obveze prema Banci.

4.2. Pružatelj i korisnik platnih usluga potpisom okvirnog ugovora i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta koji su njegov sastavni dio prihvaćaju da se izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja provode odmah bez prethodne obavijesti.

4.3. Informacije o važećim Općim uvjetima bit će istaknute u poslovnicama Banke ili prostorima Banke namijenjenim Klijentima, na internet stranici Banke ili raspoložive u pisanom obliku na zahtjev korisnika platnih usluga.

## **5. Otkaz okvirnog ugovora/zatvaranje računa**

5.1. Okvirni ugovor o otvaranju transakcijskog multivalutnog računa sklapa se na neodređeno vrijeme osim ako su Banka i klijent u okvirnom ugovoru naznačili drugačije. Okvirni ugovor o otvaranju

transakcijskog multivalutnog računa prestaje sporazumnim raskidom, prestankom postojanja poslovnog subjekta, jednostranim otkazom jedne od ugovornih strana ili na temelju zakona ili drugog propisa. Postupak zatvaranja računa, bez obzira po čijem zahtjevu se račun zatvara, uvijek se provodi sukladno zakonskom određenju o zatvaranju računa. Banka može otkazati Okvirni ugovor o otvaranju transakcijskog multivalutnog računa bez otkaznog roka ukoliko klijent na zahtjev Banke ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje poreznog statusa klijenta u Sjedinjenim Američkim Državama (tzv. FATCA status).

5.2. Banka može jednostrano otkazati Okvirni ugovor o otvaranju transakcijskog multivalutnog računa u slučaju kada poslovni subjekt ne izvršava ugovorne obveze. Smatra se da poslovni subjekt ne izvršava ugovorne obveze ako po računu poslovnog subjekta nije bilo prometa 12 (dvanaest) mjeseci (pri čemu se pripis kamate, ili naplata naknade i drugih troškova ne podrazumijeva prometom po računu), te ako se ne pridržava propisa koji reguliraju platni promet u zemlji / s inozemstvom, odredbi okvirnog ugovora o otvaranju transakcijskog računa te ovih Općih uvjeta. U tom slučaju Banka može prihodovati sredstva na računu ako je saldo 50 (pedeset) kuna ili u protuvrijednosti 50 (pedeset) kuna ili manji. Banka može otkazati ugovor i u slučaju neurednog poslovanja klijenta po računu te ako se klijent ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta i propisa koji uređuju obavljanje platnog prometa.

5.3. Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor u slučajevima iz točke 5.1. i 5.2. bez otkaznog roka i bez navođenja razloga. U navedenom slučaju Banka je ovlaštena naplatiti naknadu za zatvaranje računa sukladno Odluci o naknadama, s tim da naknada ne mora biti razmjerna trajanju okvirnog ugovora.

5.4. U slučaju otkaza Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će izvijestiti klijenta da je Okvirni ugovor otkazan i račun/i zatvoreni osim u slučajevima kada je otkaz uslijedio temeljem zakona, sukladno točki 5.1. Općih uvjeta ili kada na to nije obavezan temeljem drugih zakona, drugog propisa ili akta nadležnih državnih tijela. Okvirni ugovor Banka će otkazati pisanom izjavom upućenoj Klijentu na zadnju poznatu kontakt adresu, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na poštu.

5.5. Vlasnik računa otkazuje okvirni ugovor pisanim putem. Otkazni rok iznosi 30 (trideset) dana od dana predaje protokolu Banke ili pošti pisanog otpis o otkazu. Prije zatvaranja računa poslovni subjekt je dužan podmiriti sve obveze prema Banci.

5.6. Banka je ovlaštena klijentu naplatiti naknadu za otkaz ugovora (zatvaranje računa) sukladno Odluci o naknadama bez obzira je li ugovor koji se otkazuje sklopljen na određeno ili na neodređeno vrijeme, s tim da naknada ne mora biti razmjerna trajanju okvirnog ugovora.

5.7. Banka neće udovoljiti zahtjevu poslovnog subjekta za zatvaranjem računa ako ima evidentirane naloge u redoslijedu naplate ili ako ima dugovanja prema Banci te ako nisu ispunjeni drugi, zakonom propisani uvjeti.

5.8. Pod uvjetom da je poslovni subjekt ispunio sve obveze iz okvirnog ugovora i da ne postoje zakonske zapreke, Banka će račun zatvoriti najkasnije:

- slijedeći radni dan nakon dana isteka ugovorenog otkaznog roka, odnosno,
- ako je poslovni subjekt u pismenom podnesku o otkazu naveo određeni dan, a to odgovara i drugoj ugovornoj strani, račun će se zatvoriti sa datumom navedenim u zahtjevu poslovnog subjekta,
- ako zatvaranje transakcijskog računa zahtjeva sud, ili drugo nadležno tijelo, račun će se zatvoriti najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana zaprimanja zahtjeva, odnosno u roku koji odredi sud ili drugo nadležno tijelo.

5.9. Prije zatvaranja računa za redovno poslovanje, Banka može tražiti zatvaranje svih drugih transakcijskih računa poslovnog subjekta otvorene u Banci, u svim valutama.

5.10. U slučaju smrti vlasnika računa, ako je vlasnik računa fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, Banka će odmah po primitku pisane obavijesti o smrti vlasnika računa onemogućiti rad po istom i pokrenuti postupak zatvaranja računa. Sredstvima i obvezama zatečenim na računu raspolagat će nasljednici sukladno propisima. Dugovanja po transakcijskom računu nakon smrti fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnost, dužni su podmiriti nasljednici iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.

5.11. U slučaju prestanka okvirnog ugovora na zahtjev klijenta, isti se obvezuje Banci naznačiti broj računa klijenta na koji će Banka proslijediti eventualne buduće uplate. Ukoliko klijent nije naznačio broj računa klijenta na koji će Banka proslijediti eventualne buduće uplate ili ako do prestanka okvirnog ugovora dođe temeljem otkaza ili raskida izvršenog od strane Banke, sve eventualne buduće uplate na zatvoren račun klijenta Banka je ovlaštena vratiti uplatitelju.

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

6.1. Kad pojedinu platnu transakciju, koje su među ugovornim strankama utanačene okvirnim ugovorom, inicira izravno platitelj, pružatelj platnih usluga dužan je na zahtjev Platitelja dati sljedeće informacije o toj platnoj transakciji:

a) maksimalnom roku izvršenja i

b) svim naknadama koje snosi Platitelj i o iznosu svake naknade.

6.2. Odredba podtočke 6.1. pod b) ove točke primjenjuje se na nacionalne platne transakcije u stranoj valuti i na međunarodne platne transakcije samo ako pružatelj platnih usluga i Platitelj ne ugovore drugačije.

6.3. Odredba podtočke 6.1. pod b) ove točke primjenjuje se na nacionalne i prekogranične platne transakcije u valuti koja nije euro ili valuta države članice kao i na međunarodne platne transakcije samo ako pružatelj platnih usluga i Platitelj ne ugovore drugačije.

### **7. Informacije za platitelja o pojedinim platnim transakcijama**

7.1. Pružatelj platnih usluga dužan je bez odgađanja nakon terećenja računa za plaćanje platitelja za iznos pojedine platne transakcije ili, ako se platitelj za tu platnu transakciju ne koristi računom, nakon primitka naloga za plaćanje platitelju dati sljedeće informacije:

a) referenciju koja omogućuje platitelju identifikaciju svake platne transakcije i, ako je primjenjivo, informacije koje se odnose na primatelja plaćanja,

b) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je terećen račun za plaćanje platitelja ili u valuti koja je korištena na nalogu za plaćanje,

c) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća platitelj,

d) datum valute terećenja ili datum primitka naloga za plaćanje.

7.2. Banka će informacije iz podtočke 7.1. Općih uvjeta dostavljati ili činiti raspoloživim periodično, ali ne rjeđe od jednom mjesečno, na ugovoreni način koji omogućuje platitelju pohranu i reproduciranje informacija u nepromijenjenom obliku, uz naknadu definiranu Odlukom o naknadama Banke.

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

8.1. Nakon izvršenja pojedine platne transakcije pružatelj platnih usluga dužan je primatelju plaćanja bez odgađanja dati na način iz točke 2. ovih Općih uvjeta, sljedeće informacije:

a) referenciju koja primatelju plaćanja omogućuje identifikaciju platne transakcije, sve informacije prenesene platnom transakcijom i informacije o platitelju u skladu s posebnim propisom,

b) iznos platne transakcije u valuti u kojoj je odobren račun za plaćanje primatelja plaćanja ili u kojoj su novčana sredstva stavljena primatelju plaćanja na raspolaganje,

c) ukupan iznos svih naknada za tu platnu transakciju, iznos svake naknade i kamate koje plaća primatelj plaćanja,

d) datum valute odobrenja.

8.2. Banka će informacije iz podtočke 8.1. Općih uvjeta dostavljati ili činiti raspoloživim periodično, ali ne rjeđe od jednom mjesečno, na ugovoreni način koji omogućuje primatelju pohranu i reproduciranje informacija u nepromijenjenom obliku, uz naknadu definiranu Odlukom o naknadama Banke.

### **9. Povjerljivost i korištenje osobnih podataka**

Sklapanjem Okvirnog ugovoru o otvaranju i vođenju računa i obavljanju poslova platnog prometa, potpisnik izjavljuje:

- da je upoznat/a sa svrhom prikupljanja njegovih osobnih podataka, odnosno da Banka iste prikuplja u svrhu koja proizlazi iz pravnog posla u koji ulazi sklapanjem Okvirnog ugovoru o otvaranju i vođenju računa i obavljanju poslova platnog prometa, a sukladno Općim uvjetima poslovanja sa korisnicima platnih usluga za poslovne subjekte 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/a 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 matičnom broju građana (MBG), osobnom identifikacijskom broju (OIB) i ostale osobne podatke, sadržane u Zahtjevu za otvaranje računa, te daje privolu da se Banka koristi istima u cilju nedvojbene identifikacije, zaštite Bančinih i njegovih osobnih interesa u poslovanju, u cilju obavješćavanja o proizvodima i uslugama Banke i za sve ostale potrebe nastale iz poslovnog odnosa s OTP bankom d.d., dokle god to potrebe poslovnog odnosa koji je predmet ovog akta zahtijevaju.

- da je suglasan/na da mu se OTP banka d.d. obraća pismenim putem, telefonom ili elektroničkom poštom te da mu na adresu navedenu u Zahtjevu može dostavljati informativni i propagandni materijal.

- da je upoznat/a s Općim uvjetima poslovanja sa korisnicima platnih usluga za poslovne subjekte te ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća. Također, prihvaća sve izmjene i dopune istih do kojih dođe u

razdoblju do potpunog okončanja pravnog posla i svih međusobnih obveza ugovornih stranaka koje iz njega proizlaze.

Potpisom Okvirnog ugovoru o otvaranju i vođenju računa i obavljanju poslova platnog prometa, Banka se obvezuje čuvati osobne podatke potpisnika i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovog akta.

#### **10. Završne odredbe**

10.1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 15. svibnja 2015. godine.

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

10.3. Za sva pitanja koja nisu regulirana posebnim općim uvjetima ili pravilima i uvjetima za usluge:

-izdavanja i korištenja Visa Bussines Electron kartice OTP banke d.d.;

-izdavanja i korištenja Visa Bussines kartice OTP banke d.d.;

-korištenje eLEMENTA-e za poslovne subjekte;

-korištenja dnevno-noćnih trezora OTP banke, te

- te ostale platne usluge koje Banka pruža korisnicima platnih usluga, na odgovarajući način primijenit će se odredbe ovih Općih uvjeta.

U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta i posebnih općih uvjeta ili pravila i uvjeta za pojedine usluge, primijenit će se odredbe posebnih općih uvjeta, odnosno posebnih ugovora.

10.4. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na platitelje koji, u času njihova stupanja na snagu, već imaju zaključen Ugovor s Bankom o obavljanju poslova platnog prometa (platnih transakcija). Smatrat će se da su platitelji koji već imaju zaključen Ugovor s Bankom o obavljanju poslova platnog prometa (platnih transakcija) prihvatili primjenu ovih Općih uvjeta, ako ne daju pisani prigovor Banci u roku od 8 (osam) dana od njihove objave.

10.5. Banka pridržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u svemu na način i po postupku opisanom u točki 4.

10.6. Ukoliko za vrijeme važenja ovih Općih uvjeta dođe do promjene zakonskih propisa, do usklađenja Općih uvjeta sa tim zakonskim promjenama primjenjivat će se izravno važeći propisi.

10.7. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja sa korisnicima platnih usluga za poslovne subjekte prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja sa korisnicima platnih usluga za poslovne subjekte iz srpnja 2014.

Zadar, srpanj 2015. godine.

Uprava OTP banke Hrvatska dioničko društvo