

Opće informacije o OTPdirekt usluzi

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 | <p>Usluga OTPdirekt uključuje korištenje telefonskog i internet bankarstva. Internet bankarstvo za građane je financijski servis OTP banke koji koristi autorizacijski sustav zasnovan na uređajima za generiranje jednokratnih zaporki (tokeni) čime se Korisniku omogućava obavljanje financijskih transakcija i pregled računa putem globalne računalne mreže - interneta. Telefonsko bankarstvo za građane je financijski servis OTP banke kojim se Korisniku usluge omogućuje pregled stanja računa, obavljanje financijskih transakcija i informiranje o poslovanju OTP banke putem telefona, a sredstvo identifikacije je token uređaj.</p> <p>Uslugu internet bankarstva moguće je ugovoriti uz korištenje hardverske i/ili mobilne inačice tokena.</p> <p>Svi korisnici usluge internet bankarstva sa softverskom inačicom tokena (OTP m-token) u mogućnosti su korištenja 3DS2 programa sigurne internetske kupovine bankovnim karticama, a funkcija OTP m-token služi za identifikaciji korisnika i autorizaciju internetske kupovine.</p> <p>Korisnik usluge OTP direkt uz korištenje hardverske i/ili mobilne inačice tokena u mogućnosti je koristiti uslugu Ministarstva uprave Republike Hrvatske pod nazivom eGrađani.</p> |
| Korisnik usluge | <p>Domaća 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.</p> |
| Sadržaj usluge | <ul style="list-style-type: none"> • 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 i Mastercard 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 • Aktiviranje usluge e-račun i njihovo plaćanje • Prijenos 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 (devizna doznaka) • Kupoprodaja deviza • Kreiranje, pregled i izmjena predložaka za unos platnih naloga • Prijenos na Planiranu štednju i Dječju planiranu štednju • Plaćanje rate kredita u OTP banci • Plaćanje Visa i Mastercard revolving kredita • Ugovaranje oročene štednje uz kamatnu stopu za 0,02 postotnih poena veću od važeće kamatne stope 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 • Aktivacija mobilnih aplikacija OTP banke (m-banking, m-token) • Pristup besplatnom programu vjernosti OTPetica • Pristup OTP Zaokruži – donacijskom programu |

| | |
|--------------------------|---|
| Korištenje usluge | <p>Za pristup i korištenje OTP direkt usluge korisnik je dužan ispuniti sve tehničke preduvjete za pristup internet stranicama banke odnosno stranicama Internet bankarstva, te uvjete za ostvarenje telefonskog poziva prema Kontakt centru OTP banke d.d.</p> <p>U tehnološke preduvjete ubrajaju se internetska veza, osobno ili prijenosno računalo, tablet ili drugi mobilni uređaj, fiksni ili mobilni telefon.</p> <p>Korištenje usluge OTP direkt podliježe ograničenjima pri provođenju financijskih transakcija u vidu limita reguliranih od strane Banke. Trenutno se primjenjuju dva osnovna limita, promjenjivi i nepromjenjivi.</p> <p>Nepromjenjivi (stalni) limiti za fizičke osobe</p> <p>Odnose se na limite za transakcije kupoprodaje valute i devizne doznake prema kojima klijentu nije dozvoljeno napraviti pojedinu ili više transakcija u iznosu višem od 10.000 eura dnevno.</p> <p>NAPOMENA: devizna doznaka koja ne podliježe konverziji (ista valuta računa terećenja i iznosa) nije ograničena s ovom vrstom limita.</p> <p>Promjenjivi limiti za fizičke osobe:</p> <p>Prilikom ugovaranja usluge internet/mobilnog/telefonskog bankarstva za fizičke osobe inicijalno se postavlja dnevni limit do kojeg ukupnog iznosa korisnik usluge može provesti jednu ili više transakcija (platni nalog). Korisniku predmetnih usluga inicijalno je postavljen dnevni limit na iznos od 4.000 eura.</p> <p>Korisnik usluge može uputiti zahtjev za izmjenom limita putem poruka Internet bankarstva za fizičke osobe ili izmjenu zatražiti pozivom putem telefona Kontakt centra (072 21 021 021 ili 0800 21 00 21).</p> <p>Izvršena izmjena limita potvrđuje se korisniku usluge kanalom kojim je zahtjev zaprimljen.</p> <p>Ukoliko je zahtjev za izmjenom limita zaprimljen porukom putem usluge Internet bankarstva ili putem telefona uz identifikaciju korisnika usluge, Kontakt centar može izvršiti povećanje dnevnog limita jednokratno ili trajno kako slijedi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jednokratno, sukladno raspoloživom saldu na računima, ali maksimalno do iznosa 53.100 eura, te isti vrijedi do 23:59:59 dana u kojem je promjena zatražena, po čemu se automatikom vraća na inicijalni iznos. <p>Za promjenu jednokratnog limita na iznos više od 53.100 eura korisnik usluge se treba javiti u poslovnici.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trajno - Ukoliko korisnik usluge želi izmjenu limita za trajno na iznos niži od 4.000 eura Kontakt centar može napraviti izmjenu. <p>Ukoliko korisnik usluge želi trajnu izmjenu na iznos viši od 4.000 eura treba se javiti u poslovnici. Isti se može povisiti do visine iznosa raspoloživog na računima, ali maksimalno do iznosa 53.100 eura</p> <p>NAPOMENA: 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.</p> <p>Na iznos iskorištenog limita transakcija ne utječu interni prijenosi između vlastitih računa i računa po kojem korisnik ima opunomoćenje.</p> |
| Naknade | <ul style="list-style-type: none"> • Ugovaranje usluge OTPdirekt je bez naknade. • Mjesečna članarina za uslugu OTPdirekt iznosi 1,33 EUR/10,00 HRK¹ • Uz ugovoren paket OTP banke nema naknade za ugovaranje usluge i nema mjesečne naknade za korištenje usluge. • Mjesečna članarina za korištenje usluge 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. • U slučaju blokade tekućeg računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade. <p>¹ Za izračun je korišten fiksni tečaj konverzije 1 EUR = 7,53450 HRK sukladno Zakonu o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj (NN 57/2022).</p> |
| Sigurnost | <p>Korisnik je dužan prilikom prvog korištenja tokena izmijeniti inicijalni PIN na način propisan Uputom za korištenje tokena. Korisnik je dužan držati na sigurnom identifikacijski token i PIN, te ih ne smije predati drugoj osobi. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku. Gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje platnog</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>instrumenta (identifikacijskog tokena, PIN-a, ili mobilnog uređaja na kojem je instalirana OTP m-banking ili OTP m-token aplikacija), Korisnik je dužan bez odgađanja prijaviti. OTP banka će po prijavi izvršiti blokadu platnog instrumenta i/ili usluge OTPdirekt. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka u platnom nalogu te snosi rizik unosa netočnih podataka. OTP banka jamči da PIN nije u njenoj dokumentaciji. OTP banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge OTPdirekt ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza te zadržava pravo da blokira platni instrument, kao i određenu transakciju internetskog plaćanja ukoliko postoji opravdana sumnja da je ugrožena sigurnost platnog instrumenta te da je došlo do neovlaštenog korištenja ili korištenja platnog instrumenta s namjerom prijevare ili da je to neophodno u slučajevima i pod uvjetima predviđenim Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. Korisnik će prije blokiranja, telefonskim putem ili pismeno, biti obaviješten o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta, ili određene transakcije internetskog plaćanja. OTP banka nije odgovorna u slučaju da Korisnik nije proveo preventivne mjere zaštite uređaja na kojem se provodi elektroničko bankarstvo, koje uključuju instaliranje i ažuriranje najnovijih inačica programa za zaštitu od malicioznih programa. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti OTP banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje usluge OTPdirekt.</p> |
|--|--|

| 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 usluge OTPdirekt. |
| Ugovaranje usluge | Korisnik ugovara korištenje usluge OTP m-banking u poslovnici banke na usmeni zahtjev. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku. Po sklapanju Ugovora, link za preuzimanje aplikacije i drugi dio aktivacijskih ključeva potrebnih za usluge OTP m-banking 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 funkcije OTP m-banking. Prvi dio aktivacijskog ključa uručuje se korisniku u tiskanoj inačici Ugovora o korištenju funkcije OTP m-banking. |
| 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 | <p>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.</p> |
| Način podnošenja prigovora | <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana, odnosno u roku od najkasnije deset dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na pružanje platnih usluga, i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između pružatelja platnih usluga i njegova korisnika, na drugom trajnom nosaču podataka. 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. Za sve eventualne sporove biti će mjerodavno hrvatsko pravo.</p> |
| Mjerodavno tijelo za nadzor kreditne institucije | <p>Hrvatska narodna banka Trg hrvatskih velikana 3, 10 000 Zagreb, www.hnb.hr</p> |