

Opće informacije o usluzi OTPgo

Informacije o kreditnoj instituciji:

OTP banka dioničko društvo, Domovinskog rata 61, 21000 Split

Telefon: 0800 21 00 21

Elektronička adresa: info@otpbanka.hr, Internetska stranica: www.otpbanka.hr

Opće informacije o usluzi	
Namjena usluge	OTPgo usluga sastavni je dio usluge online bankarstva OTP banke i predstavlja financijsko-informativni servis prilagođen mobilnim uređajima s operativnim sustavima iOS i Android. Putem OTPgo aplikacije korisnicima je omogućen pristup računima, pregled povezanih usluga te obavljanje financijskih transakcija putem globalne računalne mreže – interneta. OTP banka svojim korisnicima omogućuje pristup online bankarstvu putem dvaju kanala: • Mobilnog bankarstva – putem aplikacije OTPgo, • Internetskog bankarstva – putem web preglednika. NAPOMENA: Nisu sve funkcionalnosti dostupne na oba kanala. Detaljan pregled dostupnih funkcionalnosti za mobilno i internetsko bankarstvo, uključujući popis usluga koje su dostupne putem svakog pojedinog kanala, dostupan je na službenoj web stranici OTP banke.
Korisnik usluge	Fizička osoba koja ima otvoren tekući račun u OTP banci. OTP banka može, po svojoj diskrecijskoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja odbiti zahtjev za korištenje usluge.
Sadržaj usluge	• Zadavanje platnih naloga u lokalnoj valuti unutar OTP banke i izvan • Zadavanje platnih naloga u inozemstvo u valuti iskazanoj na tečajnoj listi OTP banke • Popunjavanje naloga za plaćanje skeniranjem 2D bar koda s uplatnice i učitavanjem iz galerije uređaja • Zadavanje naloga internog prijenosa na vlastite račune i račune drugih fizičkih osoba unutar banke na osnovu punomoći • Kupovina i prodaja valute • Pregled i plaćanje pristiglih e-računa • Kupovina GSM i Gaming bonova, nadoplata računa i pregled kupljenih bonova • Prijenos na i sa računa prepaid kartice • Prijenos na račun revolving kreditne kartice • Definiranje sigurnosnih limita kartičnih transakcija • Privremeno blokiranje i deblokiranje kartice • Ugovaranje i pregled trajnih naloga • Pregled rata po kreditnim karticama • Unos, pregled i ažuriranje predložaka i korisnika za plaćanje • Pregled zadanih naloga po statusu i željenom periodu • Dijeljenje podataka za uplatu na račun putem QR koda • Preuzimanje potvrde plaćanja u PDF obliku • Preuzimanje izvoda po računu u PDF obliku • Pregled podataka o računima i promet računa • Pregled detalja aktivne štednje te prijenos na račun planirane i dječje planirane štednje • Pregled detalja bankovnih kartica i promet po računu bankovnih kartica, • Pregled detalja aktivnih kredita i prijenos na račun kredita • Pregled aktivnih, upravljanje i ugovaranje novih trajnih naloga u domaćoj i stranoj valuti • Preuzimanje potvrda o provedenom plaćanju i izvoda po računu • Pristup korisničkoj podršci Banke telefonskim pozivom ili putem Internet veze (audio, video i text chat) • Pregled i upravljanje ulaznim i izlaznim porukama prema Banci (mailbox). • Pregled i ažuriranje osobnih podataka • Korištenje m-token funkcionalnosti • Korištenje 3DS programa sigurne online kupovine • Uvid i upravljanje s tajnom riječi • Tečajna lista • Odabir jezika aplikacije (HR / EN) • Navigacija prema najbližoj poslovnici ili bankomatu OTP banke • Pristup programu vjernosti OTPetica • Pristup uslugama portala e-Građani • Uključivanje u OTP Zaokruži donacijski program

Korištenje usluge	Za pristup i korištenje OTPgo usluge korisnik usluge dužan je ispuniti sve tehničke preduvjete za preuzimanje i instalaciju OTPgo mobilne aplikacije OTP banke. U tehnološke preduvjete ubrajaju se internetska veza te mobilni uređaj koji ispunjava tehničke preduvjete za instalaciju mobilne aplikacije i aktivaciju iste. Redovni nalozi se mogu zadati do 6 mjeseci unaprijed, a instant do 15 dana unaprijed. Korištenje OTPgo usluge podliježe ograničenjima pri provođenju financijskih transakcija u vidu limita reguliranih od strane Banke. Trenutno se primjenjuju dva osnovna limita, promjenjivi i nepromjenjivi. Promjenjivi limiti za fizičke osobe Prilikom ugovaranja OTPgo usluge inicijalno se postavlja dnevni limit do kojeg ukupnog iznosa korisnik usluge može provesti jednu ili više transakciju (platni nalog). Korisniku predmetnih usluga inicijalno je postavljen dnevni limit na iznos od 4.000,00 EUR. Korisnik usluge može uputiti zahtjev za izmjenom limita putem poruka Internet bankarstva za fizičke osobe ili izmjenu zatražiti pozivom putem telefona Kontakt centra (072 21 00 21 ili 0800 21 00 21). Izvršena izmjena limita potvrđuje se korisniku usluge kanalom kojim je zahtjev zaprimljen. Ukoliko je zahtjev za izmjenom limita zaprimljen porukom putem OTPgo usluge, usluge Internet bankarstva ili putem telefona uz identifikaciju korisnika usluge, Kontakt centar može izvršiti povećanje dnevnog limita jednokratno ili trajno kako slijedi: • Jednokratno, sukladno raspoloživom saldu na računima, ali maksimalno do iznosa 53.100 EUR, te isti vrijedi do 23:59:59 dana u kojem je promjena zatražena, po čemu se automatikom vraća na inicijalni iznos. Za promjenu jednokratnog limita na iznos više od 53.100 EUR korisnik usluge se treba javiti u poslovnici. • Trajno - Ukoliko korisnik usluge želi izmjenu limita za trajno na iznos niži od 4.000 EUR Kontakt centar može napraviti izmjenu. Ukoliko korisnik usluge želi trajnu izmjenu na iznos viši od 4.000 EUR treba se javiti u poslovnici. Isti se može povisiti do visine iznosa raspoloživog na računima, ali maksimalno do iznosa 53.100 EUR. NAPOMENA: Ukupan iznos limita, uzima u obzir sumu svih financijskih transakcija napravljenih putem OTPgo usluge, ovisno o periodu zadanog limita i to sa svih računa dostupnih korisniku usluge putem navedenih usluga uključujući navedeni iznos transakcije/a. Na iznos iskorištenog limita transakcija ne utječu prijenosi između vlastitih računa i računa po kojem korisnik ima opunomoćenje unutar OTP banke. Nepromjenjivi (stalni) limiti za fizičke osobe Odnose se na limite za transakcije kupoprodaje ili konverzije valute prema kojima klijentu nije dozvoljeno napraviti pojedinu ili više transakcija u iznosu višem od 10.000 EUR dnevno. Devizna doznaka koja ne podliježe konverziji (ista valuta računa terećenja i iznosa) nije ograničena s ovom vrstom limita. NAPOMENA: Ukupan iznos limita uzima u obzir sumu svih financijskih transakcija napravljenih putem OTPgo usluge, Internet i telefonskog bankarstva ovisno o periodu zadanog limita i to sa svih računa dostupnih korisniku usluge putem navedenih usluga uključujući navedeni iznos transakcije/a. Na iznos iskorištenog limita transakcija ne utječu prijenosi između vlastitih računa i računa po kojem korisnik ima opunomoćenje unutar OTP banke.
Naknade	Ugovaranje OTPgo usluge iznosi 0,66 EUR • Mjesečna članarina za OTPgo uslugu iznosi 1,00 EUR • Mjesečna članarina za korištenje naplaćuje se u tekućem mjesecu za prethodni mjesec s tekućeg

	računa korisnika. • Naknada se ne naplaćuje za tekući mjesec ukoliko je korisnik u tom mjesecu otkazao uslugu. • Bez naknade za ugovaranje usluge i bez mjesečne naknade ako se usluga koristi u sklopu paketa proizvoda i usluga ugovorenog u OTP banci.
Sigurnost	Prijava u OTPgo uslugu i autorizacija transakcija je omogućena isključivo unosom osobnog PIN-a ili korištenjem biometrijskih značajki ovisno o vrsti uređaja na kojem se usluga koristi (otisak prsta ili skeniranje lica). Uz ostale ugrađene sigurnosne mehanizme, korisnici su u potpunosti zaštićeni u slučaju krađe, gubitka ili neovlaštene uporabe mobilnog uređaja. Podaci vezani uz račune i PIN ne pohranjuju se u mobilni telefon, čime je zajamčena tajnost podataka. Aplikacija se automatski isključuje nakon 3 minute nekorisćenja te se automatski zaključava nakon 3 uzastopna unosa pogrešnog PIN-a. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti OTP banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje OTPgo usluge te o gubitku, krađi ili zlouporabi mobilnog uređaja. U slučaju zamjene mobilnog telefona na kojem je instalirana OTPgo usluga, aktivacija usluge na novom uređaju je moguća putem unosa prethodno definiranog koda za oporavak ili unosom novih aktivacijskih kodova koji se mogu izdati putem usluge Internet bankarstva, pozivom Kontakt centra ili odlaskom u poslovnicu.

Prava i obveze	
Opći uvjeti odobravanja	Na ugovorenu uslugu primjenjuju se Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva i eRačuna i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d. koji reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja OTPgo usluge.
Ugovaranje usluge	Korisnik ugovara korištenje OTPgo usluge potpisom ili autorizacijom ugovora o korištenju usluge OTPgo, ili sklapanjem Ugovora o otvaranju transakcijskog računa temeljem on-line zahtjeva. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku. Po sklapanju Ugovora, korisnik dobiva prvi se aktivacijskih ključeva (papir, ekran ili mail – ovisno gdje se usluga ugovara), dok drugi dio aktivacijskih ključeva potrebnih za uslugu OTPgo šalje se putem SMS poruke na broj mobilnog uređaja klijenta koji je pohranjen na bazi Banke, a u toku aktivacije aplikacije Korisnik definira svoj PIN za buduće korištenje OTPgo usluge. Prvi dio aktivacijskog ključa uručuje se korisniku u tiskanoj inačici Ugovora o korištenju usluge OTPgo.
Otkaz Ugovora	Korisnik može u svakom trenutku i bez naknade otkazati Ugovor u poslovnici OTP banke. OTP banka može u svakom trenutku otkazati Ugovor na papiru putem pošte, lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku uz otkazni rok od dva mjeseca. OTP banka će otkazati Ugovor u slučaju zatvaranja računa ili smrti korisnika usluge, te ukoliko korisnik usluge prekorači svoja prava ili krši odredbe ugovora ili Općih uvjeta dogovorenih s OTP bankom.

Informacije i prigovori	
Dostupnost informacija	Dodatne informacije dostupne su na web stranici www.otpbanka.hr ili slanjem upita na e-mail adresu info@otpbanka.hr , upita putem info telefona 0800 21 00 21 te u svim poslovnicama OTP banke.
Način podnošenja prigovora	• Osobno, u svim poslovnicama OTP banke u pisanoj formi ili usmeno • Putem telefona, pozivom na broj Kontakt centra OTP banke 0800 21 00 21 • Elektronskom poštom na adresu prigovori@otpbanka.hr • Poštom na adresu OTP banka d.d, Odjel upravljanja prigovorima, Domovinskog rata 3, 23 000 Zadar. U slučaju prigovora Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Korisnika pisanim putem u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora. Ukoliko Banka u roku od deset dana od primitka reklamacije utvrdi da je reklamacija opravdana, postupiti će u skladu sa zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti transakciju ili izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene transakcije ili dati obrazloženje za odbijanje povrata. Ukoliko Banka iz opravdanih razloga ne može u roku od deset dana od primitka reklamacije dati odgovor, dužna je usmeno i/ili pismeno obavijestiti klijenta o rokovima u kojima će se utvrditi opravdanost reklamacije. Banka će u roku od 35 dana od datuma zaprimanja reklamacije dati konačan odgovor
Mjerodavno tijelo za nadzor kreditne institucije	Hrvatska narodna banka Trg hrvatskih velikana 3, 10 000 Zagreb www.hnb.hr