

## Opće informacije o OTP SMS info 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	
<b>Namjena usluge</b>	Usluga OTP SMS info omogućava pristup informacijama o stanju i prometu računa, korištenju bankovnih kartica, odobrenim i preostalim limitima kreditnih kartica, izmjeni dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu, tečajevima stranih valuta, stanju oročenih sredstava te osnovnim podacima o OTP banci. Usluga je generalno podijeljena u četiri zasebna segmenta koja se mogu pojedinačno ugovoriti.
<b>Korisnik usluge</b>	Domaća fizička osoba koja ima otvoren tekući račun u OTP banci. Status tekućeg računa mora biti aktivan kako bi se omogućilo nesmetano funkcioniranje svih segmenata usluge. OTP banka može, po svojoj diskrecijskoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja, odbiti zahtjev za korištenje usluge.
<b>Sadržaj usluge</b>	<p>Ovisno o potrebama korisnika usluge, zasebno se mogu aktivirati sljedeći segmenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>SMS kontrola računa – Uvid u promjene po računu</b>            Automatska usluga koja omogućava uvid u promjene po vlastitim i opunomoćeničkim računima, stanje računa te servisne informacije. Sadrži tri segmenta koja se mogu zasebno aktivirati ili deaktivirati:           <ul style="list-style-type: none"> <li>SMS odabrane poruke - U trenutku kada se evidentira promjena po računu koja inicira automatsko slanje poruke (priliv sredstava od plaće ili mirovine, individualna doznaka, dospjelo oročenje, eksterna uplata, itd.) u najkraćem roku šalje se SMS poruku s novim stanjem računa i opisom promjene. Na ovaj način može se pratiti stanje i promet računa u eurima, kao i u valuti te stanje i promet računa na koje korisnik ima opunomoćenje. Račune koji se želite pratiti ovim segmentom usluge Korisnik odabire samostalno.</li> <li>SMS dnevno stanje - Opcijom SMS dnevno stanje šalje se poruka o stanju odabranog računa nakon evidentiranih promjena samo jednom u toku dana (oko 18h). Za ovu opciju moguće je definirati ukupan minimalan iznos promjena po računu, ispod kojih se poruka ne šalje. Ukoliko je ukupan iznos promjena (zbroj iznosa transakcija) po računu manji od minimalnog iznosa, poruka se neće poslati. Minimalni iznosi su predefimirani te je moguće odabrati <b>25 ili 50 eura</b>. Ukoliko korisnik uz SMS dnevno stanje ima uključen prvi navedeni segment usluge SMS odabrane poruke, te ukoliko se kroz taj segment pošalje poruka o nastaloj transakciji po računu sa stanjem računa, poruka iz segmenta SMS dnevno stanje neće biti poslana ukoliko u periodu do 18h nije bilo promjena po računu u odnosu na stanje u poruci zadnje poslane poruke iz segmenta SMS odabrane poruke.</li> <li>SMS servisne informacije - Ova opcija nudi mogućnost dobivanja SMS poruke o redovnom polugodišnjem ažuriranju prekoračenja po tekućem računu. Ukoliko dođe do promjene iznosa dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu, u najkraćem roku šalje se informacija o najavi izmjene prekoračenja (minimalno mjesec dana prije primjene) i o novom iznosu dozvoljenog prekoračenja na dan primjene.</li> </ul> </li> <li> <b>SMS jutarnje stanje</b>            Omogućava uvid u stanje vlastitih računa te je slična usluzi SMS kontrola računa. Uslugom se obuhvaćaju svi vlastiti prometni računi, te nije moguća parametrizacija nivoa usluge. Ako je na prometnom računu evidentirana promjena veća od <b>3 eura</b> na dnevnom nivou u odnosu na stanje poslano u prethodnoj poruci, sljedeće se jutro automatski šalje SMS poruka s novim stanjem računa. Za razliku od SMS dnevnog stanja, poruke iz segmenta SMS jutarnje stanje se šalju u jutarnjim satima svakim radnim danom i subotom.         </li> <li> <b>SMS kontrola korištenja bankovnih kartica</b>            Omogućava nadzor korištenja bankovnih kartica u realnom vremenu što omogućava otkrivanje eventualnog neovlaštenog korištenja bankovne kartice ili podataka sa bankovne kartice. Prilikom korištenja debitne ili kreditne kartice u najkraćem roku šalje se automatska SMS poruka s informacijom o autorizaciji transakcije isplate gotovine na bankomatu ili plaćanja robe na prodajnom mjestu i/ili na Internetu.         </li> <li> <b>SMS poruke na upit (interaktivni SMS)</b>            Pristup informacijama na vlastiti SMS zahtjev korisnika. Po osnovu poslanog upita od strane korisnika usluge, u najkraćem roku šalje se SMS odgovor sa traženim informacijama (informacije o stanju računa, važećoj tečajnoj listi, odobrenim i trenutnim limitima kreditnih kartica, stanju udjela u investicijskim fondovima, podacima o oročenoj štednji, IBAN-u ili osnovnim podacima o OTP banci). Ažurna lista mogućih kodova upita objavljena je na web stranicama OTP banke.         </li> </ul>
<b>Korištenje usluge</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>SMS kontrola računa – Uvid u promjene po računu</b>            SMS kontrola računa potpuno je automatizirana usluga koja temeljem evidentiranih promjena po računu u tekućem danu, priprema i šalje poruke prema korisniku u periodu od 8h do 22h. Korisnik nije u obavezi izvršavati bilo kakve radnje kako bi inicirao zaprimanje informacija o promjenama po računu.         </li> <li> <b>SMS jutarnje stanje</b>            SMS jutarnje stanje potpuno je automatizirana usluga koja temeljem evidentiranih promjena po računu u prethodnom danu priprema i šalje poruke prema korisniku u jutarnjim satima. Korisnik nije u obavezi izvršavati bilo kakve radnje kako bi inicirao zaprimanje informacija o promjenama po računu.         </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SMS kontrola korištenja bankovnih kartica</b> SMS kontrola kartica potpuno je automatizirana usluga koja temeljem evidentiranog korištenja bankovne kartice uključene u uslugu u realnom vremenu inicira slanje SMS poruke. Usluga je 24/7. Korisnik nije u obavezi izvršavati bilo kakve radnje kako bi inicirao zaprimanje informacija o korištenju bankovne kartice.</li> <li>• <b>SMS poruke na upit (interaktivni SMS)</b> SMS na upit interaktivna je usluga koja podrazumijeva inicijativu od strane korisnika temeljem koje banka vraća odgovor. Unosom koda i parametra upita korisnik definira koju informaciju želi od banke. Popis kodova i parametara objavljeni su na web stranicama OTP banke. Upit se šalje na broj 814636.</li> <li>• <b>Privola za dostavu poruka putem aplikacija namijenjenim mobilnim telefonima.</b> Korisnik usluge SMS info može dati privolu banci da se poruke isporučuju na aplikacije pametnih telefona, npr. Viber. Privola se može dati prilikom ugovaranja ili ažuriranja SMS usluge u bilo kojoj poslovnici banke ili putem usluge internetskog bankarstva. Na isti način predmetna privola može se i ukinuti. Primanje poruka kroz aplikacije namijenjene mobilnim telefonima mogu se blokirati i u samoj mobilnoj aplikaciji, te se u tom slučaju poruke isporučuju standardnim SMS kanalom. Za primane poruke putem mobilnih aplikacija potrebna je konekcija mobilnog uređaja na Internet. Ukoliko u momentu isporuke poruke mobilni uređaj nije povezan sa internetom, poruka će biti isporučena standardnim SMS kanalom.</li> </ul>
<b>Naknade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usluga SMS odabrane poruke se naplaćuje po poslanoj poruci <b>0,07 EUR</b></li> <li>• Usluga SMS dnevno stanje se naplaćuje po poslanoj poruci <b>0,07 EUR</b></li> <li>• Usluga SMS servisne informacije se naplaćuje po poslanoj poruci <b>0,07 EUR</b></li> <li>• SMS jutarnje stanje se naplaćuje <b>0,93 EUR</b> mjesečno, bez obzira na broj poruka, ili <b>0,53 EUR</b> mjesečno ukoliko korisnik ima aktivan ugovor OTPdirekt.</li> <li>• Usluga SMS kontrola korištenja bankovnih kartica se naplaćuje po poslanoj poruci <b>0,07 EUR</b></li> <li>• Usluga SMS poruke na upit (interaktivni SMS) se naplaćuje po poslanoj poruci <b>0,07 EUR</b></li> <li>• Mjesečna naknada za korištenje usluge OTP SMS info 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>• U slučaju blokade tekućeg računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade.</li> <li>• Sve naknade povezane sa uslugom SMS info su jednake bez obzira na kanal isporuke</li> </ul>
<b>Sigurnost</b>	<p>Korisnik usluge SMS info je prije početka korištenja usluge dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu SMS info, što podrazumijeva mobilni telefon i aktivni telefonski broj jednog od podržanih GSM operatera u zemlji navedenih u brošuri usluge SMS info. Ukoliko Korisnik promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Zahtjeva, dužan je odmah izvijestiti OTP banku. Gubitak ili krađu mobilnog telefona Korisnik je dužan odmah prijaviti. OTP banka će po prijavi onemogućiti korištenje usluge SMS info. 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. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti OTP banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje usluge OTP SMS info.</p>

**Prava i obveze**

<b>Opći uvjeti odobranja</b>	Na ugovorenu uslugu primjenjuju se Opći uvjeti korištenja usluge SMS info koji reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluge SMS info.
<b>Ugovaranje usluge</b>	Korisnik ugovara korištenje usluge OTP SMS info u poslovnici banke na usmeni zahtjev. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku. Po sklapanju Ugovora, korisniku su uključene ugovorene usluge u realnom vremenu. Usluge SMS kontrola računa, SMS kontrola kartica i SMS na upit moguće je ugovoriti putem usluge internetskog bankarstva OTP banke.
<b>Otkaz Ugovora</b>	Korisnik može u svakom trenutku i bez naknade u pisanom obliku otkazati Ugovor na način da osobno u poslovnici OTP banke dostavi izjavu kojom otkazuje Ugovor. 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 bez otkaznog roka ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili krši odredbe Ugovora ili Općih uvjeta. OTP banka će otkazati Ugovor u slučaju zatvaranja Korisnikovog računa ili smrti Korisnika. Korisnik može deaktivirati uslugu putem usluge Internet bankarstva.  Raskid ugovora moguće je napraviti za sve segmente usluge SMS info u bilo kojoj poslovnici banke ili putem internetskog bankarstva za segmente SMS kontrola računa, SMS kontrola kartica i SMS na upit.

**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 prigovori@otpbanka.hr</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, www.hnb.hr