

## **OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE OTP DIREKT**

Zadar, lipanj 2009.

## SADRŽAJ

1. Uvod	3
2. Izmjene	3
3. Pojam usluge	3
4. Klijent – korisnik usluge	3
5. Opseg usluge OTP DIREKT	3
6. Ugovaranje usluge OTP DIREKT	3
7. Obveze i odgovornosti Korisnika	4
8. Obveze i odgovornosti Banke	4
9. Izvršavanje transakcija	4
10. Valutiranje promjena	5
11. Naknade	5
12. Izvještavanje	5
13. Ostale obavijesti	5
14. Otkaz korištenja usluge OTP DIREKT	5
15. Otkaz korištenja SMS informacijskog servisa	5
16. Zakonski propisi	6
17. Izdavanje potvrda o izvršenim transakcijama	6
18. Rješavanje spora	7
19. Povjerljivost i korištenje osobnih podataka	7
20. Završne odredbe	7

## **1. Uvod**

- 1.1. Opći uvjeti korištenja usluge OTP DIREKT (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluge OTP DIREKT za klijente fizičke osobe (u daljnjem tekstu: **OTP DIREKT**). Opći uvjeti reguliraju poslovni odnos između OTP banke Hrvatska dioničko društvo Zadar (u daljnjem tekstu: **Banka**) i klijenta fizičke osobe koji ugovara uslugu OTP DIREKT (u daljnjem tekstu: **Korisnik**).

## **2. Izmjene**

- 2.1. Banka može u bilo koje vrijeme i bez prethodne obavijesti mijenjati ove Opće uvjete. Informacije o važećim uvjetima bit će istaknute na šalterima Banke ili u prostorima namijenjenim Klijentima, na internet stranici Banke te će biti dostupne u pisanom obliku na zahtjev Klijenta.

## **3. Pojam usluge**

- 3.1. Usluga OTP DIREKT uključuje korištenje telefonskog bankarstva, internet bankarstva i SMS usluga.
  - 3.1.1. Internet bankarstvo za građane je financijski servis Banke koji koristi autorizacijski sustav zasnovan na uređajima za generiranje jednokratnih zaporki (tokenima) čime se Korisniku omogućava obavljanje financijskih transakcija i pregled računa putem globalne računalne mreže - interneta.
  - 3.1.2. Telefonsko bankarstvo za građane je financijski servis Banke kojim se Korisniku omogućuje pregled stanja računa, obavljanje financijskih transakcija i informiranje o poslovanju Banke putem telefona.
  - 3.1.3. SMS usluga za građane je informacijski servis Banke koji korisniku omogućuje primanje informacija o stanju i promjenama na računu putem mobilnog telefona. SMS usluge uključuju dvije razine: SMS na upit i automatizirane SMS poruke, pri čemu automatizirani SMS podrazumijeva dnevno slanje poruka o stanju računa korisnicima ove usluge ukoliko je prethodni dan bilo promjena po računu u iznosu većem od 25 kn, te SMS kontrolu upotrebe bankovnih kartica OTP banke u momentu korištenja.

## **4. Klijent – korisnik usluge**

- 4.1. Korisnikom usluge OTP DIREKT može postati domaća fizička osoba koja ima otvoren tekući račun u Banci.
- 4.2. Banka može, po svojoj diskrecijskoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja, odbiti zahtjev za korištenje usluge OTP DIREKT.

## **5. Opseg usluge OTP DIREKT**

- 5.1. Putem OTP DIREKT usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom Zahtjeva za ugovaranje usluge OTP DIREKT.
- 5.2. Banka ima pravo bez prethodne najave izmijeniti opseg usluga OTP DIREKTa, o čemu izvješćuje Korisnika preko sadržaja svojih internet stranica. Korisnik pristaje na takve izmjene te ih u cijelosti prihvaća.
- 5.3. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge OTP DIREKT.

## **6. Ugovaranje usluge OTP DIREKT**

- 6.1. Korisnik ugovara uslugu OTP DIREKT potpisom Zahtjeva za ugovaranje usluge OTP DIREKT (u daljnjem tekstu: Zahtjev), čiji su sastavni dio Opći uvjeti. Korištenje usluge OTP DIREKT ugovara se na neodređeno vrijeme.

- 6.2. Da bi mogao ugovoriti korištenje usluge OTP DIREKT, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu, putovnicu ili vozačku dozvolu).
- 6.3. Prilikom ugovaranja usluge OTP DIREKT Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Korisnika.
- 6.4. Po odobrenju Zahtjeva, Korisniku se dodjeljuje token, identifikacijski uređaj koji osigurava sigurnost korištenja usluge OTP DIREKT. Token je vlasništvo Banke, a Korisnik je na zahtjev Banke dužan vratiti token. Uz token, Banka Korisniku dostavlja inicijalni PIN (osobni identifikacijski broj) uz koji se token koristi.
- 6.5. Uslugu SMS informacijskog servisa Korisnik može ugovoriti i raskinuti neovisno o ugovaranju usluge OTP DIREKT.

## **7. Obveze i odgovornosti Korisnika**

- 7.1. Korisnik je prije početka korištenja usluge OTP DIREKT dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu OTP DIREKT, uključujući telefon, mobilni telefon, odnosno pristup internetu.
- 7.2. Korisnik je dužan prilikom prvog korištenja tokena izmijeniti inicijalni PIN na način propisan Uputom za korištenje tokena.
- 7.3. Korisnik usluge OTP DIREKT dužan je držati na sigurnom identifikacijski token i PIN, te ih ne smije predati drugoj osobi.
- 7.4. Korisnik je dužan čuvati i koristiti identifikacijski token na način propisan Uputom za korištenje tokena.
- 7.5. Korisnik je dužan koristiti uslugu OTP DIREKT na način propisan korisničkim uputama: Uputom za korištenje internet bankarstva i Uputom za korištenje telefonskog bankarstva.
- 7.6. U slučaju da Korisnik ošteti ili izgubi dodijeljeni token, snosit će trošak zamjene tokena sukladno važećoj Odluci o tarifi naknada Banke.
- 7.7. Ukoliko korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku.
- 7.8. Gubitak ili krađu tokena ili PIN-a Korisnik je dužan bez odgađanja prijaviti Banci. Banka će po prijavi blokirati korištenje tokena.
- 7.9. Korisnik se obvezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima.
- 7.10. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili neodgovarajuće primjene identifikacijskog tokena, nepridržavanjem Općih uvjeta ili zlouporabom identifikacijskog tokena od strane treće osobe.
- 7.11. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka u platnom nalogu te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe u vlastitom okruženju.
- 7.12. Ukoliko Korisnik promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Zahtjeva, dužan je odmah izvijestiti Banku.
- 7.13. Gubitak ili krađu mobilnog telefona Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci. Banka će po prijavi onemogućiti korištenje SMS informacijskog servisa.
- 7.14. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima SMS poruke te nepridržavanja Općih uvjeta.

## **8. Obveze i odgovornosti Banke**

- 8.1. Banka jamči Korisniku slobodno raspolaganje sredstvima na svim računima po viđenju, otvorenim na temelju sklopljenog ugovora s Bankom, do visine sredstava na računu, uključujući i dozvoljeno prekoračenje stanja na tim računima.
- 8.2. Banka jamči da PIN nije u njejoj dokumentaciji.
- 8.3. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti uslugu OTP DIREKT zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati, posebice u slučajevima više sile te u slučajevima ispadanja elektroenergetskog sustava Republike Hrvatske odnosno pada telekomunikacijskih kanala.
- 8.4. Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge OTP DIREKT ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci.
- 8.5. Banka zadržava pravo blokade korištenja usluge OTP DIREKT u slučaju opravdane sumnje u zlouporabu, uz obavijest Korisniku.
- 8.6. Telefonski razgovori usluge telefonskog bankarstva se snimaju i služe kao dokaz za izvršenje usluge. Tonskim zapisom Banka se može koristiti isključivo u slučaju rješavanja prigovora Korisnika na izvršenje posla te u slučaju sudskog spora.
- 8.7. U sklopu SMS informacijskog servisa Banka nudi Korisniku usluge koje se sastoje od slanja poruka određenog sadržaja. Banka zadržava pravo izmjene vrste i opsega usluga koje nudi bez prethodne najave. Korisnik je suglasan s primanjem dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade.
- 8.8. Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog primanja na definirani mobilni telefon Korisnika te nije odgovorna za zlouporabe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo mobilnog telefona navedenog u Zahtjevu.

## **9. Izvršavanje transakcija**

- 9.1. Banka će izvršiti transakciju kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje u skladu s Općim uvjetima poslovanja s fizičkim osobama.
- 9.2. Korisnik se obvezuje sve naloge uredno popuniti, u skladu sa zakonskim propisima navedenim u točki 15. ovih Općih uvjeta. Pri popunjavanju naloga Korisnik mora voditi računa o raspoloživim sredstvima na računima u Banci na dan izvršenja zadanih naloga.
- 9.3. U slučaju nemogućnosti provođenja naloga zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravnog unosa platnog naloga od strane Korisnika, Banka neće izvršiti platni nalog.
- 9.4. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem usluge Internet i telefonskog bankarstva, nastalo netočno unesenim podacima od strane Korisnika.

## **10. Valutiranje promjena**

- 10.1. Promjene na računima valutiraju se:
  - datumom zadavanja naloga za plaćanje korisnicima izvan Banke;
  - datumom zadavanja naloga za sve transakcije unutar Banke.

## **11. Naknade**

- 11.1. Banka za ugovaranje i korištenje usluge OTP DIREKT obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen Odlukom o tarifi naknada Banke.

- 11.2. Mjesečna članarina za korištenje usluge OTP DIREKT naplaćuje se 12. u mjesecu - za protekli mjesec - s tekućeg računa Korisnika. Naknada se ne naplaćuje za tekući mjesec ukoliko je klijent u tom mjesecu otkazao uslugu.
- 11.3. Naknada za platno-prometne transakcije obavljene putem usluge OTP DIREKT obračunava se i naplaćuje s računa Korisnika s kojeg je transakcija izvršena, u visini i na način utvrđen Odlukom o tarifi naknada Banke.
- 11.4. Naknada za korištenje SMS informacijskog servisa naplaćuje se u visini i na način utvrđen Odlukom o tarifi naknada Banke.

## **12. Izvještavanje**

- 12.1. O izvršenim transakcijama i naplaćenim naknadama Banka Korisnika obavještava putem izvotka po računu koji se dostavlja na način ugovoren po svakom pojedinom računu.
- 12.2. Banka može putem različitih kanala distribucije obavještavati Korisnika o novim proizvodima i uslugama.

## **13. Ostale obavijesti**

- 13.1. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje usluge OTP DIREKT.

## **14. Otkaz korištenja usluge OTP DIREKT**

- 14.1. Korisnik može zatražiti otkaz korištenja usluge OTP DIREKT, pri čemu je dužan poslati pismeni zahtjev i vratiti identifikacijski token.
- 14.2. Banka će otkazati korištenje usluge OTP DIREKT ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili krši odredbe ugovora ili Općih uvjeta koje je dogovorio s Bankom, a Korisnik je također dužan vratiti identifikacijski token.
- 14.3. Ako Korisnik prilikom otkaza korištenja usluge OTP DIREKT ne vrati identifikacijski token ili ga vrati oštećenog, dužan je platiti naknadu sukladno Odluci o tarifi naknada Banke.

## **15. Otkaz korištenja SMS informacijskog servisa**

- 15.1. Ukoliko Korisnik više ne želi koristiti pojedinu ili sve SMS usluge unutar SMS informacijskog servisa, treba dostaviti pismeni zahtjev za otkaz korištenja usluge u poslovnicu Banke.
- 15.2. Banka zadržava pravo otkaza korištenja SMS informacijskog servisa ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili se ne pridržava odredbi Općih uvjeta.

## **16. Zakonski propisi**

- 16.1. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s važećim zakonskim propisima – Zakonom o platnom prometu, Zakonom o deviznom poslovanju i svim ostalim važećim internim aktima Banke koji reguliraju poslovanje s fizičkim osobama.

## **17. Izdavanje potvrda o izvršenim transakcijama**

- 17.1. Na zahtjev Korisnika, Banka može Korisniku izdati potvrdu o plaćanju koje je izvršeno putem usluge OTP DIREKT.
- 17.2. Izdavanje potvrda o izvršenom plaćanju naplaćuje se u skladu s važećom Odlukom o tarifi naknada Banke.

## **18. Rješavanje spora**

- 18.1. Međusobne sporove Banka i Korisnik će rješavati sporazumno, a u protivnom ugovaraju nadležnost suda prema sjedištu Banke.

## **19. Povjerljivost i korištenje osobnih podataka**

- 19.1. Potpisom Zahtjeva Korisnik izjavljuje:

- da je upoznat sa svrhom prikupljanja njegovih osobnih podataka, odnosno da Banka iste prikuplja u svrhu koja proizlazi iz pravnog posla u koji ulazi zaključenjem Zahtjeva, a sukladno Općim uvjetima kojima su pobliže definirana pravila pružanja ove vrste bankarskih usluga.
- da je upoznat s identitetom voditelja zbirke osobnih podataka - OTP bankom d.d., svrhom obrade kojoj su podaci namijenjeni, te da ga je voditelj obavijestio o kategorijama korisnika osobnih podataka i mogućim posljedicama uskrate davanja podataka.
- da dobrovoljno stavlja na raspolaganje podatak o svom matičnom broju građana (JMBG) i ostale osobne podatke, sadržane u Zahtjevu, te daje privolu da se Banka koristi istima u cilju nedvojbene identifikacije, zaštite Bančinih i njegovih osobnih interesa u poslovanju, u cilju obavješćavanja o proizvodima i uslugama Banke i za sve ostale potrebe nastale iz poslovnog odnosa s OTP bankom, dokle god to potrebe poslovnog odnosa koji je predmet ovog akta zahtijevaju.
- da je suglasan da mu se OTP banka d.d. obraća pismenim putem, telefonom ili elektroničkom poštom te da mu na adresu navedenu u Zahtjevu može dostavljati informativni i propagandni materijal.
- da je upoznat s Općim uvjetima koji se nalaze u prilogu Zahtjeva te ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća, kao i sve izmjene i dopune istih do kojih dođe u razdoblju do potpunog okončanja pravnog posla i svih međusobnih obveza ugovornih stranaka koje iz njega proizlaze.

- 19.2. Potpisom Zahtjeva OTP banka d.d. se obvezuje čuvati osobne podatke Klijenta i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovog akta.

## **20. Završne odredbe**

- 20.1. Opći uvjeti su sastavni dio Zahtjeva te imaju učinke ugovora. O svim izmjenama i dopunama Općih uvjeta i Odluke o tarifi naknada Banke Banka će Korisnika pravodobno izvijestiti putem svojih internet stranica. Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene, obavezan je pismeno otkazati korištenje usluge OTP DIREKT i SMS informacijskog servisa.
- 20.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu od dana 01. srpnja 2009. godine.
- 20.3. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja internet bankarstva za građane - eLEMENT@ od 2. listopada 2006. godine.

Zadar, lipanj 2009.

UPRAVA OTP BANKE HRVATSKA dioničko društvo