

## **OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD CONTACTLESS PREPAID KARTICE OTP BANKE d.d.**

### **A. OBJAŠNENJE POJMOVA**

- Opći uvjeti – Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard contactless prepaid kartice OTP banke. d.d.
- Banka – označava OTP banku Hrvatska dioničko društvo Zadar Domovinskog rata 3 (OTP banka d.d.) kao izdavatelja Kartice.
- Zahtjev – zahtjev za izdavanje MasterCard contactless prepaid kartice, odnosno zahtjev za izdavanje MasterCard PayPass prepaid kartice (raniji naziv MasterCard contactless prepaid kartice bio je MasterCard PayPass prepaid kartica) koji može biti u tiskanom obliku ili prilagođen za ispunjavanje putem internet bankarstva.
- Kartica - kartica MasterCard contactless prepaid, odnosno kartica MasterCard PayPass prepaid (raniji naziv MasterCard contactless prepaid kartice bio je MasterCard PayPass prepaid kartica) koju Banka izdaje Osnovnom korisniku i na njegov zahtjev Dodatnom korisniku.
- Korisnik kartice – Osnovni korisnik Kartice i Dodatni korisnik Kartice.
- Osnovni korisnik – fizička osoba, osnovni korisnik MasterCard contactless prepaid kartice, odnosno MasterCard PayPass prepaid kartice, kojoj je odobren Zahtjev za izdavanje MasterCard contactless prepaid kartice, odnosno Zahtjev za izdavanje MasterCard PayPass prepaid kartice i čije je ime otisnuto na Kartici.
- Dodatni korisnik – dodatni korisnik MasterCard contactless prepaid kartice, odnosno MasterCard PayPass prepaid kartice, kojem je Kartica izdana na zahtjev Osnovnog korisnika i čije je ime otisnuto na Kartici.
- Račun korištenja – poseban račun koji se otvara na ime Osnovnog korisnika na kojem se rezerviraju i knjiže sve transakcije Karticom i koji se može odobravati internim ili eksternim prijenosom sredstava s drugih računa ili gotovinskom uplatom u poslovnici Banke.
- Raspoloživo stanje – raspoloživo stanje za Karticu MasterCard contactless prepaid jednako je stvarnom stanju Računa korištenja umanjenom za nezatvorene rezervacije po istom računu i umanjenom za eventualna nezatvorena potraživanja po ranijem korištenju Kartice.
- Dnevni limit korištenja – limit za korištenje Kartice unutar jednog dana koji je inicijalno za sve MasterCard contactless prepaid kartice jednak i iznosi 70.000,00 HRK.
- Prodajno mjesto – poslovni subjekt koji prihvaća MasterCard contactless prepaid karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- EFTPOS – uređaj instaliran na Prodajnom mjestu ili Isplatnom mjestu koji služi za elektroničko provođenje platnih transakcija i usluga koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- Bankomat – samouslužni uređaj namijenjen za isplatu gotovine, provjeru stanja računa i druge platne transakcije i usluge koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- DCC (Dynamic Currency Conversion) – financijska usluga obračunavanja troškova u valuti Kartice prilikom korištenja EFTPOS terminala ili Bankomata u inozemstvu.
- PIN – osobni tajni broj, poznat isključivo korisniku Kartice, koji se koristi na mjestima upotrebe Kartice koja zahtijevaju identifikaciju PIN-om.
- Personalizirana sigurnosna obilježja Kartice – elementi Kartice nužni za realizaciju plaćanja roba i usluga na Prodajnim mjestima koja nisu fizička (internet, kataloška i telefonska prodaja i sl.) koji podrazumijevaju: broj kartice, datum isteka roka valjanosti kartice i sigurnosni troznamenasti broj koji je naveden na poledini Kartice.
- Obavijest o korištenju MasterCard contactless prepaid kartice – informacija Osnovnom korisniku Kartice o proknjiženim transakcijama osnovnom i dodatnom Karticom, uplatama i pripadajućim naknadama naplaćenima u odgovarajućem vremenskom razdoblju.

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

Adresa elektroničke pošte: [info@otpbanka.hr](mailto:info@otpbanka.hr)  
Internet stranice: [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr)  
INFO telefon: 072 201 555  
BIC (SWIFT): OTPVHR2X

## **B. IZDAVANJE KARTICE**

1. Osnovni korisnik može postati državljanin Republike Hrvatske s osobnom iskaznicom i navršениh 15 godina.
2. Zahtjev za izdavanje Osnovne kartice podnositelj Zahtjeva potpisuje u bilo kojoj poslovnici Banke ili ga unosi preko interneta. Radi donošenja odluke o izdavanju Kartice Banka može od podnositelja Zahtjeva zatražiti dodatne podatke i dokumentaciju koju ne vraća te izvršiti provjeru podataka. Odluku o odobrenju Zahtjeva, odnosno o izdavanju Kartice Banka donosi po vlastitoj ocjeni, bez obveze njenog obrazloženja podnositelju Zahtjeva. Kreiranjem Kartice se podrazumijeva da je Zahtjev odobren o čemu će Banka podnositelja Zahtjeva obavijestiti putem poziva za preuzimanje Kartice.
3. Prilikom primitka Kartice korisnik je dužan istu potpisati. Nepotpisana Kartica nije valjana. Korisnik kartice snosi sve posljedice u slučaju nepotpisivanja Kartice.
4. Kartica se može izdati i kao dodatna Kartica i to na zahtjev i uz pismenu suglasnost Osnovnog korisnika. Osnovni korisnik solidarno odgovara s Dodatnim korisnikom za sve troškove nastale korištenjem dodatne Kartice. Odredbe Općih uvjeta odnose se na Osnovnog korisnika i svakog Dodatnog korisnika. Potpisom Zahtjeva Dodatni korisnik potvrđuje i prihvaća Opće uvjete.
6. Osnovni korisnik može opozvati pravo korištenja Kartice Dodatnom korisniku pisanim putem uz povrat Kartice (prerezane okomito po sredini i preko čipa) Dodatnog korisnika.
5. Ukoliko Korisnik kartice ne preuzme prvu Karticu najkasnije 5 mjeseci nakon kreiranja Kartice, ista će biti uništena.
7. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Korisnik kartice je istu dužan odmah vratiti.

## **C. OBNAVLJANJE KARTICE**

1. Banka izdaje Karticu s rokom valjanosti od tri godine.
2. Kartica se može koristiti samo u razdoblju koje je naznačeno na prednjoj strani Kartice.
3. Ako se Korisnik kartice pridržava Općih uvjeta i Kartica mu nije blokirana ili otkazana, nakon isteka roka valjanosti Kartice, ovisno o želji korisnika, bit će mu izdana zamjenska kartica za novi ciklus korištenja.
4. Korisnik je dužan Karticu kojoj je istekao rok valjanosti prerezati (okomito po sredini i preko čipa) i vratiti Banci.
5. Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti.
6. Za troškove izrade zamjenske kartice Korisnik kartice će biti terećen sukladno Odluci o naknadama Banke.

## **D. KORIŠTENJE KARTICE**

1. MasterCard contactless prepaid kartica predviđena je za plaćanje roba i usluga na svim fizičkim Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu koji imaju istaknute MasterCard oznake, za korištenje dopuštenih usluga na Bankomatima u zemlji i inozemstvu koji imaju istaknute MasterCard oznake te za plaćanje roba i usluga preko interneta, kataloške i telefonske prodaje.
2. MasterCard contactless prepaid kartica se može koristiti i za beskontaktna plaćanja, beskontaktno podizanje gotovine i druge beskontaktne transakcije (prisanjanjem kartice na bankomatu, EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju Prodajnog mjesta ili Isplalnog mjesta). U slučaju beskontaktnih plaćanja nižih iznosa klijent se ne identificira ni PIN-om ni potpisom, što predstavlja dodatni rizik u slučaju gubitka/ krađe/ zloupotrebe kartice, a sukladno pravilima MasterCard-a maksimalni iznosi za takva plaćanja definirani su na razini pojedine zemlje. Na dan objave ovih Općih uvjeta maksimalni iznos za beskontaktna plaćanja bez PIN i potpisa u Republici Hrvatskoj je 100,00 kuna.
3. S MasterCard contactless prepaid karticom gotovina se može podizati jedino na Bankomatima Banke (uz navedeno podizanje gotovine Karticom, moguća je i isplata s Računa korištenja u poslovnicama).
4. Osoba čije je ime otisnuto na Kartici jedini je njen korisnik. Kartica nije prenosiva na drugu osobu.
5. Po platnim transakcijama nastalim korištenjem MasterCard contactless prepaid kartice tereti se Račun korištenja, a naknade za korištenje Kartice naplaćuju se u gotovini ili terećenjem Računa korištenja.

6. Sve transakcije učinjene Karticama, uplate, isplate i prijenosi po računima koji se vode uz Kartice te naknade vezane uz korištenje Kartica koje nisu naplaćene u gotovini navodit će se u Obavijesti o korištenju MasterCard contactless prepaid kartice koja će se za transakcije iz prethodnog mjeseca kreirati jednom mjesečno.

7. Prilikom ispunjavanja Zahtjeva Osnovni korisnik bira način dostave Obavijesti o korištenju MasterCard contactless prepaid kartice, odnosno adresu dostave ili opciju „bez dostave“ (raspoložive su putem Internet bankarstva), što može i mijenjati tijekom korištenja Kartice. U slučajevima kada Banka nudi takvu mogućnost a ovisno o odabiru Osnovnog korisnika, Banka putem elektroničke pošte dostavlja Obavijesti korištenju MasterCard contactless prepaid kartice i druge dokumente. Korisnik kartice je dužan pridržavati se mjera sigurnosti i ne davati povjerljive podatke putem elektroničke pošte. Banka putem elektroničke pošte ne dostavlja poveznice (linkove) na internet i mobilno bankarstvo i ne traži povjerljive podatke kao što su brojevi kartica, CVV broj, broj tokena, APPLI 1 i APPLI 2 brojeve. U slučaju da Korisnik kartice putem elektroničke pošte zaprimi takve podatke ili upite, treba biti svjestan da isti nisu dostavljeni od strane Banke, već da se u takvim slučajevima radi o pokušajima zloupotrebe i prijave.

8. Banka snosi odgovornost za izradu Obavijesti o korištenju MasterCard contactless prepaid kartice i slanje Obavijesti o korištenju MasterCard contactless prepaid kartice klijentima koji su izabrali da žele dostavu Obavijesti o korištenju MasterCard contactless prepaid kartice. Za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku pošiljki, Banka ne snosi odgovornost obzirom da se za dostavu pošiljki koristi uslugama vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga. U slučaju slanja podataka Korisniku kartice putem elektroničke pošte, Banka ne snosi odgovornost za moguću štetu nastalu zbog neisporuke podataka, kašnjenja isporuke, preinake ili otkrivanja podataka, ukoliko je Banka poduzela sve potrebne mjere postupajući s pažnjom dobrog gospodarstvenika i dobrog stručnjaka.

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

- umetanjem ili prislanjanjem te korištenjem Kartice na Bankomatu, uz unos PIN-a;
- uručanjem Kartice na Prodajnom mjestu te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
- umetanjem ili prislanjanjem Kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju Prodajnog mjesta ili Isplalnog mjesta te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
- unosom ili davanjem, putem telefona ili pisanim elektronskim putem, Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice te ostalih podataka na zahtjev trgovca prilikom plaćanja preko interneta, kataloške ili telefonske prodaje;
- sklapanjem ugovora o terećenju Kartice.

10. Prilikom upotrebe Kartice na fizičkim Prodajnim mjestima i Bankomatima Korisnik kartice se identificira Karticom i PIN-om (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju PIN-om) ili Karticom i potpisom (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju potpisom) ili samo Karticom (transakcije određenih iznosa prilikom beskontaktnog plaćanja i sl.).

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

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

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

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

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

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

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

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

19. Ako u roku od 60 dana od dana korištenja Kartice kroz Obavijest o korištenju MasterCard contactless prepaid kartice ne bude informiran o zaduženju, Korisnik kartice dužan je o tom korištenju obavijestiti Banku.

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

21. Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po MasterCard contactless prepaid kartici i Kartici Dodatnog korisnika naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u OTP banci d.d. bez prethodne najave.

22. U slučaju blokade tekućeg računa ili nekog drugog računa Osnovnog korisnika zbog nepodmirenih obveza ili nekog drugog razloga, provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, sumnje na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare te sumnje na sigurnost korištenja Kartice, Banka ima pravo blokirati Karticu za korištenje.

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

#### **E. PRIJENOSI IZMEĐU RAČUNA KORIŠTENJA I DRUGIH RAČUNA, UPLATE I ISPLATE**

1. Dopusnjeni su prijenosi sredstava na Račun korištenja (odobranje računa korištenja): s tekućeg računa bilo kojeg vlasnika računa i s deviznog računa Osnovnog korisnika prema kupovnom tečaju Banke za devize.

2. Dopusnjeni su prijenosi sredstava s Računa korištenja (terećenje Računa korištenja): na tekući račun Osnovnog korisnika i na devizni račun Osnovnog korisnika prema prodajnom tečaju Banke za devize.

3. Mogu se provoditi eksterne uplate (u poslovnicama drugih banaka i sl.) te gotovinske uplate u poslovnicama Banke u korist Računa korištenja.

4. Dopusneno je provoditi isplatu gotovine s Računa korištenja u poslovnicama Banke.

5. Prijenosom ili isplatom sredstava s Računa korištenja umanjuje se Raspoloživo stanje za MasterCard contactless prepaid karticu.

6. U slučaju blokade zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, sredstva s Računa korištenja koriste se za provedbu ovrhe, a Banka ima pravo spriječiti odobranje Računa korištenja u razdoblju trajanja takve blokade.

7. Sredstva s Računa korištenja mogu se koristiti za naplatu drugih dospjelih obveza koje Korisnik kartice ima prema Banci.

8. Ako se prilikom pokušaja terećenja Računa korištenja utvrdi da iz bilo kojeg razloga Raspoloživo stanje nije dovoljno za naplatu transakcije Karticom ili naknade, Banka ima pravo teretiti tekući račun ili drugi transakcijski račun Osnovnog korisnika.

9. Ako je prilikom provođenja transakcije Raspoloživo stanje dovoljno i transakcija bude autorizirana, ali se nakon obrade transakcije u Banci (po zaprimanju i knjiženju transakcije) utvrdi da je zbog tečajnih razlika ili nekog drugog razloga stvarno stanje na Računu korištenja postalo manje od nule, Banka ima pravo razlikom teretiti tekući račun ili drugi transakcijski račun Osnovnog korisnika.

#### **F. UVJETI PLAĆANJA**

1. Korisnik kartice može koristiti Karticu do visine Raspoloživog stanja.

2. Osnovni Korisnik kartice ovlašćuje Banku da troškove i naknade nastale korištenjem MasterCard contactless prepaid kartice naplaćuje s Računa korištenja.

3. Za plaćanje roba i usluga na Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu Korisnik kartice ne plaća naknadu.

4. Financijske transakcije na teret Kartice koje se obračunavaju u eurima, bit će preračunate iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema prodajnom tečaju Banke za efektivu i čekove važećem na datum valute, izuzev financijskih transakcija koje su u Banci identificirane kao DCC transakcije. U slučaju DCC transakcija relevantan je iznos u kunama prikazan Korisniku kartice u trenutku provođenja transakcije. Transakcije uplate koje su u Banci identificirane kao izvorne uplate u korist Kartice i koje se obračunavaju u eurima, bit će preračunate iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema kupovnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute. Datum valute je datum kada je transakcija evidentirana u Banci.

5. Kada je za financijske transakcije koje se obračunavaju u eurima izvorna valuta transakcije različita od eura, iznos u izvornoj valuti se konvertira u iznos u eurima primjenom međuvalutarnog odnosa tih valuta prema MasterCard tečaju na dan obrade transakcije u MasterCard sustavu.

6. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke.

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

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

## **G. NAKNADE**

1. Sve naknade vezane uz MasterCard contactless prepaid karticu naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama Banke i pravilima koje određuje MasterCard.

2. Naknade po MasterCard contactless prepaid kartici se naplaćuju se u gotovini ili s Računa korištenja, a iznimno i s tekućeg ili drugog transakcijskog računa Osnovnog korisnika.

3. U slučaju blokade zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje Računa korištenja se prolongira do prestanka blokade.

4. Za uplate i prijenose na Račun korištenja u zemlji i inozemstvu Račun korištenja Osnovnog korisnika bit će terećen za naknadu sukladno Odluci o naknadama Banke.

5. Naplata upisnine provodi se u gotovini prilikom izdavanja prve Kartice, a upisnina se obnavlja za svaki novi trogodišnji ciklus korištenja Kartice, također uz naplatu upisnine u gotovini prilikom izdavanja odgovarajuće Kartice, sukladno Odluci o naknadama Banke.

6. U slučaju opoziva Kartice od strane Banke, kao i u slučaju otkaza Kartice od strane Korisnika kartice, Korisnik kartice nema pravo na povrat upisnine.

## **H. REKLAMACIJE**

1. Mogući sporovi Korisnika kartice u pogledu kvalitete ili količine robe ili pružene usluge ne odgađaju novčanu obvezu Korisnika kartice prema Banci nastalu korištenjem Kartice, a takve sporove Korisnik kartice rješava s trgovcem.

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

3. Korisnik kartice dužan je bez odgađanja nakon saznanja o izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji ili o neuredno izvršenoj platnoj transakciji obavijestiti Banku o istoj, a najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja.

4. Korisnik kartice je dužan čuvati potvrde o provedenim transakcijama najmanje 40 dana od dana realiziranja transakcije.

5. Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu roba i usluga kupljenih Karticom.

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

7. Ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobrit će se račun Osnovnog korisnika uz koji je vezana Kartica (ili tekući račun Osnovnog korisnika), a u slučaju neopravdane reklamacije Osnovni korisnik snosi sve troškove reklamacijskog postupka.

8. U slučaju nemogućnosti provođenja transakcije Karticom na bilo kojem prodajnom mjestu, isplatnom mjestu ili Bankomatu, Banka ne preuzima obvezu nadoknade eventualne nematerijalne štete korisniku Kartice, bez obzira na razlog odbijanja transakcije, dok naknada za eventualnu materijalnu štetu može iznositi najviše 500,00 HRK.



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

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

## **J. PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA**

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

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

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

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

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

## **K. POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA**

1. Potpisom Zahtjeva za izdavanje MasterCard contactless prepaid kartice Korisnik kartice 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 zaključenjem Zahtjeva za izdavanje MasterCard contactless prepaid kartice, a sukladno Općim uvjetima za izdavanje i korištenje MasterCard contactless prepaid kartice OTP banke d.d. 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 građanina (MBG), osobnom identifikacijskom broju (OIB) i ostale osobne podatke sadržane u Zahtjevu za izdavanje MasterCard contactless prepaid kartice te daje privolu da se Banka koristi istima u cilju nedvojbene identifikacije, zaštite Bančinih i njegovih osobnih interesa u poslovanju, te provođenja dubinske analize ili u svrhu provođenja propisa koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu utvrđivanja statusa klijenta i provođenja obveza izvještavanja sukladno odredbama FATCA-e<sup>1</sup> te dubinske analize i izvještavanja kako to nalažu pravila CRS-a<sup>2</sup>, u cilju obavještavanja o proizvodima i uslugama Banke i za

<sup>1</sup> FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) je američki Zakon o izvršenju poreznih obveza s obzirom na račune u inozemnim financijskim institucijama koji za cilj ima sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnu plaćanje poreza. Vlada Republike Hrvatske je s Vladom Sjedinjenih Američkih Država potpisala sporazum za provedbu FATCA-e temeljem kojeg će se s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjivati informacije i dostavljati podaci o američkim građanima koji posjeduju račune i određenu financijsku imovinu u inozemnim financijskim institucijama. Tekst navedenog zakona dostupan je na [www.irs.com](http://www.irs.com)

<sup>2</sup> CRS (Common Reporting Standard) ili globalni standard na području automatske razmjene informacija o financijskim računima je jedinstveni standard na području izvještavanja i dubinske analize temeljem kojeg će nadležna porezna tijela država koje su implementirale navedeni standard razmjenjivati informacije o klijentima i njihovim financijskim računima. Pravni temelj za primjenu CRS-a je Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza u koji je prenesena Direktiva Vijeća Europske unije 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. godine o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pregledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja koje određuje i kojim se omogućuje primjena Mnogostranog sporazuma nadležnih tijela o automatskoj razmjeni informacija o financijskim računima kojeg je Republika Hrvatska potpisnica.

Hrvatske financijske institucije će Poreznu upravu izvještavati o klijentima i njihovim financijskim računima ako se temeljem prikupljenih podataka utvrdi da su porezni rezidenti (da im je država oporezivanja) neke od država koje su implementirale CRS, a koje uključuju države Europske unije, države koje su s Europskom unijom sklopile odgovarajuće sporazume o razmjeni informacija i treće države s kojima je Republika Hrvatska sklopila međunarodne sporazume o automatskoj razmjeni informacija.



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 upoznat s Općim uvjetima za izdavanje i korištenje MasterCard contactless prepaid kartice OTP banke d.d. koji su sastavni dio Zahtjeva za izdavanje MasterCard contactless prepaid kartice i koji su dostupni u poslovnicama i na internet stanicama OTP banke d.d., te ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća.

2. Potpisom Zahtjeva za izdavanje MasterCard contactless prepaid kartice OTP banka d.d. se obvezuje čuvati osobne podatke Korisnika i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovog akta.

## **L. PODNOŠENJE PRIGOVORA**

1. Ukoliko Korisnik kartice smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je bez odgađanja dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na njenu poslovnu adresu, putem telefaksa ili elektroničke pošte, ili predati isti u Poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Korisniku kartice prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik kartice prigovor upotpuni.

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

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

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

## **M. OPĆE ODREDBE**

1. Ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti obavljanja platnih usluga za fizičke osobe OTP banke d.d. sastavni su dio Zahtjeva za izdavanje MasterCard contactless prepaid kartice, odnosno Zahtjeva za izdavanje MasterCard PayPass prepaid kartice (raniji naziv MasterCard contactless prepaid kartice bio je MasterCard PayPass prepaid kartica) i imaju snagu ugovora. Potpisivanjem Zahtjeva Korisnik kartice je prihvatio sve odredbe Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard contactless prepaid kartice OTP banke d.d. te Općih uvjeta obavljanja platnih usluga za fizičke osobe OTP banke d.d., te je upoznat i suglasan s istima.

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

3. Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se na Osnovnog korisnika i na Dodatnog korisnika. Ugovorna prava i obveze za Banku i Korisnika kartice teku od dana odobravanja Zahtjeva. Prava i obveze u svezi s korištenjem Kartice teku od dana kada Korisnik kartice potpiše primitak Kartice.

4. Raniji naziv MasterCard contactless prepaid kartice bio je MasterCard PayPass prepaid kartica, pa se podrazumijeva da se sve odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na MasterCard contactless prepaid kartice OTP banke d.d., ujedno odnose i na MasterCard PayPass prepaid kartice OTP banke d.d.

5. Banka se obvezuje sve podatke u svezi s Korisnikom kartice smatrati tajnim i povjerljivim sukladno zakonskim propisima.

6. Banka će Korisniku kartice predložiti izmjenu ugovora, na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Ukoliko Korisnik kartice nije suglasan sa predloženim izmjenama, ima pravo otkazati ugovor bez ikakve naknade. Smatra se da je Korisnik kartice prihvatio te izmjene, ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Ako Korisnik kartice nije suglasan s izmjenama, dužan je Karticu presjeći okomito po sredini i preko čipa i odmah vratiti Banci. U suprotnom se smatra da prihvaća izmjene.





Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja Banka može provesti odmah, bez prethodne obavijesti Korisniku kartice.

7. Korisnik kartice može otkazati ugovor otkazom korištenja Kartice kako je navedeno u točki J. podtočka 5. ovih Općih uvjeta.

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

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

10. Za sve što nije izričito određeno ovim Općim uvjetima, izravno se ili na odgovarajući način primjenjuju odredbe Općih uvjeta poslovanja za tekuće račune, Odluke o kamatama Banke, Odluke o naknadama Banke i drugih općih akata Banke.

11. Zabranjeno je svako korištenje Kartice u nezakonite svrhe.

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

13. Tijelo nadležno za nadzor je Hrvatska narodna banka.

14. Ovi Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard contactless prepaid kartice OTP banke d.d. objavljuju se 28.04.2017. a stupaju na snagu i primjenjivat će se na sve klijente od 01.07.2017.

15. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard contactless prepaid kartice OTP banke d.d. iz svibnja 2015. godine.

U Zadru, travanj 2017.

Uprava OTP banke d.d.