

## Opće informacije o funkciji OTP m-token (bez OTP direkt)

### 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>     | Funkcija OTP mobilni token (u nastavku OTP m-token) ugovorena izvan OTP direkt ugovora namijenjena je isključivo u identifikacijsku svrhu pri pozivu Kontakt centra OTP banke, autorizaciju financijskih i nefinancijskih transakcija zadanih putem telefonskog bankarstva, za autorizaciju transakcija kupovine putem interneta u 3DS2 programu sigurne online kupnje bankovnim karticama, te korištenje usluge eGrađani.   |
| <b>Korisnik usluge</b>    | Punoljetna domaća i strana <b>fizička osoba</b> 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>     | <p>Funkcija OTP m-token ugovorena izvan OTP direkt ugovora nudi sljedeće mogućnosti</p> <p><b>Autorizaciju kartičnog plaćanja putem interneta po 3DS2 sigurnosnom protokolu</b></p> <p>3D Secure 2.0 (3DS2) je protokol odobravanja tj. autorizacije online kartičnog plaćanja od strane vlasnika bankovne kartice koji osigurava maksimalnu razinu sigurnosti (SCA - Strong Customer Authentication). Protokol pruža mogućnosti provođenja dvofaktorske verifikacije transakcije plaćanja robe i usluga. Svrha 3DS-a je zaštititi karticu od neovlaštene upotrebe prilikom kupnje putem interneta.</p> <p><b>Telefonsko bankarstvo</b></p> <p>Omogućava korištenje usluga Kontakt centra uz prethodnu identifikaciju korisnika kako slijedi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korištenje usluga govornog automata u svrhu provjere stanja računa</li> <li>• Pristup operateru Kontakt centra uz prethodnu identifikaciju</li> <li>• Zadavanje platnog naloga unutar i van Banke</li> <li>• Kupovinu i prodaju strane valute</li> <li>• Uplatu obaveze po kreditu u OTP banci</li> <li>• Prijenos na prepaid i kreditne kartice</li> </ul>   |
| <b>Korištenje usluge</b>  | <p>Za pristup i korištenje funkcije OTP m-token, osim sklapanja Ugovora o korištenju funkcije m-token (nadalje: Ugovor), korisnik je dužan ispuniti sve tehničke preduvjete za preuzimanje i instalaciju mobilne aplikacije OTP banke (<b>OTP mobile banking HR</b>), te aktivirati funkciju OTP m-token. Aktivacija funkcije m-token izvan OTP direkt ugovora moguća je pomoću aktivacijskih ključeva koje korisnik može preuzeti u bilo kojoj poslovnici ili putem Kontakt centra OTP banke. Aplikaciju OTP mobile banking HR je moguće preuzeti na online trgovinama Apple Store, GooglePlay i AppGallery (Huawei).</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><b>Korištenje u svrhu autorizacije kartičnog plaćanja putem interneta (3DS2)</b></p> <p>Prilikom provođenja transakcije internetske kupnje bankovnom karticom, korisniku funkcije OTP m- token isporučuje se „push“ poruka kao informacija o iniciranom plaćanju putem interneta. Potvrdom na push poruku, korisnik automatizmom ulazi u sučelje mobilnog tokena sa informacijama o iniciranoj transakciji internet plaćanja bankovnom karticom. Prikazuje se naziv online trgovine, iznos transakcije, vrijeme transakcije, te dio PAN-a kartice sa kojom se plaća. Autorizacija Internet plaćanja bankovnom karticom vrši se funkcijom OTP m- token unosom PIN-a m-tokena ili biometrijom, ovisno o postavkama korisnika. Autorizacijom transakcije na OTP m-token automatizmom se izvršava transakcija online kupovine bez potrebe za bilo kakvim unosom dodatnih podataka u sučelju online trgovine. Uvjet za korištenje OTP m-tokena u momentu online kupnje je postojanje internetske veza na mobilnom uređaju.</p> <p><b>Korištenje u svrhu telefonskog bankarstva</b></p> <p>Funkcija OTP m-token generira jednokratne zaporke (Appli 1) u svrhu identifikacije korisnika, izračunava kod za autorizaciju transakcija po osnovu jednostrukog unos podataka (Appli2 – MAC) te izračun koda za autorizaciju transakcija po osnovu dva unos podataka (Appli3 – MDS). U usluzi telefonskog bankarstva koriste se funkcije Appli1 za identifikaciju korisnika i Appli2 za autorizaciju financijskih ili nefinancijskih transakcija.</p> <p>Prilikom izvođenja financijskih transakcija putem telefonskog bankarstva, primjenjuju se propisani limiti koji se dijele na nepromjenjive i promjenjive.</p> |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | <p><b>Korištenje u svrhu telefonskog bankarstva</b></p> <p>Samostalno ugovorena usluga m-token (ugovorena izvan OTP direkt ugovora) omogućava pristup internet stranicama eGrađani.</p> <p><b>Limiti financijskih transakcija u usluzi telefonskog bankarstva</b></p> <p><b>Promjenjivi limiti za fizičke osobe:</b></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 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 centar ( 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"> <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.</li> </ul> <p>Za promjenu jednokratnog limita na iznos više od 400.000 kuna korisnik usluge se treba javiti u poslovnicu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trajno</b> - Ukoliko korisnik usluge želi izmjenu limita za trajno na iznos niži od 30.000 kuna Kontakt centar može napraviti izmjenu.</li> </ul> <p>Ukoliko korisnik usluge želi trajnu izmjenu na iznos viši od 30.000,00 kuna treba se javiti u poslovnicu. Isti se može povisiti do visine iznosa raspoloživog na računima, ali maksimalno do iznosa 400.000,00 kuna.</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> <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 funkcije OTP m-token bez OTP direkt usluge iznosi 0,00 kuna.</li> <li>• Mjesečna članarina za funkciju OTP m-token bez OTP direkt usluge iznosi 0,00 kuna</li> </ul>  |
| <b>Sigurnost</b> | <p>Funkcija OTP m-token u sklopu aplikacije OTP mobile banking HR zaštićena je osobnim PIN-om koji je poznat samo vlasniku mobilnog uređaja, biometrijom te asocijacijskom slikom (zastavom) što osigurava potpunu sigurnost korisnika u slučaju krađe ili gubitka mobilnog uređaja. Podaci poput PIN-a za ulazak u funkciju m-token ne pohranjuju se u mobilni uređaj, čime je zajamčena tajnost povjerljivih podataka.</p> <p>Aplikacija se automatski isključuje nakon 3 minute nekorištenja. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti OTP banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje funkcije OTP m-token, te o gubitku, krađi ili zlouporabi mobilnog uređaja. U slučaju zamjene mobilnog telefona na koje je instalirana aplikacija OTP mobile banking HR, za daljnje korištenje funkcije OTP m-token na novom uređaju, Korisnik je obavezan zatražiti izdavanje novih aktivacijskih ključeva potrebnih za aktivaciju funkcije</p>   |

| Prava i obveze                  |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Opći uvjeti odobravanja</b>  | Na ugovoreno korištenje funkcije m-token primjenjuju se Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva, SMS-a i eRačuna, te Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d.  |
| <b>Mjerodavno pravo i jezik</b> | Na Ugovor se primjenjuju pozitivni propisi Republike Hrvatske. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku.   |
| <b>Ugovaranje usluge</b>        | <p>Korisnik ugovara korištenje funkcije OTP m-token u poslovnici banke na usmeni zahtjev. Po sklapanju Ugovora, link za preuzimanje aplikacije i drugi dio aktivacijskih ključeva potrebnih za aktivaciju funkcije OTP m-token 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-token. Prvi dio aktivacijskog ključa uručuje se korisniku u tiskanoj inačici Ugovora o korištenju funkcije OTP m-token.</p> <p>NAPOMENA: Ugovaranje korištenja funkcije OTP m-token kao samostalnog proizvoda izvan usluge OTPdirekt nije moguće ukoliko klijent banke već ima ugovorenu uslugu OTPdirekt.</p> |
| <b>Otkaz Ugovora</b>            | <p>Korisnik može u svakom trenutku i bez naknade u pisanom obliku otkazati Ugovor na način da osobno u bilo kojoj poslovnici OTP banke otkáže Ugovor.</p> <p>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.</p>  |

| 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>Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je prigovor osnovan. OTP banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima, obavijestiti Korisnika pisanim putem u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom za pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima OTP banke.</p> |
| <b>Mjerodavno tijelo za nadzor kreditne institucije</b> | Hrvatska narodna banka<br>Trg hrvatskih velikana 2, 10 000 Zagreb,<br><a href="http://www.hnb.hr">www.hnb.hr</a>   |