



## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGA on-line bankarstva i eRAČUNA

### 1. Uvod

1.1. OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGA on-line bankarstva i eRAČUNA (u daljnjem tekstu: Općiuvjeti) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkcije m-token za klijente fizičke osobe (u daljnjem tekstu: OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN, m-token). 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:	<a href="mailto:info@otpbanka.hr">info@otpbanka.hr</a>
Internet stranica:	<a href="http://www.otpbanka.hr">www.otpbanka.hr</a>
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 OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkciju m-token (u daljnjem tekstu: "Korisnik").

### 2. Značenje pojmova

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

2.2. *Platitelj*: svaka fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje.

2.3. *Primatelj plaćanja*: jest fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

2.4. *On-line bankarstvo*: Banka (Pružatelj računa) potrošaču omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje putem interneta ili mobilne aplikacije.

2.5. *Kreditni transfer nacionalni u eurima*: Banka (Pružatelj računa) u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u eurima.

2.6. *Kreditni transfer nacionalni u eurima*: Banka (Pružatelj računa) u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u eurima.

2.7. *Kreditni transfer u inozemstvo u eurima*: Banka (Pružatelj računa) u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u eurima.

2.8. *Kreditni transfer u inozemstvo u valuti različitoj od eura*: Banka (Pružatelj računa) u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u valuti različitoj od eura.

2.9. *Trajni nalog*: Platna usluga kojom Banka (Pružatelj platnih usluga) na temelju ugovora o trajnom nalogu sa svojim korisnikom platnih usluga periodično na određeni ili određivi dan prenosi određeni ili određiv iznos s računa za plaćanje svoga korisnika platnih usluga u korist računa za plaćanje primatelja plaćanja (npr. plaćanje anuiteta ili rate kredita i sl.). Ugovor o trajnom nalogu može biti zasebno ugovoren ili kao odredba nekoga drugog ugovora.

2.10. *Izravno terećenje*: Platna usluga kojom se tereti platitelj račun za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane platiteljevu pružatelju platnih usluga (Banci), primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

2.11. *Prekoračenje*: Banka (Pružatelj računa) i potrošač unaprijed ugovaraju da potrošač smije pozajmiti novac kada na računu više nema novčanih sredstava. Tim se ugovorom utvrđuje maksimalni iznos koji se može pozajmiti te hoće li se potrošaču obračunati naknade i kamate.

2.12. *Platni nalog*: Zajednički pojam za prethodno definirane usluge, Kreditni transfer nacionalni u eurima, Kreditni transfer u inozemstvo u eurima, Kreditni transferu inozemstvo u valuti različitoj od eura, Trajni nalog, Izravno terećenje.

2.13. *Platna transakcija*: polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

2.14. *Elektronički račun*: elektronička verzija računa koji se vlasnicima OTPdirekt ugovora prezentira kroz sučelje kanala on-line bankarstva.

Elektronički račun ekvivalent je računa u papirnatom obliku koji se dostavlja na adresu Korisnika u papirnatom obliku i u potpunosti ga zamjenjuje.

2.15. *Elektronička uplatnica*: elektronički platni nalog koji Izdavatelj računa šalje u sustav preko Informacijskog posrednika, a Banka iste prezentira korisnicima usluge on-line bankarstva. Elektronička uplatnica može sadržavati poveznicu na elektronički račun ili nekakav drugi elektronički dokument vezan uz elektroničku uplatnicu. Na temelju elektroničke uplatnice Banka u vlastitom sučelju kreira platni nalog putem kojeg Korisnik on-line bankarstva može izvršiti plaćanje prema Izdavatelju računa.

2.16. *Elektronička platna transakcija*: platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korištenje elektroničke platforme ili uređaja, a ne obuhvaća platne transakcije zadane papirnatim nalogom ili naloge zadane putem pošte ili telefona.

2.17. *Platna transakcija s udaljenosti*: elektronička platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja kojim se može koristiti za komunikaciju na daljinu.

2.18. *Korisnik usluge eRačun*: fizička osoba, korisnik usluge eRačun, odnosno Korisnik, koja je ujedno i klijent Banke, te korisnik usluge OTPdirekt uz uvjet odobrenja korištenja od strane Izdavatelja računa tj. izdavatelja elektroničkih računa i elektroničkih uplatnica.

2.19. *Izdavatelj računa*: pravna osoba koja u okviru svoje registrirane djelatnosti pruža usluge fizičkim osobama – potrošačima, koja izdaje račune za korištenje usluge u elektroničkom obliku i koja je sklopila odgovarajući ugovor sa Informacijskim posrednikom za uslugu eRačun.

2.20. *Informacijski posrednik*: pravna osoba koja upravlja sustavom koji zaprima elektroničke uplatnice i/ili elektroničke račune od Izdavatelja računa i potom ih prosljeđuje Banci koja ih prezentira krajnjem korisniku usluge eRačun putem on-line bankarstva.

2.21. *Ispitanik*: Korisnik ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkcije m-token.

2.22. *Pružatelj usluge informiranja o računu (AISP)*: pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o računu koji se vodi u Banci.

2.23. *Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP)*: pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja po računu koji se vodi u Banci.

2.24. *Usluga iniciranja plaćanja*: online usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova računa koji se vodi u Banci.

2.25. *Usluga informiranja o računu*: online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod Banke.

2.26. *Online*: mogućnost povezivanja putem javno dostupne komunikacijske mreže, primjerice interneta, radi korištenja određene usluge u Banci.

2.27. *Pouzdana autentifikacija korisnika*: autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

2.28. *Token i m-token*: fizički uređaj ili funkcija unutar mobilne aplikacije Banke koja omogućava sigurnu identifikaciju Korisnika, odnosno autorizaciju zadanih naloga na daljinu.

2.29. *Biometrijski podaci*: jedinstvena fizička svojstva osobe (poput otiska prsta ili izgleda lica) koje Korisnik bilježi i pohranjuje na mobilnom uređaju u svojem vlasništvu u svrhu biometrijske autentifikacije za pristup istome ili aplikacijama u sklopu istog.

### 3. Pojam usluge

3.1. Usluga OTPdirekt sastavnica je usluga on-line bankarstva Banke, te uključuje korištenje telefonskoga internet bankarstva za građane.

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, ugovaranje usluga i informiranje o poslovanju Banke putem telefona.

3.2. Funkcija m-token, je programska inačica identifikacijskog alata koja uz mogućnost identifikacije Korisnika na daljinu, istovjetnu onom uporabom fizičkog token uređaja, uključuje i mogućnost korištenja 3D Secure usluge (Programa sigurne kupnje na internetu), te usluge telefonskog bankarstva za građane bez obaveze posjedovanja OTP direkt ugovora.

3.3. Usluga OTP m-banking sastavnica je usluga on-line bankarstva Banke, te predstavlja financijsko –

informativni servis Banke prilagođen sučeljima mobilnih uređaja koji Korisniku omogućava obavljanje financijskih transakcija i pregled računa i povezanih usluga putem globalne računalne mreže - interneta.

3.4. Usluga eRAČUN je usluga koja korisnicima on-line bankarstva Banke omogućava zaprimanje i pregled elektroničkih računa i elektroničkih uplatnica.

3.5. U sklopu usluge OTPdirekt Korisniku je pružena mogućnost usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu preko registriranih i ovlaštenih Pružatelja usluge iniciranja plaćanja i Pružatelja usluge informiranja o računu od strane Hrvatske narodne banke.

#### **4. Klijent – korisnik usluge**

4.1. Korisnikom usluge OTPdirekt i eRAČUN može postati domaća fizička osoba koja ima otvoren tekući račun u Banci.

4.2. Korisnikom usluge OTP m-banking i funkcije m-token može postati fizička osoba koja ima otvoren tekući račun u Banci.

#### **5. Opseg usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkcije m-token**

5.1. Putem OTPdirekt usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom Ugovora o korištenju usluge OTPdirekt, uključujući mogućnost ugovaranja i podnošenja zahtjeva za ugovaranje i aktiviranje drugih proizvoda i usluga Banke, te proizvoda OTP Investa d.o.o., kao i podnošenje zahtjeva za ugovaranje, aktiviranje i korištenje proizvoda i usluga povezanih sa drugim trgovačkim društvima s kojima Banka ima sklopljene posebne ugovore o korištenju elektroničkih kanala Banke kao kanala prodaje ili ugovaranja njihovih proizvoda i usluga – poput usluge eRAČUN i ostalih.

5.2. Ugovaranjem funkcije m-token Banka nudi opseg usluga i mogućnosti koje Korisnike prihvaća potpisom Ugovora o korištenju funkcije m-token.

5.3. Putem OTP m-banking usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom ili autorizacijom Ugovora o korištenju usluge OTP m-banking.

5.4. Sklapanjem Ugovora o otvaranju transakcijskog računa temeljem on-line zahtjeva Korisniku se stavlja na raspolaganje korištenje cjelokupnog opsega usluga OTPdirekt i OTP-mbanking.

5.5. Banka ima pravo izmijeniti opseg usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkcije m-token, o čemu je dužna izvijestiti Korisnika dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena.

5.6. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN ili funkcije m-token.

#### **6. Ugovaranje usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkcije m-token**

6.1. Korisnik ugovara uslugu/funkciju:

- OTPdirekt potpisom Ugovora o korištenju usluge OTPdirekt (u daljnjem tekstu: Ugovor za OTPdirekt) ili Ugovorom o otvaranju transakcijskog računa temeljem on-line zahtjeva (u daljnjem tekstu: Ugovor za

- otvaranje računa on-line);
- m-token potpisom Ugovora o korištenju funkcije m-token (u daljnjem tekstu: Ugovor za m-token) ili potpisom Ugovora za OTPdirekt;
- OTP m-banking potpisom Ugovora o korištenju usluge OTP m-banking (u daljnjem tekstu: Ugovor za OTP m-banking), ili ugovaranjem iste putem usluge OTPdirekt, ili Ugovorom za otvaranje računa on-line
- eRAČUN autorizacijom zahtjeva za korištenje usluge eRAČUN putem usluge OTPdirekt (u daljnjem tekstu: Zahtjev za eRAČUN), čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače, te uvjeti svakog pojedinog Izdavatelja računa za kojeg želi ugovoriti uslugu eRAČUN, čime se smatra da je zaključen ugovor o korištenju usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN ili funkcije m-token.

Korištenje navedenih usluga ugovara se na neodređeno vrijeme.

6.2. Da bi mogao ugovoriti korištenje usluga OTPdirekt i OTP m-banking, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu ili putovnicu).

6.3. Prilikom ugovaranja usluga OTPdirekt, OTP m-banking i funkcije m-token, Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Korisnika.

6.4. Po ugovaranju usluge OTPdirekt, a najkasnije u roku od 1 dan od samog ugovaranja, Korisniku se dodjeljuje token (u fizičkom ili aplikacijskom obliku), identifikacijski uređaj koji osigurava sigurnost korištenja usluge OTPdirekt. Token u fizičkom obliku je vlasništvo Banke, a Korisnik je na zahtjev Banke dužan vratiti isti.

6.5. Uz token, Banka Korisniku dostavlja inicijalni PIN (osobni identifikacijski broj) uz koji se token koristi.

6.6. Korisniku se na njegov zahtjev može dodijeliti samo programska inačica klasičnog token uređaja namijenjena pametnim telefonima (m-token), a koja na jednak način osigurava sigurnost korištenja usluge OTPdirekt. Korisniku se može paralelno izdati aplikativna i klasična (u fizičkom obliku) verzija token uređaja, pri čemu za drugo navedeno vrijede pravila iz stavka 6.4. ovih Općih uvjeta.

U slučaju sklapanja Ugovora za otvaranje računa on-line, Korisniku se dodjeljuje mogućnost aktivacije samo programske inačice token uređaja, odnosno m-tokena.

6.7. Uz programsku inačicu tokena, Banka Korisniku dostavlja ključeve za aktivaciju aplikacije.

6.8. Po ugovaranju usluge OTP m-banking ili funkcije m-token, a najkasnije u roku od 1 dan od samog ugovaranja, Korisniku se dodjeljuju 2 aktivacijska ključa koja osiguravaju sigurnost prilikom aktivacije aplikacije OTP m-banking ili funkcije m-token na mobilnom uređaju Korisnika.

6.9. Korisnik usluge OTPdirekt, OTP m-banking i funkcije m-token u mogućnosti je provesti zamjenu fizičkog tokena, odnosno funkcije m-token, odnosno aplikacije OTP-banking, deaktivacijom postojećeg identifikacijskog uređaja/funkcije/aplikacije, te ponovnom aktivacijom istog instrumenta bez otkazivanja Ugovora za OTPdirekt, odnosno Ugovora za m-token, odnosno Ugovora za OTP m-banking, odnosno Ugovora za otvaranje računa on-line.

6.10. Ukoliko Korisnik koristi obje vrste identifikacijskih instrumenata u sklopu usluge OTPdirekt (fizički token i mtoken), u mogućnosti je provesti deaktivaciju jednog od predmetnih identifikacijskih instrumenata bez raskidanja Ugovora za OTPdirekt, odnosno Ugovora za otvaranje računa on-line. Ugovor za OTPdirekt je važeći ukoliko Korisnik posjeduje minimalno jedan aktivan/valjani instrument za identifikaciju.

6.11. Pri ugovaranju ili ažuriranju usluga OTPdirekt, OTP m-banking, funkcije m-token ili sklapanja Ugovora za otvaranje računa on-line, Korisnik u svrhu dodatne identifikacije u slučaju svoje neprisutnosti pruža Banci podatak o „tajnoj riječi“ u svrhu dodatne identifikacije. Podatak o „tajnoj riječi“ definiran na sustavu Banke vodi se kao povjerljivi i tajni, te je Banka s istim dužna postupati u skladu sa zakonskom obvezom čuvanja tajnosti podataka za koje je saznala u poslovanju s Korisnikom i ovlaštena ih je koristiti u svojim poslovnim evidencijama.

6.12. Ugovor za m-token između Korisnika i Banke sporazumno će se raskinuti u slučaju sklapanja Ugovora za OTPdirekt.

6.13. Primitkom obavijesti od Izdavatelja računa da je Izdavatelj odobrio zahtjev za uslugu eRAČUN, odnosno da je Korisnik ugovorio uslugu eRAČUN kod pojedinačnog Izdavatelja računa, Banka će osigurati prikaz elektroničke uplatnice i/ili elektroničkog računa putem on-line bankarstva ili drugih usluga Banke koje podržavaju uslugu eRačun, najkasnije u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora za eRAČUN uz uvjet primitka navedene obavijesti.

Sve obavijesti u vezi s pružanjem usluge eRAČUN izdavatelj računa dostavlja Korisniku direktno ili preko Informacijskog posrednika. Ugovaranje usluga i podnošenje zahtjeva za ugovaranje putem usluge OTPdirekt izjednačeno je ugovaranju u poslovnici Banke. U predmetnim slučajevima trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja bankovne usluge od strane Banke, a nakon što je Korisnik unio sve potrebne podatke i potvrdio prihvaćanje ovih Općih uvjeta. Dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja

elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke.

6.14. Ugovaranje usluge informiranja o računu koji se vodi u Banci i Usluge iniciranja plaćanja sa računa koji se vodi u Banci preko Pružatelja usluge informiranja o računu, odnosno Pružatelja usluge iniciranja plaćanja, ugovara se kod samih Pružatelja usluge informiranja o računu, odnosno Pružatelja usluge iniciranja plaćanja i to uz preduvjet da Korisnik ima ugovorenu uslugu OTPdirekt ili funkciju m-token u Banci, odnosno da posjeduje identifikacijskih uređaj Banke (fizički token i/ili m-token).

Ukoliko Pružatelj predmetnih usluga to zahtjeva, Korisnik je po ugovaranju istih dužan prihvatiti privole u svrhu nastavka korištenja usluga.

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

7.1. Korisnik je prije početka korištenja usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkcijem-token dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i m-token:

- uključujući telefon sa aktivnim telefonskim brojem ovlaštenog teleoperatera;
- pristup internetu;
- mobilni telefon - podešen za instalaciju aplikacije namijenjenoj usluzi OTP m-banking i funkciji m-token;
- aktivni telefonski broj ovlaštenog GSM operatera u slučaju ugovaranja usluga OTP m-banking ili funkcije m-token u poslovnici Banke i to za potrebe zaprimanja informacije o kodu za aktivaciju istih
- ažurnu verziju operativnog sustava mobilnog uređaja na koji je instalirana aplikacija Banke, za korištenje usluge OTP m-banking ili funkcije m-token, prihvatljivu u odnosu na posljednje izdanu verziju operativnog sustava od strane proizvođača do najviše 3 verzije unazad istog operativnog sustava;
- elektroničku poštu (email) ukoliko Izdavatelj računa zahtjeva istu pri ugovaranju usluge eRAČUN.

7.2. Korisnik usluge OTPdirekt 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 usluge OTPdirekt, odnosno funkcije m-token dužan je čuvati i koristiti identifikacijski token/m-token na način propisan Ugovorom za OTPdirekt, odnosno Ugovorom za m-token, i Uputom za korištenje tokena.

7.5. Korisnik je dužan koristiti uslugu/funkciju:

- OTPdirekt/m-token na način propisan korisničkim uputama (Uputom za korištenje internet bankarstva i Uputom za korištenje telefonskog bankarstva);
- OTP m-banking na način propisan korisničkom uputom (Uputom za korištenje aplikacije OTP m-banking);
- eRAČUN na način propisan korisničkom uputom (Uputom za korištenje Internet bankarstva) i uvjetima Izdavatelja.

7.6. U slučaju da Korisnik ošteti ili izgubi dodijeljeni token, snosit će trošak zamjene tokena sukladno važećoj Odluci o naknadama Banke.

7.7. Korisnik je dužan prilikom prvog korištenja aplikacije za uslugu OTP m-banking, odnosno funkcije m-token unijeti klučeve za aktivaciju usluge/funkcije, te kreirati PIN na način propisan Uputom za korištenje OTP m-banking aplikacije, odnosno m-token funkcije.

7.8. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku.

7.9. Korisnik usluge OTP m-banking, OTPdirekt i funkcije m-token dužan je voditi računa o sigurnosti mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija OTP m-banking, odnosno funkcija m-token.

7.10. Gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje platnog instrumenta (identifikacijskog tokena, PIN-a, ili mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija za uslugu OTP m-banking, odnosno

podržana funkcija m-token), Korisnik je dužan bez odgađanja prijaviti Banci. Banka će po prijavi izvršiti blokadu platnog instrumenta i/ili usluge OTPdirekt, odnosno OTP m-banking.

7.11. Korisnik se obvezuje da će izdavati platne naloge u visini raspoloživih sredstava na računima.

7.12. U slučaju gubitka/krađe identifikacijskog uređaja uz identifikaciju PIN-om (tokena ili mobilnog uređaja na kojem je dostupna aplikacija za uslugu mobilno bankarstvo ili funkcija m-token) Korisnik odgovara u cijelosti, bez obzira na trenutak prijave gubitka/krađe, jer su takvi troškovi posljedica krajnje nepažnje Korisnika.

Ukoliko je Korisnik postupao protivno odredbama ovih Općih uvjeta, neograničeno je odgovoran za svaku zloupotrebu identifikacijskog uređaja.

Korisnik ne odgovara za troškove nastale korištenjem ukradenog identifikacijskog uređaja i PIN-a od strane treće osobe ako do krađe nije došlo zbog nemara Korisnika, odnosno korištenjem identifikacijskog uređaja protivno ovim Općim uvjetima. Ukoliko se utvrdi zloupotreba ili se sumnja na zloupotrebu identifikacijskog uređaja, Korisnik je na zahtjev Banke dužan sudjelovati u istrazi i suglasan je da Banka potvrde o spornim transakcijama preda na vještačenje te poduzme ostale potrebne mjere radi utvrđivanja činjenica.

7.13. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka u platnom nalogu te snosi rizik unosa netočnih podataka.

7.14. Korisnik potvrđuje da je suglasan da Banka provede nalog za plaćanje koristeći elemente i podatke koje je u nalogu za plaćanje potvrdio Korisnik u postupku autorizacije platnog naloga u usluzi eRačun.

7.15. Korisnik je odgovoran ako pri potvrdi platnog naloga pri usluzi eRačun samostalno promijeni elemente naloga u odnosu na inicijalno prezentirane podatke od strane Izdavatelja računa.

7.16. Korisnik je suglasan da pri usluzi eRačun Banka nije odgovorna za štetu koju bi Korisnik mogao pretrpjeti ukoliko se izvorni podaci platnog naloga izmjene od strane Korisnika.

7.17. Ukoliko Korisnik promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Ugovora o korištenju usluge OTPdirekt, Ugovora za OTP m-banking, Ugovora za m-token ili Zahtjeva za eRačun, dužan je odmah izvijestiti Banku.

7.18. Gubitak ili krađu mobilnog telefona Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci. Banka će po prijavi onemogućiti korištenje usluge OTP m-banking i funkcije m-token

7.19. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima informacije u sklopu instalacije aplikacije OTP m-banking ili funkcije m-token, te nepridržavanja Općih uvjeta.

7.20. Korisnik svojevoljno odlučuje da li će u slučaju pouzdane autentifikacije u uslugu OTP m-banking i u funkcionalnost mobilni token, odnosno u slučaju autorizacije transakcije pri usluzi OTP m-banking, koristiti PIN ili biometrijski podatak kao jedan od autentifikacijskih/autorizacijskih elementa.

Da bi se biometrijski podatak mogao upotrijebiti u svrhu autentifikacije i autorizacije, preduvjet je pohrana istog na mobilni uređaj Korisnika. Nakon toga u usluzi OTP m-banking i/ili funkcionalnosti mobilni token potrebno je omogućiti korištenje biometrijskog podatka.

## **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 prekoračenje stanja na tim računima.

8.2. Uslugama on-line bankarstva Banka korisniku usluge eRačun omogućuje samo prikaz elektroničke uplatnice i/ili elektroničkog računa i povezanih elektroničkih dokumenta, formiranje platnog naloga i autorizaciju istog od strane Korisnika.

8.3. Banka ne odgovara za odobrenje ili deaktivaciju usluge eRačun od strane Izdavatelja računa, sadržaj elektroničke uplatnice i/ili elektroničkog računa te njihovu pravodobnu dostavu Banci.

8.4. Kreirani PIN od strane Korisnika mobilne aplikacija OTP banke i biometrijski podaci Korisnika u nijednom trenutku se ne pohranjuju ili bilježe na sustavu Banke.

Banka ne preuzima odgovornost za neovlašteno korištenje podatka o PIN-u ili biometrijskom podatku Korisnika.

Provođenje autentifikacije/autorizacije biometrijskim podacima omogućava se u sklopu usluge OTP m-banking i funkcionalnosti m-token uz pomoć PIN-a kojeg je Korisnik definirao prilikom ili izmijenio nakon aktivacije usluge/funkcionalnosti.

Pomoću opcije biometrijske autentifikacije mobilnog uređaja u vlasništvu Korisnika provodi se autentifikacija Korisnika za korištenje aplikacije OTP banke, odnosno za provođenje autorizacije transakcija u sklopu iste aplikacije.

Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije sa

mobilnog uređaja Korisnika u slučaju tehničkih neispravnosti mobilnog uređaja Korisnika, odnosno neispravnog načina provođenja skeniranja biometrijskih obilježja Korisnika.

Korisnik u bilo kojem trenutku samostalno može uključiti ili isključiti korištenje biometrijskog podataka za rad u mobilnoj aplikaciji Banke ili korištenje funkcije mobilni token.

8.5. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti usluge OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkciju m-token zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima, propusta Izdavatelja računa ili Informacijskog posrednika, 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.

8.6. Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge OTPdirekt, OTP m-bankingi funkcije m-token ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci.

8.7. Banka zadržava pravo blokiranja platnog instrumenta, kao i određenih transakcija (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) ukoliko postoji opravdana sumnja da:

- je ugrožena sigurnost platnog instrumenta;
- je došlo do neovlaštenog korištenja ili korištenja platnog instrumenta ili usluge s namjerom prijevare;
- 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 platnog instrumenta ili određene transakcije.

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 platnog instrumenta, i/ili samih usluga OTPdirekt i OTP m-banking, kao i određenih transakcija (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) putemposlovnice OTP banke, odnosno putem Kontakt centra Banke u slučaju usluge OTPdirekt. Banka će deblokirati platni instrument, i/ili same usluge OTPdirekt i OTP m-banking, kao i određene transakcije (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu.

8.8. Banka će Korisniku automatski blokirati token uređaj, odnosno pristup usluzi OTP m-banking u slučaju da se prilikom prijave u token uređaj, odnosno uslugu OTP-mbanking, 3 puta zaredom unese netočna zaporka (PIN).

8.9. Banka će Korisniku automatski blokirati pristup usluzi OTPdirekt u slučaju da za pripadajući token uređaj ili funkciju m-token:

- prilikom prijave 5 puta zaredom unese netočne podatke iz uređaja;
- prilikom dodatne autorizacije transakcije/naloga/zahtjeva 5 puta unese netočne podatke iz uređaja.

8.10. U navedenim slučajevima iz točke 8.8. i 8.9. blokirani uređaj za identifikaciju ili blokiranu uslugu, Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke ili pozivom Kontakt centra Banke.

8.11. U slučaju da se nad bilo kojim računom klijenta provodi prisilna naplata po osnovi Banke ili naloga Financijske agencije Banka zadržava pravo da Korisniku ne izda ili ponovno izda uređaj za identifikaciju.

8.12. 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.

8.13. 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 Ugovoru o korištenju usluge OTPdirekt, Ugovoru za OTP m-banking, i Ugovoru za m-token, kao ni za provjeravanje vlasništva elektroničke pošte (email-a) navedenog u Zahtjevu za eRAČUN.

8.14. Banka nije odgovorna u slučaju da Korisnik nije proveo preventivne mjere zaštite uređaja na kojem se provodi online bankarstvo, koje uključuju instaliranje i ažuriranje najnovijih inačica programa za zaštitu od malicioznih programa.

8.15. Banka ne preuzima odgovornost u slučaju zamjene već instaliranog proizvođačevog operativnog sustava sa prilagođenom jezgrom operacijskog sustava koja omogućuje korištenje inače zabranjenih opcija na uređajima iPhone i iPad, čime se povećava mogućnost zaraze istoga sa virusom ili hakiranjem uređaja. U tom slučaju sve mjere sigurnosti koje pruža iOS (ime za operacijski sustav tvrtke Apple Inc.) ili instalirane aplikacije treće strane mogu se dovesti u stanje nemogućnosti funkcioniranja ili nepouzdanosti.

8.16. Banka ima obvezu poštivati nacionalne i međunarodne propise vezano uz sankcije i embargo te primjenjivati zajednička načela i opća pravila na razini OTP Grupe u svrhu zaštite ugleda Banke i Grupe.

Slijedom navedenog, Banka ima obvezu zamrznuti/blokirati sredstva stranke koja se nalazi na službenim sankcijskim listama, temeljem Zakona o međunarodnim mjerama ograničavanja i njegovih provedbenih akata. U navedenom slučaju Banka će bez odlaganja obavijestiti Korisnika o primjenjivosti sankcija u pisanom obliku, na za to predviđenom obrascu. Nadalje, Banka može suspendirati/odbiti izvršenje naloga za plaćanje dok/ako se ne uvjeri da su svi elementi platnog naloga u skladu s odredbama prethodno spomenutih propisa. Banka ima pravo od Korisnika i/ili od ino-banke zatražiti dodatne elemente kako bi nedvojbeno utvrdila postoji li kršenje embarga i sankcija, te neće biti odgovorna za bilo kakva neuredna izvršenja ili neizvršenja transakcija zbog provedbe navedenih propisa, posebice ukoliko Korisnik/ino-banka ne postupi po nalogu Banke u zadanom roku. U slučaju potrebe dodatne provjere nekog od elemenata na nalogu za plaćanje, Banka će Korisnika obavijestiti o postupanju na primjeren način, ako provjera dovede do kršenja zakonom propisanog roka određenog za izvršenje naloga za plaćanje.

8.17. Za Usluge informiranja o računu i iniciranja plaćanja vrijede isti uvjeti kao i za usluge OTPdirekt i OTP m-banking definirani točkama 8.6., 8.7., 8.8., 8.9 i 8.10, po kojima se vrši onemogućavanje korištenja platnog instrumenta/identifikacijskog uređaja Banke.

8.18. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati postupanjem ili propustom Pružatelja usluga informiranja o računu ili Pružatelja usluga o iniciranju plaćanja.

## 9. Izvršavanje transakcija

9.1. Banka će izvršiti transakciju zadanu putem usluga OTPdirekt i OTP m-banking ili uz pomoć funkcije m-token, kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje u skladu s Općim uvjetima pružanja usluga platnog prometa za potrošače.

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. Presentacija dokumenata i autorizacija platnih naloga putem usluge eRačun:

- Usluga eRačun omogućuje prikaz tj. prezentaciju elektroničkog računa i/ili elektroničke uplatnice putem on-line bankarstva;

- Usluga eRačun omogućava automatsko kreiranje neautoriziranog platnog naloga po osnovu sadržaja elektroničke uplatnice;

- Korisnik uz svaku prezentiranu elektroničku uplatnicu dobiti će mogućnost uvida u sadržaj povezanog elektroničkog računa, uz uvjet da je Izdavatelj računa dodijelio pravo uvida na obje komponente tj. na elektroničku uplatnicu i na povezani elektronički račun;

- Prilikom provođenja automatski popunjenog neautoriziranog platnog naloga po osnovu sadržaja elektroničke uplatnice i/ili elektroničkog računa, korisnik usluge eRAČUN može samostalno mijenjati dijelove platnog naloga u odnosu na inicijalno poslano i prikazane podatke od strane Izdavatelja računa, pa samim tim Korisnik preuzima sve odgovornosti za bilo kakvu promjenu sadržaja prezentiranog platnog naloga u usluzi eRAČUN;

- Prikaz elektroničkog računa i elektroničke uplatnice ni na koji način ne obvezuje Korisnika na izvršavanje (autorizaciju) platnog naloga kreiranog i prezentiranog uslugom eRAČUN;

- Autorizacija platnog naloga pri usluzi eRAČUN provodi se na način opisan u točkama 9.4., 9.4.1. i 9.4.2.

9.4. Autorizacijom platnog naloga, ugovora ili izmjene osobnih podataka, Korisnik obavlja postupak dodatnog potpisivanja naloga odnosno ugovora na direktnim kanalima (sredstvima daljinske komunikacije koja omogućavaju ugovaranje i korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga kao i informacija u vezi s tim), čime potvrđuje svoju suglasnost sa provedbom naloga, odnosno sa sklapanjem ugovora.

9.4.1. U slučaju usluge OTPdirekt, odnosno usluge Internet ili telefonskog bankarstva, postupak autorizacije se provodi na način da se u token ili m-token upiše niz znamenaka s ekrana za prikaz platnog naloga, ugovora ili izmjene osobnih podataka, nakon čega se novo dobiveni jedinstveni niz znamenaka iz token uređaja ili m-token funkcije unosi u polje MAC (polje za unos koda za autorizaciju transakcije (Message Authentication Code)) na ekranu čime se platni nalog, odnosno ugovor, odnosno izmjena osobnih podataka, smatraju potpisanim elektroničkim putem.

9.4.2. U slučaju usluge OTP m-banking, postupak autorizacije se provodi na način da se u aplikaciju mobilnog bankarstva unosi PIN u završnom slijedu postupaka zadavanja platnog naloga.

Umjesto unosa PIN-a u sklopu usluge OTP m-banking, u završnom slijedu zadavanja platnog naloga, postupak autorizacije moguće je provesti i uz biometrijske podatke pohranjene na uređaju s kojeg se koristi predmetna usluga.

Provođenje autorizacije biometrijskim podacima omogućava se u sklopu usluge OTP m-banking uz



pomoć PIN-a kojeg je Korisnik definirao prilikom ili nakon aktivacije iste usluge.

9.5. U slučaju nemogućnosti provođenja platnog naloga zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravnog unosa platnog naloga od strane Korisnika, Banka neće izvršiti platni nalog.

9.6. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem usluga OTP direkt, OTP m-banking i eRAČUN, nastalo netočno unesenim podacima od strane Korisnika.

9.7. Za platne transakcije u nacionalnom, međunarodnom i prekograničnom platnom prometu putem on-line bankarstva (uključujući uslugu eRAČUN), Banka određuje dnevni promjenjivi i nepromjenjivi limit. Korisnik usluge može dati nalog za plaćanje ili prijenos do raspoloživog stanja po odabranom transakcijskom računu za izvršenje transakcije, uključujući i pripadajuću naknadu uz uvjet da transakcija nije veća od definiranog dnevnog promjenjivog, odnosno nepromjenjivog limita.

Korisnik je u mogućnosti uz prethodnu autentifikaciju izmijeniti dnevni promjenjivi limit putem Kontakt centra Banke ili u poslovnici Banke.

Promjenjivi dnevni limit također se može mijenjati i jednokratno. Nakon što se provede zahtjev za izmjenom jednokratnog dnevnog limita, isti vrijedi do kraja dana zadavanja zahtjeva za izmjenu limita. Nepromjenjiv dnevni limit nije moguće mijenjati, a isti se odnosi na sve vrste transakcija putem on-line bankarstva koje podrazumijevaju konverziju valuta.

9.8. Usluzi iniciranja plaćanja i usluzi informiranja o računu, ukoliko je zadovoljen uvjet iz točke 6.14., Korisnik može pristupiti putem mrežnih stranica Pružatelja usluga iniciranja plaćanja, odnosno Pružatelja usluga informiranja o računu.

Po pristupanju mrežnim stanicama Pružatelja usluga iniciranja plaćanja ili Pružatelja usluga informiranja o računu, Korisnik prolazi identifikaciju sukladno uvjetima spomenutih Pružatelja usluga, nakon čega se Korisniku nudi mogućnost pregleda informacija o njihovim računima u Banci, odnosno iniciranja plaćanja sa istih računa ovisno o ulozi Pružatelja usluge.

Prije no što Pružatelj pruži tražene informacije Korisniku, odnosno prije no što se provede inicirano plaćanje, Korisniku se putem novog sučelja sa mrežnih stranica Banke nudi mogućnost odabira identifikacijskog uređaja Banke (fizički token ili m-token). Po odabiru identifikacijskog uređaja Korisnik prolazi sukladno uputama Banke proces pouzdane autentifikacije o čijoj uspješnosti potom Banka obavještava Pružatelja predmetnih usluga, kao i o zadanom nalogu, odnosno o izvršenju plaćanja, a o čemu u konačnici posredno biva obavješten i Korisnik.

9.9. Ukoliko Korisnik inicira platnu transakciju putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja, istu nije moguće opozvati nakon provedene pouzdane autentifikacije.

## **10. Valutiranje promjena**

10.1. Promjene na računima valutiraju se:

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

## **11. Naknade**

11.1. Banka za ugovaranje i korištenje usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkcijem-token obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke.

11.2. Mjesečna članarina za korištenje usluge OTPdirekt, OTP m-banking i funkcije m-token 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.

11.3. Naknada za platno-prometne transakcije obavljene putem usluga OTPdirekt, OTP m-banking i telefonsko bankarstvo van usluge OTPdirekt obračunava se i naplaćuje s računa Korisnika s kojeg je transakcija izvršena, u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke.

11.4. 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.

11.5. 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 jednom mjesečno putem izvotka s tekućeg računa koji se dostavlja na način ugovoren po svakom pojedinom računu.

12.2. 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.

12.3. U slučaju date privole od strane Korisnika, 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 usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkcije m-token.

### **14. Otkaz Ugovora**

14.1. Korisnik može u svakom trenutku i bez naknade u pisanom obliku otkazati Ugovor za OTPdirekt, Ugovor za OTP m-banking, Ugovor za eRAČUN, Ugovor za m-token ili Ugovor za otvaranje računa on-line, na način da osobno u poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje određeni ugovor. U slučaju otkaza Ugovora za OTPdirekt ili Ugovora za otvaranje računa on-line, Korisnik je dužan Banci vratiti fizički token ukoliko ga je dobio na korištenje. Banka može u svakom trenutku otkazati Ugovor za OTPdirekt, Ugovor za OTP m-banking, Ugovor za m-token ili Ugovor za otvaranje računa on-line na papiru putempošte, lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku uz otkazni rok od dva mjeseca.

Ugovor za eRAČUN, Korisnik može u svakom trenutku i bez naknade otkazati podnošenjem zahtjeva za otkazivanje/deaktivaciju putem usluge OTPdirekt.

14.2. Banka će otkazati Ugovor za OTPdirekt, Ugovor za OTP m-banking, Ugovor za eRAČUN, Ugovor za m-token ili Ugovor za otvaranje računa on-line, ukoliko Korisnik prekorači svojoprava ili krši odredbe navedenih ugovora ili Općih uvjeta koje je dogovorio s Bankom bez otkaznog roka, a Korisnik je također dužan vratiti identifikacijski token uređaj u slučaju otkaza Ugovora za OTPdirekt, ukoliko ga je dobio za vrijeme korištenja usluge.

14.3. Ako Korisnik prilikom otkaza Ugovora za OTPdirekt ne vrati identifikacijski token uređaj ili ga vrati oštećenog, dužan je platiti naknadu sukladno Odluci o naknadama Banke.

14.4. Banka će otkazati Ugovor za OTPdirekt, Ugovor za OTP m-banking, Ugovor za eRAČUN, Ugovor za m-token ili Ugovor za otvaranje računa on-line, u slučaju zatvaranja Korisnikovogračuna ili smrti Korisnika.

14.5. Ugovor za OTP m-banking ili Ugovor za eRAČUN sklopljen putem Internet bankarstva Korisnik može, ne navodeći za to razloge, raskinuti na način da najkasnije u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora za OTP m-banking ili Ugovora za eRAČUN pismenim putem osobno u bilo koju poslovnici Banke dostavi obavijest kojom raskida predmetni ugovor.

14.6. Otkazom Ugovora za otvaranje računa on-line od strane Korisnika, u roku od 14 dana od zaključenja ugovora, Korisniku se raskidaju usluge OTPdirekt i OTP m-banking.

Ugovore OTPdirekt i OTP m-banking nakon isteka navedenog rok iz ove točke, moguće je raskinuti pojedinačno.

14.7. Rok za raskid ugovora iz stavka 14.5. i 14.6. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja Ugovora za OTP m-banking ili Ugovora za eRAČUN, te se isti smatra raskinutim u trenutku kada je Banka zaprimila obavijest o raskidu.

14.8. Pri predaji zahtjeva za otkaz usluge OTPdirekt, Korisnik je obvezan u roku od 15 dana od dana otkaza Usluge vratiti Banci dodijeljeni uređaj za identifikaciju (fizički token) koji mu je Banka predala, osobno u poslovnici Banke ili preporučenom pošiljkom na adresu Banke, OTP banke d.d., Kontakt centar, Domovinskog rata 61, 21000 Split.

14.9. Izdavatelj računa može otkazati Korisniku uslugu eRačun ili privremeno onemogućiti korištenje usluge eRačun, o čemu su Informacijski posrednik ili Banka dužni odmah i bez odgode obavijestiti Korisnika putem elektronske pošte tj. e-maila koji je verificiran prilikom ugovaranja usluge eRačun ili ažuriranjem kontakt podataka u usluzi eRačun.

14.10. Sve transakcije plaćanja elektroničke uplatnice zadane unaprijed uslugama on-line bankarstva, a koje nisu stornirane, bit će izvršene bez obzira na otkaz usluge.

14.11. Prikaz elektroničkog računa bit će onemogućen ukoliko:

- Banka nije u mogućnosti pružati uslugu eRačun obzirom da ne postoje osnovni preduvjeti, bilo tehnički ili drugi, na strani Izdavatelja računa ili Informacijskih posrednika nužnih za ispravan rad usluge eRačun
- je usluga eRačun otkazana od strane Izdavatelja računa, u trenutku kada Banka o tome primi obavijest;
- je usluga eRačun otkazana od strane Korisnika;
- Korisnik otkaže Ugovor za OTPdirekt ili otkaže ugovor druge usluge Banke koja podržava ugovaranje usluge eRačun;
- ukoliko se ispuni bilo koji razlog za blokadu usluge OTPdirekt od strane Banke;
- ukoliko na strani Izdavatelja računa i/ili Informacijskog posrednika postoji privremena nemogućnost u pružanju usluge eRačun.

## **15. Zakonski propisi**

15.1. 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.

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

16.1. Na zahtjev Korisnika, Banka može Korisniku izdati potvrdu o plaćanju koje je izvršeno putem usluge OTPdirekt, usluge OTP m-banking ili usluge eRačun.

## **17. Rješavanje spora**

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

## **18. Zaštita osobnih podataka i bankovna tajna**

18.1. 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](http://www.otpbanka.hr) kao i u svim poslovnicama Banke, na zahtjev ispitanika.

18.2. 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.

18.3. Sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama sve podatke, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga Korisnicima i u obavljanju poslova s pojedinačnim Korisnikom 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.

## **19. Podnošenje prigovora**

19.1. Ukoliko Korisnik 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 Poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora. Korisnik je dužan bez obzira na upućenu reklamaciju podmiriti prispjele troškove u punom iznosu u slučaju autorizirane transakcije. Za neautorizirane transakcije Korisnik kartice će biti odobren odmah do kraja prvog radnog dana za iznos reklamacije, u svim slučajevima za to predviđenim zakonom.

19.2. 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.

19.3. U slučaju prigovora koji se odnosi na usluge OTPdirekt, OTP m-banking, eRačun i funkcije m-token Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Korisnika pisanim putem u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, Ukoliko Banka u roku od deset dana od primitka reklamacije utvrdi da je reklamacija opravdana, postupiti će u skladu sa zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti transakciju ili izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene transakcije ili dati

obrazloženje za odbijanje povrata. Ukoliko Banka iz opravdanih razloga ne može u roku od deset dana od primitka reklamacije ne može dati odgovor dužna je u roku od deset dana od primitka reklamacije usmeno i/ili pismeno obavijestiti klijenta o rokovima u kojima će se utvrditi opravdanost reklamacije. Banka će u roku od 35 dana od datuma zaprimanja reklamacije dati konačan odgovor.

19.4. Reklamacije koje se odnose na odobrenje i opoziv usluge eRAČUN od strane Izdavatelja računa, iznos i sadržaj ostalih podataka na elektroničkoj uplatnici i elektroničkom računu, dostavu elektroničke uplatnice i elektroničkog računa kao i sve ostale prigovore koji proizlaze iz odnosa Korisnika i Izdavatelja računa, Korisnik rješava isključivo s Izdavateljem računa.

19.5. Sve prigovori koji se odnose na usluge koje pružaju Pružatelji usluga informiranja o računu, odnosno Pružatelji usluga iniciranja plaćanja, potrebno je uputiti na pružatelje istih usluga.

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

19.7. 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.

19.8. U svim sporovima koji nastanu u vezi s primjenom odredbi ugovora ili mjerodavnih propisa Korisnik usluge on-line bankarstva i eRačuna 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.

## 20. Završne odredbe

20.1. Potpisom ugovora Korisnik izjavljuje da je upoznat s općim uvjetima koji se nalaze u prilogu Ugovora za OTPdirekt, odnosno Ugovora za OTP m-banking, odnosno Ugovora za eRAČUN, odnosno Ugovora za m-token, odnosno Ugovora za otvaranje računa on-line te ihsvojim potpisom potvrđuje i prihvaća.

20.2. Ovi Opći uvjeti, Opći uvjeti poslovanja s fizičkim osobama te Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače i Opći uvjeti za korištenje 3D secure usluge su sastavni dio Ugovora za OTPdirekt, Ugovora za OTP m-banking, Ugovora za eRAČUN, Ugovora za m-token i Ugovora za otvaranje računa on-line te imaju učinke ugovora. Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače u okviru usluge OTPdirekt, usluge OTP m-banking i usluge eRAČUN reguliraju platne usluge telefonskog i on-line bankarstva te se na odgovarajući način na njih primjenjuju. U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja s fizičkim osobama i Općih uvjeta pružanja usluge platnog prometa za potrošače 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.

20.3. 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.

20.4. Informacije o svim izmjenama i/ili dopunama sastavnih dijelova Općih uvjeta iz točke 20.3. 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.

20.5. Opći uvjeti su sastavni dio Ugovora za OTPdirekt, Ugovora za OTP m-banking, Ugovora za eRAČUN, Ugovora za m-token i Ugovora za otvaranje računa on-line imaju učinke ugovora. Banka može, u bilo koje vrijeme mijenjati ove Opće uvjete u sklopu usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkcije m-token. Informacije o izmjenama i dopunama Općih uvjeta u sklopu usluga OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN i funkcije m-token bit će objavljene 2 mjeseca 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. Ukoliko Korisnik ne prihvaća izmjene i/ili dopune Općih uvjeta u sklopu usluga OTPdirekt, OTPm-banking, eRAČUN i funkcije m-token, ovlašten je jednostrano bez ikakve naknade, u roku od 2 mjeseca od datuma objave izmjene i/ili dopune istih otkazati korištenje usluge OTPdirekt, OTP m-banking, eRAČUN ili funkcije m-token, na način da osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje proizvod ili uslugu. Propust dostave izjave o otkazivanju usluge u navedenom roku (najkasnijedog predloženog datuma stupanja izmjena na snagu) Banka tumači kao Korisnikovo prihvaćanje izmjena i/ili dopuna. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Korisnika, kao i one koje proizlaze izreferentne kamatne stope ili referentnog tečaja, Banka može provesti odmah, bez prethodne obavijestiKorisniku. Podaci o referentnoj kamatnoj stopi i referentnom tečaju u svakom trenutku su Korisniku dostupni 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.

20.6. Ugovor za OTPdirekt, Ugovor za OTP m-banking, Ugovor za eRAČUN, Ugovor za m-token i Ugovor za otvaranje računa on-line zaključuju se na hrvatskom jeziku. Sva komunikacija tijekom ugovornog odnosa odvijat će na hrvatskom jeziku.

20.7. Na Ugovor za OTPdirekt, Ugovor za OTP m-banking, Ugovor za eRAČUN, Ugovor za m-token i Ugovor za otvaranje računa on-line primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

20.8. Ovi Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva i eRAČUNA stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Korisnike od 01. siječnja 2023. godine.

20.9. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva, SMS-a i eRAČUNA iz studenog 2021. godine.

Split, rujan 2022.

Uprava OTP banke d.d.