

OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE USLUGE PRIVATNOG BANKARSTVA

1. OPĆE ODREDBE

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

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

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

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 Banke je Hrvatska narodna banka i HANFA.

- 1.2. PB 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 po opunomoćeniku/zakonskom zastupniku/skrbniku 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 PB Klijentom, Općim uvjetima poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama, Općim uvjetima pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d.
- 1.4. Ako se pojedinačni ugovor s PB 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 PB Klijenta i Banke, bilo da su sadržane u ugovoru ili se ugovor na njih poziva.

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. USLUGE PRIVATNOG BANKARSTVA

2.1. Usluge

- 2.1.1. Klijent Privatnog bankarstva je domaća ili strana fizička osoba – ugovorna strana u važećem Ugovoru o uslugama privatnog bankarstva (dalje u tekstu: PB uslugama) koja to postaje sklapanjem Ugovora o korištenju PB usluge.

- 2.1.2. PB usluge, nude se PB klijentima kroz dvije razine usluge i temeljem povezanih Ugovora o korištenju:
- a. PB Club usluge (Ugovor o korištenju PB Club usluge)
 - b. PB Club + usluge (Ugovor o korištenju PB Club+ usluge)
- 2.1.3. Ugovor o PB uslugama stupa na snagu kada ga potpišu obje strane: PB klijent i Banka.
- 2.1.4. Banka zadržava pravo odbiti potpisivanje Ugovora o PB uslugama bez potrebe za obrazloženjem.
- 2.1.5. PB klijentima s važećim Ugovorom o korištenju usluge dodjeljuje se privatni bankar koji:
- 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.
- 2.1.6. PB klijent ima pravo koristiti sve usluge definirane u relevantnom Ugovoru o PB uslugama, te preuzima sve svoje obveze navedene u Ugovoru o PB uslugama.
- 2.1.7. Ovisno o zasebnim ugovorima, PB klijent može koristiti usluge privatnog bankara s udaljenih lokacija, kao i davati naloge za transakcije putem telefona i/ili telefaksa.
- 2.1.8. Uvjeti usluga koje nudi poslovno područje Privatnog bankarstva regulirani su Ugovorom o PB uslugama, zajedno s Uvjetima PB-a i relevantnim dijelovima Odluke o naknadama / Odluke o kamatama, Cjenika usluga privatnog bankarstva koje se smatraju sastavnim dijelom važećeg Ugovora o PB uslugama.
- 2.1.9. Sve ostale usluge koje zatraži PB klijent, a nisu regulirane aktima spomenutim u točki 2.1.8., podliježu relevantnim ugovorima o proizvodima odnosno uslugama i pripadajućim općim uvjetima poslovanja Banke za pojedini proizvod ili uslugu.

2.2. OTP Premium Usluge vezano za paket OTP Premium

- 2.2.1. PB klijenti s važećim Ugovorom o korištenju paketa OTP Premium imaju pravo na korištenje određenih proizvoda po povlaštenim uvjetima (sniženoj cijeni) u skladu s relevantnim dijelovima Odluke o naknadama i Odluke o kamatama.

3. PREKID UGOVORA PB USLUGAMA

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

4. NAKNADE

- 4.1. Za korištenje PB usluga Banka obračunava i naplaćuje naknade, odnosno troškove u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama, Cjenikom za usluge privatnog bankarstva i Cjenikom brokerskih usluga.
- 4.2. PB klijent je dužan osigurati sredstva na tekućem računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o naknadama, Cjenikom za usluge privatnog bankarstva i Cjenikom brokerskih usluga.
- 4.3. U slučaju blokade tekućeg računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade.

5. IZMJENE

- 5.1. 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 odredbi 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 PB Klijenta.
- 5.2. O izmjenama okvirnog ugovora, Općih uvjeta i naknada vezanih za platne usluge, Banka je dužna izvijestiti PB Klijenta 15 (slovima: petnaest) dana prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem informacije o izmjenama i sadržaju izmjena, obavještanjem ili pisanim putem na adresu iz ugovora i/ili proizvoda ili drugu prijavljenu kontakt adresu PB Klijenta ili dostavljanje obavijesti elektroničkom poštom ili dostavljanje obavijesti putem digitalnih kanala komunikacije

(Internet ili mobilno bankarstvo), kako bi PB Klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju predloženih izmjena. Banka će ga dodatno obavijestiti na evidentiranu elektroničku poštu ili na adresu iz ugovora i/ili proizvoda ili drugu prijavljenu kontakt adresu PB Klijenta ili putem SMS poruke, da mu je obrazloženi prijedlog izmjena dostupan putem digitalnih kanala komunikacije (internet ili mobilno bankarstvo).

- 5.3. Ukoliko PB klijent ne prihvaća izmjene i/ili dopune Općih uvjeta, ovlašten je jednostrano otkazati korištenje proizvoda ili usluge Banke u roku od 15 dana od datuma objave izmjene i/ili dopune istih na način da PB klijent osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje proizvod ili uslugu. Propust dostave u navedenom roku Banka tumači kao klijentovo prihvaćanje izmjena i/ili dopuna.

6. OBAVIJESTI

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

7. POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA

- 7.1. Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, posluje u skladu s načelima Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka pruža Klijentu informacije u skladu s Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s Općom uredbom o zaštiti podataka.
- 7.2. Voditelj obrade osobnih podataka je: OTP banka Hrvatska dioničko društvo, Domovinskog rata 61, 21000 Split, OIB:52508873833, Tel. 0800 21 0021 ili 072 201 555, adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr
- 7.3. Kontaktni podaci Službenika za zaštitu podataka OTP banke d.d. je: Domovinskog rata 61, 21000 Split, e-mail adresa: zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr
- 7.4. 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 te državljanstvu PB Klijenta na temelju mjerodavnog Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, a u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s PB 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 izvan ugovorni odnosi između Banke i PB Klijenta te radi poštovanja pravnih obaveza Banke.
- 7.5. 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 PB 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.
- 7.6. U svrhu utvrđivanja statusa PB Klijenta i izvještavanja sukladno odredbama Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e 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 PB Klijenta, poštanskom broju, ima li PB 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.

- 7.7. U svrhu provođenja dubinske analize i izvještavanja sukladno CRS-u , a temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza u koji je prenesena Direktiva Vijeća Europske unije 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. godine o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja te i Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, državi oporezivanja te poreznom broju u državi oporezivanja Klijenta. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog zakona i pravilnika u skladu s kojima hrvatske financijske institucije Ministarstvo financija (Porezna uprava) izvještavaju o klijentima i njihovim financijskim računima ako se temeljem prikupljenih podataka utvrdi da su porezni rezidenti (da im je država oporezivanja) neke od država koje su implementirale CRS, a koje uključuju države Europske unije, države koje su s Europskom unijom sklopile odgovarajuće sporazume o razmjeni informacija i treće države s kojima je Republika Hrvatska sklopila međunarodne sporazume o automatskoj razmjeni informacija.
- 7.8. 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.
- 7.9. Osobni podaci koje je Klijent dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Klijentom mogu biti stavljeni na uvid ili proslijeđeni tvrtkama i/ili drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Također, Osobni podaci PB 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.
- 7.10. U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma osobni podaci PB Klijenta biti će pohranjeni na način kako to određuju mjerodavni zakonski propisi.
- 7.11. PB 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.
- 7.12. PB 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.
- 7.13. Kada se obrada osobnih podataka PB Klijent temelji na privoli, PB 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.
- 7.14. PB Klijent ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu.
- 7.15. Ukoliko se osobni podaci ne prikupljuju od PB Klijenta, Banka će PB Klijentu, pružiti i informacije o pravu na prenosivost podataka, izvoru osobnih podataka te dolaze li iz javno dostupnih izvora, u skladu s uvjetima definiranim Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka.
- 7.16. Banka navedene informacije pruža unutar razumnog roka nakon dobivanja osobnih podataka, a najkasnije u roku od jednog mjeseca, uzimajući u obzir posebne okolnosti obrade osobnih podataka, ako se osobni podaci trebaju upotrebljavati za komunikaciju s Ispitanikom, najkasnije u trenutku prve komunikacije ostvarene s istim ispitanikom, ako je predviđeno otkrivanje podataka drugom primatelju, najkasnije u trenutku kada su podaci prvi put otkriveni.

8. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA

- 8.1 Ukoliko PB Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov račun, dužan je bez odgađanja dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na njenu poslovnu adresu, putem 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.

- 8.2. Banka će se, koristeći način dostave prigovora, o istom izjasniti i dostaviti konačan odgovor PB Klijentu na sve primjedbe te o osnovanosti prigovora u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa Zakonom o platnom prometu. Iznimno, ako Banka ne može dostaviti odgovor u roku od deset dana iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je PB Klijentu dostaviti u navedenom roku privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će PB Klijent primiti konačan odgovor, koji ne smije biti duži od 35 dana.
- 8.3. PB 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 (EU) 2021/1230 ili Uredbe (EU) 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.
- 8.4. U sporovima između PB 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.
- 8.5. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima Banke.
- 8.6. Sporove koji proizlaze iz pružanja platnih usluga Klijent i Banka pokušavaju riješiti sporazumno, a ukoliko do toga ne dođe, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu Banke.
- 8.7. U svim sporovima koji nastanu u vezi s primjenom odredbi okvirnog ugovora ili mjerodavnih propisa PB 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-adresa: mirenje@hgk.hr, mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>.
- 8.8. Za sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora proizašlog iz Općih uvjeta, PB Klijent i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, ugovara se nadležnost suda u prema sjedištu Banke. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora PB Klijenta/ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava PB 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 5. ovih Općih uvjeta.

5. ZAVRŠNE ODREDBE

- 5.1. Za sve što nije izričito regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se zakonski propisi i drugi interni akti Banke koji reguliraju poslovanje s fizičkim osobama.
- 5.2. U slučaju da odredbe ovih Općih uvjeta budu izmijenjene novim zakonskim propisima ili drugim propisima, primjenjivat će se izravno navedeni propisi sve do izmjene i dopune ovih Općih uvjeta.
- 5.3. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu dana 01. ožujka 2025 godine.
- 5.4. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja za pružanje usluge Privatnog i Premium bankarstva iz rujna 2022. godine.

Split, prosinac 2024. godine

UPRAVA OTP BANKE d.d.