

Opće informacije o usluzi OTPmini**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	Usluga OTPmini (u nastavku OTPmini) namijenjena je fizičkim osobama i ugovara se bez mjesečne naknade za korištenje. OTPmini omogućava korištenja aplikacije internetskog bankarstva za građane, sudjelovanje u programu 3DS2 sigurne internetske kupovine korištenjem m-tokena, usluge eGrađani i usluge telefonskog bankarstva.
Korisnik usluge	Punoljetna domaća i strana 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	1) Opseg osnovnih funkcionalnosti koje su Korisniku na raspolaganju u sklopu internetskog bankarstva: • Uvid u stanje i promet po svim računima • Uvid u stanje i promet po kreditima, oročenjima, punomoćima, jamstvima i ugovorenim trajnim nalogima i izravnim terećenjima • Online zahtjev za izdavanje Visa kartica OTP banke • Pregled podataka o Visa i Mastercard charge kreditnim karticama te o Visa web prepaid i Mastercard contactless prepaid karticama • Uplata na račun Visa web prepaid ili Mastercard contactless prepaid kartice • Mogućnost prijevremene otplate rata za kupovine karticom Visa Classic na rate • Plaćanja u eurima unutar i izvan OTP banke i najava plaćanja (standard i instant metoda) • Aktiviranje usluge e-račun i njihovo plaćanje • Prijenosi s računa na račun unutar OTP banke • Online ugovaranje individualnih i internih trajnih naloga • SEPA izravno terećenje (SDD), pregled liste izvršenih SDD naloga, mogućnost zadavanja povrata i odbijanja SDD naloga, mogućnost izmjene valute terećenja, mogućnost zadavanja lista ograničenja • Online plaćanje u inozemstvo (standard i instant metoda) • Kupovina i prodaja deviza • Kreiranje, pregled i izmjena predložaka za unos platnih naloga • Ugovaranje i prijenos na Planiranu štednju i Dječju planiranu štednju • Plaćanje rate kredita u OTP banci • Plaćanje Visa i Mastercard revolving kredita • Ugovaranje oročene štednje i mogućnost odabira roka oročenja od 15 dana - usluga Štednja direkt • Ugovaranje dostave dokumenata na e-mail i/ili kućnu adresu • Pregled svih naloga (provedeni, neprovedeni, nalozi u najavi) te ispis potvrde plaćanja • Upit na tečajnu listu uz mogućnost korištenja tečajnog kalkulatora • Informativni izračun kamate na oročenu štednju korištenjem depozitnog kalkulatora • Kreditni kalkulator • Pregled općih podataka o investicijskim fondovima OTP Invest d.o.o., kupnja i prodaja udjela i pregled prometa

	• Pristup korisničkoj podršci putem audio i video poziva i poštanskog pretinca (interni mailbox za poruke koje Banka šalje korisniku, uz mogućnost dvosmjerne komunikacije) • Izmjena limita za uplate putem Internet bankarstva van Banke (putem poštanskog pretinca) • SMS info - online ugovaranje (aktivacija), ažuriranje parametara usluge, pregledi poruka, deaktivacija usluge • Uvid i upravljanje s tajnom riječi • Online ažuriranje osobnih podataka uz mogućnost prihvaćanja suglasnosti za obradu osobnih podataka i komunikaciju prema klijentu banke • Kupovina GSM bonova, pregled arhive kupljenih GSM bonova • Ugovaranje OTPgo usluge* • Pristup OTP Zaokruži – donacijskom programu • Investicijski fondovi - Profil ulagatelja - Upitnik o procjeni primjerenosti proizvoda *Primjenjuju se cijene za ugovaranje sukladno Odluci o naknadama Banke 2) Provođenje Internet kupovine uz 3DS program sigurne kupnje 3DS je program najvišeg standarda sigurne internetske kupnje koja omogućuje autentifikaciju klijenta i sigurnu potvrdu kupnje kreditnim, debitnim i prepaid karticama na web prodajnim mjestima označenim Mastercard ID Check i/ili VerifiedbyVisa odnosno Visa logotipom. 3) Pristup uslugama portala e-Građani Funkcija m-token omogućava pristup usluzi Ministarstva uprave Republike Hrvatske pod nazivom eGrađani. 4) Opseg usluga Telefonskog bankarstva Omogućava korištenje usluga Kontakt centra uz prethodnu identifikaciju Korisnika kako slijedi: • Korištenje usluga govornog automata u svrhu provjere stanja računa • Pristup operateru Kontakt centra uz prethodnu identifikaciju • Zadavanje platnog naloga unutar i van Banke • Kupovinu i prodaju strane valute • Uplatu obveze po kreditu u OTP banci • Prijenos na prepaid i kreditne kartice
Korištenje usluge	Korištenju usluge OTPmini moguće je pristupiti uz pomoć m-token funkcionalnosti (u sklopu OTPgo aplikacije), odnosno uz pomoć fizičkog token uređaja OTP banke. Korisnik je prije početka korištenja funkcije m-token dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup: - mobilni telefon sa aktivnim telefonskim brojem ovlaštenog teleoperatera i to za potrebe zaprimanja informacije o kodu za aktivaciju - pristup internetu - mobilni telefon - podešen za instalaciju aplikacije OTPgo i funkcije m- token - ažurnu verziju operativnog sustava mobilnog uređaja na koji je instalirana aplikacija Banke, za korištenje usluge OTPmini, prihvatljivu u odnosu na posljednje izdanu verziju operativnog sustava od strane proizvođača do najviše 3 verzije unazad istog operativnog sustava Korištenje OTPmini usluge podliježe ograničenjima pri provođenju financijskih transakcija u vidu limita reguliranih od strane Banke. Trenutno se primjenjuju financijski limiti za platne naloge. Korištenje aplikacije internetskog bankarstva

Nakon uspješne prijave za rad, koja je autenticirana putem m-tokena ili fizičkog tokena, u internetskom bankarstvu korisnik može vršiti radnje pregledavanje stanja i prometa po računima, karticama, štednjama i ostalim pregledima proizvoda, dok se izvršavanje plaćanja i prijenosa, te ugovaranja proizvoda vrši na osnovnu autorizacije naloga za predmetno putem m-tokena ili fizičkog tokena. Korištenjem internetskog bankarstva, korisniku se omogućuje siguran pristup računima i bankarskim uslugama putem interneta, bez dolaska u poslovnici.

Korištenje u svrhu autorizacije kartičnog plaćanja putem interneta (3DS2)

Prilikom provođenja transakcije internetske kupnje bankovnom karticom, Korisniku usluge OTPmini u sklopu aplikacije OTPgo isporučuje se „push“ poruka kao informacija o iniciranom plaćanju putem interneta. Potvrdom na push poruku, Korisnik automatizmom ulazi u sučelje aplikacije OTPgo za potvrdu Internet transakcije sinformacijama o iniciranoj transakciji internet plaćanja bankovnom karticom (naziv online trgovine, iznos transakcije, vrijeme transakcije te dio PAN-a kartice sa kojom se plaća) te ju potvrđuje unosom ranije definiranog PIN-a za korištenje aplikacije OTPgo, odnosno ranije uključene opcije za biometrijsku prijavu u aplikaciju OTPgo.

Korištenje u svrhu telefonskog bankarstva

Funkcija m-token u sklopu aplikacije OTPgo, ili fizički token uređaj, ima mogućnost generiranja jednokratne zaporka (Appli 1) za potrebu identifikacije Korisnika, odnosno mogućnost izračunavanja koda za autorizaciju transakcija po osnovu jednostrukog unos podataka (Appli2 – MAC). U usluzi telefonskog bankarstva koriste se funkcije Appli1 za identifikaciju Korisnika i Appli2 za autorizaciju financijskih ili nefinancijskih transakcija.

Prilikom izvođenja financijskih transakcija putem telefonskog bankarstva, primjenjuju se propisani limiti koji se dijele na nepromjenjive i promjenjive.

Korištenje u svrhu autentifikacije na usluzi eGrađani

Funkcija m-token u sklopu aplikacije OTPgo, odnosno fizički token uređaj, omogućava pristup usluzi Ministarstva uprave Republike Hrvatske pod nazivom eGrađani.

Limiti financijskih transakcija u usluzi OTPmini i telefonskog bankarstva

Nepromjenjivi (stalni) limiti za fizičke osobe

Odnose se na limite za transakcije **kupoprodaje valute i plaćanje u inozemstvo** prema kojima klijentu nije dozvoljeno napraviti pojedinu ili više transakcija u iznosu višem od **10.000,00 eura** dnevno. Nepromjenjivi limit zajednički je za plaćanja standardnom metodom i za plaćanje instant metodom.

Promjenjivi limiti za fizičke osobe:

Prilikom ugovaranja usluge OTPmini za fizičke osobe inicijalno se postavlja dnevni limit do kojeg ukupnog iznosa Korisnik OTPmini može provesti jednu ili više transakcija (platni nalog).

Korisniku OTPmini inicijalno je postavljen dnevni limit na iznos od:

	• 4.000,00 EUR za standardnu metodu plaćanja: • 4.000,00 EUR za instant metodu plaćanja: Korisnik digitalnih usluga OTPbanke može uputiti zahtjev za izmjenom limita putem poruka u sklopu aplikacije Internetskog bankarstva za fizičke osobe, pozivom putem telefona Kontakt centar (072 21 021 021 ili 0800 21 00 21) ili osobnim dolaskom u poslovnicu Klijent Premium ili klijent Privatnog bankarstva izmjenu limita može zatražiti od svog privatnog bankara putem Transakcije zadavanja naloga na daljinu (e-mailom, telefonom). Izvršena izmjena limita potvrđuje se Korisniku usluge kanalom kojim je zahtjev zaprimljen. Ukoliko je zahtjev za izmjenom limita zaprimljen porukom putem usluge Internetskog 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 53.100,00 eura, 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 53.100,00 eura korisnik usluge se treba javiti u poslovnicu. Promjena jednokratnog limita za instant plaćanje na više od 53.100,00 EUR nije dozvoljena. • Trajno - Ukoliko korisnik usluge želi izmjenu limita za trajno na iznos manji ili jednak od 4.000,00 eura Kontakt centar može napraviti izmjenu. Ukoliko korisnik usluge želi trajnu izmjenu na iznos viši od 4.000,00eura treba se javiti u poslovnicu. Isti se može povisiti do visine iznosa raspoloživog na računima, ali maksimalno do iznosa 53.100,00 eura. NAPOMENE: - Ukupan iznos limita, uzima u obzir sumu svih financijskih transakcija napravljenih putem internet, mobilnog 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 interni prijenosi između vlastitih računa i računa po kojem korisnik ima opunomoćenje. - Svim korisnicima usluge Digitalnog bankarstva za fizičke osobe omogućena je dodatna opcija kojom se Promjenjivi dnevni limit za instant plaćanje može zamijeniti Posebnim limitom (maksimalan iznos plaćanja u jednoj transakciji 500,00 EUR i maksimalan broj transakcija u jednom danu 8).
Naknade	• Ugovaranje usluge OTPmini – bez naknade • Mjesečno korištenje usluge OTPmini – bez naknade

Sigurnost	Alati za pristup usluzi OTPmini (aplikacija OTPgo, i/ili fizički token uređaj) zaštićeni su osobnim PIN-om (ili biometrijom) koji je poznat samo vlasniku mobilnog uređaja ili fizičkog token uređaja, što osigurava potpunu sigurnost korisnika u slučaju krađe ili gubitka mobilnog/fizičkog token uređaja. Podaci poput PIN-a za prijavu u funkciju m-token, u sklopu aplikacije OTPgo, ne pohranjuju se u mobilni uređaj, čime je zajamčena tajnost povjerljivih podataka. Aplikacija OTPgo, odnosno Internetskog bankarstva automatski odjavljuje korisnika iz aplikacije nakon 2 minute nekorištenja. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti OTP banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje aplikacije OTPgo (funkcije m-token) te o gubitku, krađi ili zlouporabi mobilnog/fizičkog token uređaja. U slučaju zamjene mobilnog telefona na koji je instalirana aplikacija OTPgo, za daljnje korištenje funkcije m-token na novom uređaju, Korisnik je obavezan izvršiti reizdavanje usluge/aplikacija. Ovaj postupak Korisnik može obaviti samostalno, uz poznavanje svog korisničkog identifikacijskog broja (koji je dostupan u postavkama OTPgo aplikacije), koda za oporavak ili putem Internet bankarstva. Također, reizdavanje aplikacije moguće je izvršiti i osobnim dolaskom u najbližu poslovnicu OTP banke.
------------------	--

Prava i obveze	
Opći uvjeti odobravanja	Na ugovoreno korištenje OTPmini primjenjuju se Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva i eRačuna
Ugovaranje usluge	Korisnik ugovara korištenje OTPmini u poslovnici banke na usmeni zahtjev. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku. Po sklapanju Ugovora, prvi dio aktivacijskih ključeva dobiva se u Poslovnici (QR, odnosno brojčani kod), a drugi potrebnidio aktivacijskih ključeva šalje se putem SMS poruke na broj mobilnog uređaja klijenta koji je pohranjen na bazi Banke. Tijekom aktivacije Korisnik definira svoj PIN za buduće korištenje funkcije m-token. NAPOMENE: - Svi korisnici OTPmini ugovora automatizmom dobivaju funkcionalnost m-tokena, stoga nije potrebno isto zasebno ugovarati. - Token fizički uređaj dodjeljuje se zasbno Korisniku usluge OTPmini nakon ugovaranja iste ukoliko Korisnik usmeno zatraži isto. Dodjeljivanje token fizičkog uređaja naplaćuje se sukladno Odluci o naknadama Banke.
Otkaz Ugovora	Korisnik može u svakom trenutku, bez naknade i bez otkaznog roka u pisanom obliku na način da se može nedvojbeno utvrditi identifikacija korisnika (ovjera potpisa) ili osobno uz identifikaciju od strane djelatnika u poslovnici Banke otkazati Ugovor za OTPmini. 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 poslovnica OTP banke.

Način podnošenja prigovora	Ako Korisnik 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 sljedeće načine: u poslovnici Banke, putem pošte na adresu OTP banka d.d., Odjel upravljanja prigovorima, Domovinskog rata 3., Zadar, na adresu elektroničke pošte prigovori@otpbanka.hr, kontaktiranjem Kontakt centra OTP banke d.d. • slanjem poruke putem usluge Internet i mobilnog bankarstva. Banka će se, koristeći način dostave prigovora, o istom izjasniti i dostaviti konačan odgovor Klijentu na sve primjedbe te o osnovanosti prigovora u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa zakonom. Iznimno, ako Banka ne može dostaviti odgovor u roku od deset dana iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku dostaviti u navedenom roku privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor, koji ne smije biti duži od 35 dana. Za sve eventualne sporove biti će mjerodavno hrvatsko pravo.
Mjerodavno tijelo za nadzor kreditne institucije	Hrvatska narodna banka Trg hrvatskih velikana 3, 10 000 Zagreb, www.hnb.hr