

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

### **1. PODRUČJE PRIMJENE**

- 1.1. Općim uvjetima poslovanja za pružanja usluge Premium i Privatnog bankarstva (dalje u tekstu: Opći uvjeti) reguliraju se poslovni odnosi, obvezni, ugovorni odnosi između Banke, kao kreditne institucije i fizičkih osoba - potrošača (dalje u tekstu: Klijent) kojima ona uslužuje svoje klijente Premium (u daljnjem tekstu: Premium klijenti) odnosno Privatnog bankarstva (u daljnjem tekstu "PB klijenti"), uz poštivanje mjerodavnih propisa, načela obrade osobnih podataka i bankovne tajne.

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je OTP banka d.d. sa sljedećim podacima:

Adresa: Split, Domovinskog rata 61

Adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr

Internet stranice: www.otpbanka.hr

INFO telefon: 072 21 00 21 i 0800 21 00 21

BIC (SWIFT): OTPVHR2X

IBAN: HR5324070001024070003

OIB: 52508873833

Nadležno tijelo za superviziju poslovanja je Hrvatska narodna banka.

- 1.2. Klijent u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba - potrošač, rezident i/ili nerezident, koja je sposobna biti nositeljem prava i obveza, s kojom Banka neposredno ili putem sredstava daljinske komunikacije sukladno mjerodavnim propisima, sklapa ugovore odnosno kojoj Banka pruža određene bankovne i/ili financijske usluge.
- 1.3. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s pojedinačnim ugovorom sklopljenim s Klijentom, Općim uvjetima poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama, Općim uvjetima pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d. te drugim posebnim i općim uvjetima Banke za pojedine vrste bankovnih i financijskih usluga namijenjenih klijentima.
- 1.4. Ako se pojedinačni ugovor s Klijentom, odnosno prethodno navedeni posebni i opći uvjeti razlikuju od odredbi ovih Općih uvjeta, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora, odnosno prethodno navedeni posebni i opći uvjeti. Posebni i opći uvjeti dopunjuju posebne odnose ugovorene između Klijenta i Banke, bilo da su sadržane u ugovoru ili se ugovor na njih poziva.
- 1.5. Opće informacije o bankovnim i/ili financijskim uslugama koje Banka pruža potrošačima dostupne su u poslovnim prostorijama Banke u kojima se pružaju usluge potrošačima i na internet stranici Banke www.otpbanka.hr.

### **2. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA KLIJENATA I BANKOVNA TAJNA**

- 2.1. Banka kao Voditelj obrade, a nastavno na Opću uredbu o zaštiti podataka i važećih zakonskih propisa, uskladila je svoje poslovanje kako bi svim ispitanicima omogućila adekvatnu zaštitu osobnih podataka te bila transparentna u korištenju istih. Sukladno tome, Banka je donijela Politiku o zaštiti podataka koja je javno dostupna na Internet stranici Banke www.otpbanka.hr kao i u svim poslovnicama Banke, na zahtjev ispitanika. Ispitanik je klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge.
- 2.2. Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja ugovora, zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke.
- 2.3. Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Domovinskog rata 61, 21 000 Split, adresa elektroničke pošte: zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr.
- 2.4. Banka prikuplja te dalje obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja, poštanskom broju, zatim o vrsti i broju osobne isprave, mjestu, državi, godini izdavanja, izdavatelju i datum-u važenja identifikacijske isprave, mjestu i državi rođenja te državljanstvu Klijenta na temelju mjerodavnog Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma a u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom te u svrhu identifikacije Klijenta, u svrhu zaključenja ugovora te poduzimanja ostalih radnji povezanih sa sklapanjem ugovora i ispunjenjem ugovornih obaveza. Prikupljanje i obrada

- ovih podataka nužna je za poslovni odnos te obvezni, ugovorni i izvanugovorni odnosi između Banke i Klijenta te radi poštovanja pravnih obveza Banke.
- 2.5. Na temelju Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom, Banka prikuplja i dalje obrađuje dodatne podatke o statusu zaposlenja, vrsti poslodavca, poziciji kod poslodavca, svrsi otvaranja računa, prosječnim mjesečnim redovnim primanjima, ostalim prihodima te o prosječnom mjesečnom iznosu ostalih prihoda Klijenta. Također, ukoliko se račun otvara za drugoga, Banka prikuplja podatke o dokumentu temeljem kojeg se otvara račun za drugoga, vrstama transakcija koje će se provoditi preko računa, prosječni iznos gotovinskih transakcija mjesečno, očekivani godišnji obrt sredstava na računu, te po kom osnovu će sredstva pritjecati na račun.
  - 2.6. U svrhu utvrđivanja statusa Klijenta i izvještavanja sukladno odredbama Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e1 i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, ima li Klijent dvojno državljanstvo koje uključuje američko, ima li zelenu kartu za rad u SAD-u, je li mu zemlja oporezivanja SAD te ima li američki porezni broj – TIN. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog sporazuma i zakona u skladu s kojima hrvatske financijske institucije izvještavaju Ministarstvo financija (Porezna uprava), a Ministarstvo financija (Porezna uprava) s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjuje informacije i dostavlja podatke o američkim građanima koji posjeduju račune i određenu financijsku imovinu u hrvatskim financijskim institucijama.
  - 2.7. U svrhu provođenja dubinske analize i izvještavanja sukladno CRS-u2, a temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza u koji je prenesena Direktiva Vijeća Europske unije 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. godine o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja te i Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, državi oporezivanja te poreznom broju u državi oporezivanja Klijenta. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog zakona i pravilnika u skladu s kojima hrvatske financijske institucije Ministarstvo financija (Porezna uprava) izvještavaju o klijentima i njihovim financijskim računima ako se temeljem prikupljenih podataka utvrdi da su porezni rezidenti (da im je država oporezivanja) neke od država koje su implementirale CRS, a koje uključuju države Europske unije, države koje su s Europskom unijom sklopile odgovarajuće sporazume o razmjeni informacija i treće države s kojima je Republika Hrvatska sklopila međunarodne sporazume o automatskoj razmjeni informacija.
  - 2.8. Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.
  - 2.9. Osobni podaci koje je Klijent dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Klijentom mogu biti stavljani na uvid ili proslijeđeni tvrtkama i/ili drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Također, Osobni podaci Klijenta mogu biti proslijeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj Banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu slanja izvještaja ili ispunjenja drugih zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza slanja tih podataka, te drugim primateljima u skladu s mjerodavnim odredbama Zakona o kreditnim institucijama kojim se regulira bankovna tajna te iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne.

---

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 izbjegniju plaćanje poreza, a tekst navedenog zakona dostupan je na [www.irs.com](http://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 nadležna porezna tijela država koje su implementirale navedeni standard razmjenjuju informacije o klijentima i njihovim financijskim računima.

- 2.10. U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma osobni podaci Klijenta biti će pohranjeni na način kako to određuju mjerodavni zakonski propisi.
- 2.11. Klijent ima pravo na brisanje osobnih podataka ukoliko oni više nisu nužni u odnosu na svrhe u koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni.
- 2.12. Klijent u svakom trenutku ima pravo od Banke zatražiti pristup osobnim podacima, kao i ispravak netočnih osobnih podataka. Također, ima pravo i na dopunu osobnih podataka, među ostalim i davanjem dodatne izjave.
- 2.13. Kada se obrada osobnih podataka Klijent temelji na privoli, Klijent u svakom trenutku može povući danu privolu, no to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena. Uskrata davanja ili naknadnog povlačenja dane privole neće utjecati na mogućnost zaključenja ugovornog odnosa s Bankom ili dovesti do prestanka postojećeg ugovornog odnosa s Bankom.
- 2.14. Klijent ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu.

### **3. USLUGE PRIVATNOG BANKARSTVA**

#### **3.1. Usluge**

- 3.1.1. Klijent Privatnog bankarstva je domaća ili strana fizička osoba – ugovorna strana Ugovora o uslugama privatnog bankarstva (dalje u tekstu: PB uslugama) koja to postaje sklapanjem Ugovora o korištenju PB usluge.
- 3.1.2. PB usluge, nude se PB klijentima kroz dvije razine usluge i temeljem povezanih Ugovora o korištenju:
  - a. PB Club usluge (Ugovor o korištenju PB Club usluge)
  - b. PB Club + usluge (Ugovor o korištenju PB Club+ usluge)
- 3.1.3. Ugovor o PB uslugama stupa na snagu danom potpisa obje strane: PB klijent i Banka.
- 3.1.4. Banka zadržava pravo odbiti potpisivanje Ugovora o PB uslugama bez potrebe za obrazloženjem.
- 3.1.5. PB klijentima s važećim Ugovorom o korištenju usluge dodjeljuje se privatni bankar koji:
  - a. predstavlja osobnu točku kontakta sa svim potrebnim znanjem i informacijama o proizvodima i uslugama namijenjenim klijentima fizičkim osobama
  - b. nudi sve usluge na odvojenoj lokaciji, s povećanom razinom privatnosti.
- 3.1.6. PB klijent ima pravo koristiti sve usluge određene Ugovorom o PB uslugama, te preuzima sve svoje obveze navedene u Ugovoru o PB uslugama.
- 3.1.7. Ovisno o zasebnim ugovorima, PB klijent može koristiti usluge privatnog bankara s udaljenih lokacija, kao i davati naloge za transakcije putem telefona i/ili faksa te e-maila.
- 3.1.8. Uvjeti usluga koje nudi poslovno područje Privatnog bankarstva regulirani su Ugovorom o PB uslugama, zajedno s Uvjetima PB-a i Odlukom o naknadama / Odlukom o kamatama, koje se smatraju sastavnim dijelom Ugovora o PB uslugama.
- 3.1.9. Sve ostale usluge koje zatraži PB klijent, a nisu regulirane u skladu s točkom 2.1.8., podliježu ugovorima o proizvodima odnosno uslugama i pripadajućim općim uvjetima poslovanja Banke za pojedini proizvod ili uslugu.

### **4. USLUGE PREMIUM BANKARSTVA**

#### **4.1. Premium usluge**

- 4.1.1. Premium klijent je fizička osoba – ugovorna strana Ugovora o Premium uslugama.
- 4.1.2. Usluge poslovnog područja Premium bankarstva, mogu se koristiti temeljem povezanih ugovora o uslugama (u daljnjem tekstu "Ugovor o Premium uslugama") navedenim kako slijedi:
  - a. Ugovor o korištenju premium usluge ili
  - b. Ugovor o korištenju paketa OTP Plus ili OTP Premium
- 4.1.3. Ugovor o Premium uslugama stupa na snagu danom potpisa obje strane: Premium klijent i Banka.
- 4.1.4. Banka zadržava pravo odbiti potpisivanje Ugovora o Premium uslugama bez potrebe za obrazloženjem.
- 4.1.5. Uvjeti usluga koje nudi poslovno područje Premium bankarstva regulirani su Ugovorom o Premium uslugama, zajedno s Premium uvjetima i Odlukom o naknadama / Odluke o kamatama, koje se smatraju sastavnim dijelom Ugovora o Premium uslugama.

- 4.1.6. Sve ostale usluge koje zatraži Premium klijent, a nisu regulirane u skladu s točkom 3.1.5. podliježu ugovorima o proizvodima odnosno uslugama i pripadajućim općim uvjetima poslovanja Banke za pojedini proizvod ili uslugu.
- 4.1.7. PB klijent ima pravo koristiti sve usluge definirane u relevantnom Ugovoru o Premium uslugama, te preuzima sve svoje obveze navedene u Ugovoru o Premium uslugama.

#### **4.2. Premium ugovor**

- 4.2.1. Premium klijentima koji je sklopio Ugovor o korištenju premium usluge dodjeljuje se premium bankar koji:
- predstavlja osobnu točku kontakta sa svim potrebnim znanjem i informacijama o proizvodima i uslugama namijenjenim klijentima fizičkim osobama
  - nudi sve usluge na odvojenoj lokaciji, s povećanom razinom privatnosti.
- 4.2.2. Ovisno o zasebnim ugovorima, PB klijent može koristiti usluge privatnog bankara s udaljenih lokacija, kao i davati naloge za transakcije putem telefona, faksa, e-maila ili pošte.

#### **4.3. Usluge vezano za paket OTP Plus ili OTP Premium**

- 4.3.1. Premium klijenti koji su sklopili Ugovor o korištenju paketa OTP Plus ili OTP Premium imaju pravo na korištenje određenih proizvoda po povlaštenim uvjetima (sniženoj cijeni) u skladu s Odlukom o naknadama i Odluke o kamatama.
- 4.3.2. Premium klijentima koji je ispunio uvjete iz toč.3.3.1 dodjeljuje se premium bankar koji:
- predstavlja osobnu točku kontakta sa svim potrebnim znanjem i informacijama o proizvodima i uslugama namijenjenim klijentima fizičkim osobama
  - nudi sve usluge na odvojenoj lokaciji, s povećanom razinom privatnosti.
- 4.3.3. Ovisno o zasebnim ugovorima, premium klijent može koristiti usluge premium bankara s udaljenih lokacija, kao i davati naloge za transakcije putem telefona, faksa, e-maila ili pošte.

### **5. RASKID UGOVORA O PREMIUM ILI PB USLUGAMA**

- 5.1. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a prestaje sporazumom te otkazom Klijenta ili Banke. Otkaz se daje u pisanom obliku. Otkaz stupa na snagu danom kojim je predana na poštu preporučena obavijest o otkazu Ugovora radi dostave na adresu navedenu u ovom Ugovoru. Klijent otkaz može predati i osobno u bilo koju poslovnicu Banke
- 5.2. Raskid, otkaz Ugovora o Premium ili PB uslugama, iniciranim od bilo koje ugovorne strane, automatski se prekida i povezane usluge i pogodnosti.

### **6. NAKNADE**

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

### **7. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA**

- 7.1. Banka može, u bilo koje vrijeme mijenjati ove Opće uvjete u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, promjenama uvjeta na tržištu te ostalim objektivno opravdanim razlozima. Izmjene odredaba i elemenata ovih Općih uvjeta će se vršiti u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima kada postoje objektivni razlozi koji to opravdavaju (npr. promjene u poslovanju izazvane tehničko-tehnološkim razlozima, promjene zakona koje imaju utjecaj na ugovorni odnos itd.). O razlozima izmjena pojedinih odredbi ovih Općih uvjeta Banka će pravovremeno informirati Klijenta.
- 7.2. Informacije o svim izmjenama i/ili dopunama sastavnih dijelova ovih Općih uvjeta bit će istaknute najmanje 15 (slovima: petnaest) dana prije stupanja na snagu izmjena i/ili dopuna te će se isti učiniti dostupnim na hrvatskom jeziku na pogodnom mjestu u poslovnim prostorijama Banke. Također, predmetne izmjene i/ili dopune Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim potrošačima na web stranici Banke ([www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr)) te će biti raspoložive na

nekom drugom trajnom mediju ili u elektroničkom obliku te u pisanom obliku na zahtjev Klijenta.

- 7.3. Ako Klijent nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena. Izjavu o otkazu Klijent mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.
- 7.4. Ako Klijent u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad Klijent odbije predložene izmjene a pritom nije otkazao ugovor, Banka može otkazati ugovor.

## **8. OBAVIJESTI**

- 8.1. Premium/PB klijent je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje usluge kao što su: promjena imena i adrese vlasnika ili punomoćnika, promjena broja mobilnog telefona, promjena adrese elektroničke pošte, promjena potpisa i slično.

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

- 9.1. Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju pojedinih bankovnih, odnosno financijskih usluga, pripadajućih općih uvjeta ili ovih Općih uvjeta, zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnici ili putem pošte, telefona ili elektroničke pošte. Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana, odnosno u roku od najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između pružatelja platnih usluga i njegova korisnika, na drugom trajnom nosaču podataka ukoliko se prigovor odnosi na pružanje platne usluge. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od deset dana zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je korisniku platnih usluga u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će korisnik platnih usluga primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.
- 9.2. Klijenti mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da dostavi svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva. Banka je dužna je u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, a koji ne može biti dulji od deset radnih dana od dana primitka poziva, dostaviti svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva, a sve u skladu sa Zakonom o platnom prometu. Klijent može isto tako podnijeti prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012. Banka je dužna dostaviti klijentu odgovor najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa Zakonom o provedbi Uredbe Europske unije iz područja platnog prometa. Klijent može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da je Banka postupila protivno Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u roku koji odredi Hrvatska narodna banka a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva dostavi očitovanja i dokaze na koje se poziva.
- 9.3. U sporovima između Klijenata i Banke koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o platnome prometu, te u sporovima koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EZ) br.924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 može se podnijeti prijedlog za mirenje centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.
- 9.4. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima Banke.

U svim sporovima koji nastanu u vezi s primjenom odredbi okvirnog ugovora ili mjerodavnih propisa Klijent može podnijeti prijedlog za mirenje Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova u skladu sa zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova pri nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova - Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, Zagreb, e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr), mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>

Za sve sporove biti će mjerodavno hrvatsko pravo, te je u tom slučaju nadležan sud prema sjedištu Banke. U svim sporovima između Klijenta i Banke koji nastanu iz okvirnog ugovora, na temelju kojeg se mogu koristiti pojedine platne usluge, a odnose se na primjenu odredbi Zakona o platnom prometu, Klijent može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova i pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

- 9.5. U svim sporovima koji nastanu u vezi primjene odredbi ugovora, općih uvjeta ili mjerodavnih propisa Klijent ima pravo pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.
- 9.6. Za sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora proizašlog iz Općih uvjeta, Klijent i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, ugovara se nadležnost suda u prema sjedištu Banke.
- 9.7. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora klijenta/ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i "Informacije o obradi osobnih podataka" iz članka 2. ovih Općih uvjeta.
- 9.8. Prigovore koji se odnose na usluge koje pružaju AISP, PISP i/ili CBPII, a koji proizlaze iz ugovornog odnosa Klijenta i tih pružatelja platnih usluga, uključujući, ali ne ograničavajući se na suglasnosti koje Klijent daje navedenim pružateljima platnih usluga, Klijent upućuje isključivo njima, pod uvjetima i na načine koje su međusobno ugovorili. Ako je riječ o prigovorima vezanim za autorizaciju i izvršenje platnih transakcija iniciranih putem PISP-a, isti se upućuju Banci na isti način kao i kad je riječ o prigovorima vezanim za platne transakcije inicirane putem kanala Banke.  
Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje navoda iz bankovnog priopćenja. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane kašnjenjem klijenta s podnošenjem prigovora.

## **10. ZAVRŠNE ODREDBE**

- 10.1. Sastavni dio Općih uvjeta čine podaci o važećim kamatnim stopama i naknadama te su isti dostupni klijentu u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke kao i Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom koju donosi Uprava Banke.
- 10.2. Prethodno navedeni uvjeti poslovanja zajedno sa ovim Općim uvjetima dostupni su Klijentu u poslovnim prostorijama u kojima se obavlja poslovanje s fizičkim osobama, te na internet stranici Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr).
- 10.3. Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi i ostali akti Banke i poslovanje po transakcijskim računima, sa svim izmjenama i dopunama.
- 10.4. Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.
- 10.5. Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno bilo ustanovljeno da je ništavna, to neće imati učinka na ostale odredbe, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.
- 10.6. Potpisivanjem ugovora o korištenju pojedine bankovne i/ili financijske usluge Klijent potvrđuje da je upoznat sa ovim Općim uvjetima, da je prethodno upoznat s uvjetima pojedine bankovne/financijske usluge, da mu je Banka pružila sve prethodne informacije te da je s njima u cijelosti suglasan.
- 10.7. Ovi Općim uvjetima poslovanja za pružanja usluge Premium i Privatnog bankarstva stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Klijente od 01.01.2023. godine.
- 10.8. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se van snage Općim uvjetima poslovanja za pružanja usluge Premium i Privatnog bankarstva od studenog 2020. godine.