

## Opće informacije o mobilnom bankarstvu

### 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	
<b>Namjena usluge</b>	Usluga OTP mobilno bankarstvo (OTP m-banking) je financijsko - informativni servis OTP banke prilagođen sučeljima mobilnih uređaja koji korisniku omogućava obavljanje financijskih transakcija i pregled računa i povezanih usluga putem globalne računalne mreže – interneta te je namijenjena pametnim mobilnim telefonima s operativnim sustavima iOS i Android.
<b>Korisnik usluge</b>	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.
<b>Sadržaj usluge</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadavanje kunskih platnih naloga u OTP banci i izvan, uz mogućnost najave</li> <li>• Popunjavanje naloga za plaćanje skeniranjem 2D bar koda s uplatnice</li> <li>• Zadavanje naloga internih prijenosa</li> <li>• Kupovina i prodaja valute</li> <li>• Autorizacija pristiglih e-računa</li> <li>• Kupovina GSM bonova i pregled kupljenih bonova</li> <li>• Prijenos na i sa računa prepaid kartice te</li> <li>• Prijenos na račun kreditne kartice</li> <li>• Pregled nedospjelih rata kreditne kartice</li> <li>• Pohrana i ažuriranje predložaka platnih naloga i internih prijenosa</li> <li>• Pregled zadanih naloga po statusu i željenom periodu</li> <li>• Pregled podataka o računima i promet računa</li> <li>• Pregled detalja aktivne štednje</li> <li>• Pregled detalja bankovnih kartica i promet po računu bankovnih kartica,</li> <li>• Pregled odobrenih i iskorištenih limita kreditne kartice</li> <li>• Pregled detalja aktivnih kredita</li> <li>• Pregled stanja udjela u investicijskim fondovima, uz ostale korisne informacije</li> <li>• Pregled aktivnih trajnih naloga</li> <li>• Kalkulator valuta, depozitni kalkulator, kalkulator kredita</li> <li>• Dostava potvrde plaćanja na e-mail adresu</li> <li>• Poštanski pretinac (mailbox)</li> <li>• Uvid i upravljanje s tajnom riječi</li> <li>• Razne korisne informacije i automatske poveznice</li> <li>• Uvid u važeću tečajnu listu i arhivu tečajeva</li> <li>• Navigacija prema najbližoj poslovnici ili bankomatu OTP banke</li> <li>• Demo verzija aplikacije</li> <li>• Pristup programu vjernosti OTPetica</li> <li>• Pristup OTP Zaokruži donacijskom programu</li> </ul>
<b>Korištenje usluge</b>	<p>Za pristup i korištenje usluge OTP mobilno bankarstvo korisnik usluge dužan je ispuniti sve tehničke preduvjete za preuzimanje i instalaciju mobilne aplikacije OTP banke.</p> <p>U tehnološke preduvjete ubrajaju se internetska veza te mobilni uređaj koji ispunjava tehničke preduvjete za instalaciju mobilne aplikacije i aktivaciju iste.</p> <p>Korištenje usluge OTP m-banking podliježe ograničenjima pri provođenju financijskih transakcija u vidu limita reguliranih od strane Banke. Trenutno se primjenjuju dva osnovna limita, promjenjivi i nepromjenjivi.</p> <p><b>Promjenjivi limiti za fizičke osobe</b></p> <p>Prilikom ugovaranja usluge internet/mobilnog/telefonskog bankarstva za fizičke osobe inicijalno se postavljaju 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 <b>30.000,00 kuna</b>.</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 (72 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"> <li>• <b>Jednokratno</b>, sukladno raspoloživom saldu na računima, ali maksimalno do iznosa 400.000,00 kuna, 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 400.000 kuna korisnik usluge se treba javiti u poslovnici.</li> <li>• <b>Trajno</b> - Ukoliko korisnik usluge želi izmjenu limita za trajno na iznos niži od 30.000 kuna Kontakt centar može napraviti izmjenu. Ukoliko korisnik usluge želi trajnu izmjenu na iznos viši od 30.000,00 kuna treba se javiti u poslovnici. Isti se može povisiti do visine iznosa raspoloživog na računima, ali maksimalno do iznosa 400.000,00 kuna.</li> </ul> <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> <p><b>Nepromjenjivi (stalni) limiti za fizičke osobe</b></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 75.000 kuna dnevno. Devizna doznaka moguća je samo u kanalu internet bankarstva, no utječe na limit za transakcije kupoprodaje valute u usluzi mobilnog bankarstva. Devizna doznaka koja ne podliježe konverziji (ista valuta računa terećenja i iznosa) nije ograničena s ovom vrstom limita.</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>
<b>Naknade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ugovaranje usluge mobilnog bankarstva iznosi <b>5,00 HRK / 0,66 EUR<sup>1</sup></b></li> <li>• Mjesečna članarina za uslugu mobilnog bankarstva iznosi <b>8,00 HRK / 1,06 EUR<sup>1</sup></b></li> <li>• Mjesečna članarina za korištenje naplaćuje se u tekućem mjesecu za prethodni mjesec s tekućeg računa korisnika.</li> <li>• Naknada se ne naplaćuje za tekući mjesec ukoliko je korisnik u tom mjesecu otkazao uslugu.</li> <li>• Bez naknade za ugovaranje usluge i bez mjesečne naknade ako se usluga koristi u sklopu paketa proizvoda i usluga ugovorenog u OTP banci.</li> </ul> <p><sup>1</sup> <b>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).</b></p>
<b>Sigurnost</b>	<p>OTP m-banking aplikacija je zaštićena osobnim PIN-om koji je poznat samo vlasniku mobilnog uređaja, te s ostalim ugrađenim sigurnosnim mehanizmima osigurava potpunu sigurnost korisnika u slučaju krađe ili gubitka 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 nekorištenja 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 usluge OTP m-banking te o gubitku, krađi ili zlouporabi mobilnog uređaja. U slučaju zamjene mobilnog telefona na kojeg je instalirana usluga OTP m-banking, za daljnje korištenje usluge na novom uređaju, Korisnik je obavezan zatražiti izdavanje novog identifikacijskog i aktivacijskog koda potrebnih za aktivaciju usluge.</p>

**Prava i obveze**

<b>Opći uvjeti odobravanja</b>	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 OTP mobilno bankarstvo.
<b>Ugovaranje usluge</b>	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.
<b>Otkaz Ugovora</b>	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	
<b>Dostupnost informacija</b>	Dodatne informacije dostupne su na web stranici <a href="http://www.otpbanka.hr">www.otpbanka.hr</a> ili slanjem upita na e-mail adresu <a href="mailto:info@otpbanka.hr">info@otpbanka.hr</a> , upita putem info telefona 0800 21 00 21 te u svim poslovnicama OTP banke.
<b>Način podnošenja prigovora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Osobno, u svim poslovnicama OTP banke u pisanoj formi ili usmeno</li><li>• Putem telefona, pozivom na broj Kontakt centra OTP banke 0800 21 00 21</li><li>• Elektronskom poštom na adresu <a href="mailto:prigovori@otpbanka.hr">prigovori@otpbanka.hr</a></li><li>• Poštom na adresu OTP banka d.d., Odjel upravljanja prigovorima, Domovinskog rata 3, 23 000 Zadar.</li></ul> <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>
<b>Mjerodavno tijelo za nadzor kreditne institucije</b>	Hrvatska narodna banka Trg hrvatskih velikana 3, 10 000 Zagreb, <a href="http://www.hnb.hr">www.hnb.hr</a>