



OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE SMS info

1. Uvod

1.1. OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE SMS info (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluge SMS info za klijente fizičke osobe (u daljnjem tekstu: "SMS info"). Opći uvjeti reguliraju poslovni odnos između OTP banke d.d. (u daljnjem tekstu: "Banka") sa sljedećim podacima:

Adresa:	Split, Domovinskog rata 61
Adresa elektroničke pošte:	info@otpbanka.hr
Internet stranica:	www.otpbanka.hr
INFO telefon:	072 21 00 21 i 0800 21 00 21
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

i klijenta fizičke osobe koji ugovara uslugu SMS info. (u daljnjem tekstu: "Korisnik").

2. Značenje pojmova

2.1. *Potrošač*: svaka fizička osoba koja djeluje izvan svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja

2.2. *Ispitanik*: Korisnik ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja usluga SMSinfo

3. Pojam usluge

3.1. SMS info usluga za građane je informacijski servis Banke koji Korisniku omogućuje primanje informacija o stanju i promjenama sredstava na računu, informacije o bankovnim karticama i njihovom korištenju te raznim servisnim informacijama, putem mobilnog telefona.

SMS info usluga uključuju četiri razine i to:

- SMS na upit, na osnovu predefiniраниh kodova Korisnik šalje poruku i dobiva povratnu informaciju;
- SMS jutarnje stanje, vezano za informacije o stanju računa o promjenama po računu na prethodni dan u iznosu većem od 3 eura;
- SMS kontrola kartica, vezano za informacije o korištenju bankovnih kartica na bankomatima, POS terminalima i internetu;
- SMS kontrola računa vezano za informacije o promjenama po računima Korisnika

Usluga SMS info podržava distribuciju informacija putem SMS kanala ovlaštenog teleoperatera ili putem aplikacija za pametne telefone (mobilne uređaje) koje podržavaju razmjenu poruka, a koje su ujedno podržane i od strane Banke.

4. Klijent – korisnik usluge

4.1. Korisnikom usluge SMS info može postati domaća fizička osoba koja ima otvoren tekući račun u Banci.

4.2. Korisnikom usluge SMS info može postati maloljetna osoba ukoliko zadovoljava uvjet iz točke 4.1 ovih Općih uvjeta, te posjeduje osobnu iskaznicu.

5. Opseg usluge SMS info

5.1. Putem SMS info usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom ili autorizacijom jednog od Ugovora o korištenju usluge SMS info navedenih u nastavku ovisno o željenoj razini usluge (u daljnjem tekstu pod skupnim nazivom: Ugovori o korištenju usluge SMS info):

- Ugovor o korištenju usluge SMS info – SMS na upit;
- Ugovor o korištenju usluge SMS info – SMS jutarnje stanje;
- Ugovor o korištenju usluge SMS info – SMS kontrola kartica;
- Ugovor o korištenju usluge SMS info – SMS kontrola računa.

5.2. Banka ima pravo izmijeniti opseg usluge SMS info, o čemu je dužna izvijestiti Korisnika dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena.

5.3. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge SMS info

6. Pojam usluge

6.1. SMS info usluga za građane je informacijski servis Banke koji Korisniku omogućuje primanje informacija o stanju i promjenama sredstava na računu, informacije o bankovnim karticama i njihovom korištenju te raznim servisnim informacijama, putem mobilnog telefona.

SMS info usluga uključuju četiri razine i to:

- SMS na upit, na osnovu predefiniраниh kodova Korisnik šalje poruku i dobiva povratnu informaciju;
- SMS jutarnje stanje, vezano za informacije o stanju računa o promjenama po računu na prethodni dan u iznosu većem od 3 eura;
- SMS kontrola kartica, vezano za informacije o korištenju bankovnih kartica na bankomatima, POS terminalima i internetu;
- SMS kontrola računa vezano za informacije o promjenama po računima Korisnika

Usluga SMS info podržava distribuciju informacija putem SMS kanala ovlaštenog teleoperatera ili putem aplikacija za pametne telefone (mobilne uređaje) koje podržavaju razmjenu poruka, a koje su ujedno podržane i od strane Banke.

7. Opseg usluge SMS info

7.1. Putem SMS info usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom ili autorizacijom jednog od Ugovora o korištenju usluge SMS info navedenih u nastavku ovisno o željenoj razini usluge (u daljnjem tekstu pod skupnim nazivom: Ugovori o korištenju usluge SMS info):

- Ugovor o korištenju usluge SMS info – SMS na upit;
- Ugovor o korištenju usluge SMS info – SMS jutarnje stanje;
- Ugovor o korištenju usluge SMS info – SMS kontrola kartica;
- Ugovor o korištenju usluge SMS info – SMS kontrola računa.

7.2. Banka ima pravo izmijeniti opseg usluge SMS info, o čemu je dužna izvijestiti Korisnika dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena.

7.3. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge SMS info

8. Ugovaranje usluge SMS info

8.1. Korisnik ugovara uslugu:

- SMS info potpisom najmanje jednog od Ugovora o korištenju usluge SMS info (u daljnjem tekstu: Ugovori za SMS info) na kontakt broj Korisnika zaveden na sustavu Banke, ili ugovaranjem iste/ih putem usluge OTP direkt.

Korištenje navedenih usluga ugovara se na neodređeno vrijeme.

8.2. Da bi mogao ugovoriti korištenje usluge SMS info, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu ili putovnicu).

8.3. Prilikom ugovaranja usluge SMS info, Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Korisnika.

8.4. Po ugovaranju najmanje jednog od Ugovora o korištenju usluge SMS info, Korisniku se omogućava korištenje svih ili pojedinačnih segmenata odabrane razine usluge SMS info.

8.5. U sklopu usluge SMS info, a po omogućavanju tehničkih preduvjeta od strane Banke, Korisnik ima mogućnost odabira preferabilnog kanala za distribuciju informacija. Preferabilni kanal može biti SMS kanal ili komunikacijska platforma za pametne mobilne uređaje podržana od strane Banke.

9. Obveze i odgovornosti Korisnika

9.1. Korisnik je prije početka korištenja usluge SMS info dužan osigurati aktivni telefonski broj jednog od podržanih GSM operatera u zemlji navedenih na Internet stranicama Banke (www.otpbanka.hr) ili u brošuri usluge SMS info.

9.2. Korisnik je dužan koristiti uslugu SMS info na način propisan korisničkom uputom (Uputom za korištenje SMS info usluge).

9.3. Ukoliko Korisnik promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz jednog od Ugovora za SMS, dužan je odmah izvijestiti Banku.

9.4. Gubitak ili krađu mobilnog telefona Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci. Banka će po prijavi onemogućiti dostavu informacija u sklopu usluge SMS info.

9.5. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima informacije u sklopu usluge SMS info, te nepridržavanja Općih uvjeta.

10. Obveze i odgovornosti Banke

10.1. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti uslugu SMS info 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.

10.2. Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge SMS info ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci.

10.3. Banka zadržava pravo blokiranja usluge SMS info ukoliko postoji opravdana sumnja da:

- je došlo do neovlaštenog korištenja usluge s namjerom prijevara;
- je to neophodno u slučajevima i pod uvjetima predviđenim Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Banka će Korisnika, telefonskim putem ili pismeno, prije blokiranja obavijestiti o namjeri i razlozima za blokiranje usluge SMS info.

Ako Banka ne bude u mogućnosti obavijestiti Korisnika o namjeri i razlozima blokade kako je prethodno navedeno, dužna je to učiniti odmah nakon blokiranja.

Banka Korisnika neće obavještavati o blokadi ukoliko bi to bilo suprotno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.

Korisnik može podnijeti zahtjev za deblokadu usluge SMS info, putem poslovnice OTP banke, odnosno putem Kontakt centra Banke. U slučaju usluge SMS info Banka će deblokirati uslugu nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu.

10.4. Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog primanja na definirani mobilni telefon Korisnika te nije odgovorna za zloporabe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo mobilnog telefona navedenog u Ugovorima za SMS info uslugu.

11. Izvršavanje transakcija

11.1. Banka će izvršiti transakciju slanja SMS poruke, kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje u skladu s Općim uvjetima obavljanja platnih usluga za fizičke osobe

11.2. U slučaju nemogućnosti provođenja SMS upita zbog neispravnog unosa SMS upita od strane Korisnika Banka neće izvršiti traženu uslugu.

11.3. Banka ne snosi odgovornost za posljedice nastale uslijed korištenja SMS info usluge protivno odredbama važećih Općih uvjeta.

12. Valutiranje promjena

12.1. Promjene na računima valutiraju se:

- datumom zadavanja platnog naloga korisnicima izvan Banke;
- datumom zadavanja platnog naloga za sve transakcije unutar Banke.

13. Naknade

13.1. Banka za ugovaranje i korištenje usluge SMS info obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke.

13.2. Mjesečna članarina za korištenje usluge SMS info – Jutarnje stanje računa naplaćuje se u tekućem mjesecu za prethodni mjesec s tekućeg računa Korisnika. Naknada se ne naplaćuje za tekući mjesec ukoliko je Korisnik u tom mjesecu otkazao uslugu.

13.3. Naknada za uslugu SMS info naplaćuje se s tekućeg računa Korisnika, u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke.

13.4. Korisnik je dužan osigurati sredstva na tekućem računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o naknadama. 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.

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

14. Izvještavanje

14.1. O izvršenim transakcijama i naplaćenim naknadama Banka Korisnika obavještava jednom mjesečno putem izvotka s tekućeg računa koji se dostavlja na način ugovoren po svakom pojedinom računu.

14.2. Ukoliko je Korisnik zatražio od Banke da mu ne dostavlja izvadak s tekućeg računa, time se odriče pismene obavijesti o naplaćenim naknadama te će se o navedenom informirati usmeno u poslovnici Banke ili putem usluge OTPdirekt.

14.3. U slučaju date privole od strane Korisnika, Banka može putem različitih kanala distribucije obavještavati Korisnika o novim proizvodima i uslugama.

15. Ostale obavijesti

15.1. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje usluge SMS info.

16. Otkaz Ugovora

16.1. Korisnik može u svakom trenutku i bez naknade u pisanom obliku otkazati Ugovor za SMS info (pojedinu ili sve usluge unutar SMS info), na način da osobno u poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje određeni ugovor. Banka može u svakom trenutku otkazati Ugovor za SMS info na papiru putem pošte, lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku uz otkazni rok od dva mjeseca.

Ugovore za SMS info uslugu Korisnik može u svakom trenutku i bez naknade otkazati podnošenjem zahtjeva za otkazivanje/deaktivaciju putem usluge OTPdirekt.

16.2. U slučaju da za jedan od već ugovorenih segmenata usluge SMS info Korisnik ima potrebu ili želju ažurirati podatke, ili izmijeniti parametre navedene u ugovoru/ima, isto je moguće provesti bez raskidanja ugovora na način da Korisnik u poslovnici Banke ili putem usluge Internet bankarstva provede aktivaciju/deaktivaciju pojedinih parametara i/ili kartica.

16.3. Banka će otkazati Ugovor za SMS info, ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili krši odredbe navedenih ugovora ili Općih uvjeta koje je dogovorio s Bankom bez otkaznog roka.

17. Zakonski propisi

17.1. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s važećim zakonskim propisima – Zakonom o platnom prometu, Zakonom o deviznom poslovanju, Zakona o zaštiti potrošača, Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i svim ostalim važećim internim aktima Banke koji reguliraju poslovanje s fizičkim osobama.

18. Rješavanje spora

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

19. Zaštita osobnih podataka i bankovna tajna

19.1. Banka kao Voditelj obrade, a nastavno na Opću uredbu o zaštiti podataka i važećih zakonskih propisa, uskladila je svoje poslovanje kako bi svim ispitanicima omogućila adekvatnu zaštitu osobnih podataka te bila transparentna u korištenju istih. Sukladno tome, Banka je donijela Politiku o zaštiti podataka koja je javno dostupna na Internet stranici Banke www.otpbanka.hr kao i u svim poslovnicama Banke, na zahtjev ispitanika.

19.2. Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja ugovora, zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke.

19.3. Sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama sve podatke, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom Banka je dužna čuvati kao bankovnu tajnu, pri čemu Zakon o kreditnim institucijama detaljno propisuje i one situacije u kojima se primjenjuju iznimke od takve obveze.

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 bez odgađanja, dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na njenu poslovnu adresu, putem telefaksa ili elektroničke pošte, ili predati isti u

Poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora.

20.2. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Korisnika da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Korisnik to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Korisnik odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika s prigovorom ili s dopunom prigovora.

20.3. Prigovore koji se odnose na pouzdanu autentifikaciju ili izvršenje transakcije putem Usluge o iniciranju plaćanja, odnosno Usluge informiranja o računu, upućuju se na Banku.

20.4. Sporove koji proizlaze iz pružanja platnih usluga Klijent i Banka pokušavaju riješiti sporazumno, a ukoliko do toga ne dođe, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu Banke.

20.5. U svim sporovima koji nastanu u vezi s primjenom odredbi ugovora ili mjerodavnih propisa Korisnik usluge SMS info može podnijeti prijedlog za mirenje Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova u skladu sa zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova pri nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova - Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>. U sporovima koji nastanu s Bankom kao pružateljem platnih usluga u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (NN br. 50/16, 16/20) potrošač može pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje. Ako potrošač pokrene postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora, Banka će u istom sudjelovati.

21. Završne odredbe

21.1. Potpisom ugovora Korisnik izjavljuje da je upoznat s općim uvjetima koji se nalaze u prilogu Ugovora za SMS info, te ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća.

21.2. Ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti poslovanja s fizičkim osobama su sastavni dio Ugovora za SMS info te imaju učinke ugovora. U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja s fizičkim osobama primijenit će se odredbe ovih Općih uvjeta. Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi i ostali akti Banke. Banka može, u bilo koje vrijeme mijenjati ove Opće uvjete u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, promjenama uvjeta na tržištu te ostalim objektivno opravdanim razlozima. Izmjene odredbi i elemenata ovih Općih uvjeta će se vršiti u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima kada postoje objektivni razlozi koji to opravdavaju (npr. promjene u poslovanju izazvane tehničko-tehnološkim razlozima, promjene zakona koje imaju utjecaj na ugovorni odnos. O razlozima izmjena pojedinih odredbi ovih Općih uvjeta Banka će pravovremeno informirati Korisnika predmetne usluge.

21.3. Sastavni dio Općih uvjeta čine Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke i Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke, koji su dostupni Korisniku u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke. Sastavni dio Općih uvjeta čine i podaci o važećim kamatnim stopama i naknadama, Odluka o kamatama i Odluka o naknadama Banke u dijelu kojim isti reguliraju i sadrže podatke o važećim kamatnim stopama i naknadama za proizvode i usluge namijenjene fizičkim osobama, a koji su Korisniku dostupni u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke u obliku Izvadaka iz Odluke o kamatama i Odluke o naknadama po pojedinim proizvodima i uslugama.

21.4. Informacije o svim izmjenama i/ili dopunama sastavnih dijelova Općih uvjeta iz točke 21.3. objavit će se 2 mjeseca prije stupanja na snagu izmjena i/ili dopuna, biti će istaknuti na šalterima Banke ili u prostorima Banke namijenjenim klijentima i objavljene na web stranici Banke te će biti raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Korisnika.

21.5. Opći uvjeti su sastavni dio Ugovora za SMS info te imaju učinke ugovora. Banka može, u bilo koje vrijeme mijenjati ove Opće uvjete u sklopu usluge SMS info. Informacije o izmjenama i dopunama Općih uvjeta u sklopu usluge SMS info biti će objavljene 15 dana prije stupanja na snagu novih Općih uvjeta te će biti istaknute na šalterima Banke ili prostorima Banke namijenjenim Korisnicima, internet stranici Banke. Također, obavijest o izmjenama i dopunama Općih uvjeta i okvirnog ugovora Banka dostavlja Korisniku putem izvoda, putem usluga on-line bankarstva, na

papiru, elektroničkom poštom i slanjem pisane obavijesti, kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju predloženih izmjena. Banka će Korisniku predložiti izmjenu Ugovora za SMS info na papiru i/ili putem usluge OTPdirekt lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku, najmanje 15 dana prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Ukoliko Korisnik ne prihvaća izmjene i/ili dopune Općih uvjeta u sklopu usluge SMS info, ovlašten je jednostrano bez ikakve naknade, u roku od 15 dana od datuma objave izmjene i/ili dopune istih otkazati korištenje usluge SMS info na način da osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje proizvod ili uslugu. Propust dostave izjave o otkazivanju usluge u navedenom roku (najkasnije do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu) Banka tumači kao Korisnikovo prihvaćanje izmjena i/ili dopuna.

21.6. Ugovor za uslugu SMS info zaključuju se na hrvatskom jeziku. Sva komunikacija tijekom ugovornog odnosa odvijat će na hrvatskom jeziku.

21.7. Na Ugovor za SMS info, primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

21.8. Ovi Opći uvjeti korištenja usluge SMS info stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Klijente od 01. siječnja 2023. godine.

21.9. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta za sve korisnike usluge SMS info prestaju važiti Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva, SMS-a i eRAČUNA iz veljače 2021. godine.

Split, rujan 2022.

Uprava OTP banke