

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE OTPdirekt

### 1. Uvod

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

### 5. Opseg usluge OTPdirekt

5.1. Putem OTPdirekt usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom Zahtjeva za ugovaranje usluge OTPdirekt.

5.2. Banka ima pravo bez prethodne najave izmijeniti opseg usluga OTPdirekt-a, 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 OTPdirekt.

### 6. Ugovaranje usluge OTPdirekt

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

6.2. Da bi mogao ugovoriti korištenje usluge OTPdirekt, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu, putovnicu ili vozačku dozvolu).

6.3. Prilikom ugovaranja usluge OTPdirekt 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 OTPdirekt. 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 OTPdirekt.

### 7. Obveze i odgovornosti Korisnika

7.1. Korisnik je prije početka korištenja usluge OTPdirekt dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu OTPdirekt, 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 OTPdirekt 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 OTPdirekt 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 njenoj dokumentaciji.

8.3. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti uslugu OTPdirekt 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 OTPdirekt ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci.

8.5. Banka zadržava pravo blokade korištenja usluge OTPdirekt 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 OTPdirekt obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen Odlukom o tarifi naknada Banke.

11.2. Mjesečna članarina za korištenje usluge OTPdirekt naplaćuje se u tekućem mjesecu za prethodni 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 OTPdirekt 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.

11.5. Klijent je dužan osigurati sredstva na tekućem računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o tarifi naknada. Ukoliko na dan naplate pojedine naknade na tekućem računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade, tekući račun se s naplatom naknade može dovesti u nedozvoljeno prekoračenje.

11.6. U slučaju blokade tekućeg računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade.

## **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 OTPdirekt.

## **14. Otkaz korištenja usluge OTPdirekt**

14.1. Korisnik može zatražiti otkaz korištenja usluge OTPdirekt, pri čemu je dužan poslati pismeni zahtjev i vratiti identifikacijski token.

14.2. Banka će otkazati korištenje usluge OTPdirekt 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 OTPdirekt 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 OTPdirekt.

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, te provođenja dubinske analize ili u svrhu provođenja propisa koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, u cilju obavještanja 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.

- 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. Podnošenje prigovora**

20.1. Ukoliko klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 dana (osim ako izrijeком nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili predati isti u Poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

20.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Klijentu prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljen opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni.

20.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

20.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisanim putem u roku od 15 radnih dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok.

20.5. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su Aktima Banke.

## **21. Završne odredbe**

21.1. 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 izvjestiti putem svojih internet stranica. Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene, obavezan je pismeno otkazati korištenje usluge OTPdirekt i SMS informacijskog servisa.

21.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15 dana od dana objavljivanja (19.07.2012.) i primjenjivat će se na sve klijente od 03.08.2012. godine

21.3. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja usluge OTPdirekt od ožujka 2012. godine.

Zadar, srpanj 2012.

UPRAVA OTP BANKAE HRVATSKA d.d.