



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: Opći uvjeti) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluga OTPgo, OTPgo junior, eRAČUN i OTPmini za klijente fizičke osobe (u daljnjem tekstu: OTPgo, eRAČUN, OTPmini). 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 OTPgo, OTPgo junior, eRAČUN i/ili OTPmini (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 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.

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. 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.

2.10. 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.

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

2.12. 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.

2.13. Elektronički račun: elektronička verzija računa koji se vlasnicima OTPgo ili OTPmini 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.

2.14. 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.

2.15. 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.

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

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

2.18. 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.

2.19. 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.

2.20. Ispitanik: Korisnik ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja usluga OTPgo, OTPgo junior, eRAČUN i OTPmini.

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

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

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

2.24. 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.

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

2.26. 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.

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

2.28. 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.

2.29. Mobilni uređaj: Mobilni uređaj ili mobilni telefon prijenosni je elektronički uređaj za komunikaciju.

2.30. Pametni telefon: je mobilni telefon s većim mogućnostima za pohranu podataka i povezanosti od običnog mobilnog telefona.

2.31. Kanal za dostavu dokumentacije: Komunikacijski kanal koji je Klijent dostavio Banci kao primaran za dostavu sve dokumentacije iz ugovornog odnosa Klijenta s Bankom. Kanal za dostavu dokumentacije se u sustav Banke unosi temeljem Suglasnosti Klijenta.

2.32. Autorizacija: postupak potvrđivanja volje Korisnika usluge u svrhu davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, sklapanja određenih ugovora ili u drugu svrhu koja je podržana u okviru određene usluge. Autorizacijom Korisnik usluge prihvaća uvjete koji su mu prezentirani prije autorizacije, a autorizaciju je moguće provesti unosom prethodno definiranog PIN-a (niz je brojkice koje se koriste za provjeru identiteta Korisnika) ili biometrijskim značajkama korisnika.

2.33. Napredni elektronički potpis: elektronički potpis koji omogućava identificiranje potpisnika te je na nedvojben način povezan s potpisnikom. Napredni elektronički potpis izrađen je korištenjem podataka za izradu elektroničkog potpisa koje potpisnik može, uz visoku razinu pouzdanja, koristiti pod svojom isključivom kontrolom i povezan je s njime potpisanim podacima na način da se može otkriti bilo koja naknadna izmjena podataka

2.34. Kvalificirani elektronički potpis: napredan elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise

2.35. 3DS (3D Secure usluga): usluga najvišeg standarda sigurne internetske kupnje koja omogućuje autentifikaciju klijenta i sigurnu potvrdu kupnje kreditnim, debitnim i prepaid karticama na web prodajnim mjestima označenim Mastercard ID Check i/ili Verified by Visa odnosno Visa logotipom

2.36. SCTInst shema: jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje instant kreditnih transfera u eurima. Pravila SCTInst sheme dostupna su na internetskoj stranici www.sepa.hr. OTP banka je sudionik SCTInst sheme od 5. siječnja 2025. godine.

2.37. SEPA instant zona: SEPA (Single Euro Payments Area) zona je područje unutar Europe u kojem građani, poduzeća i javne institucije mogu slati i primiti plaćanja u eurima pod istim osnovnim uvjetima, pravima i obvezama – neovisno o tome nalaze li se platnici ili primatelji plaćanja unutar iste zemlje ili u različitim državama članicama SEPA-e.

2.38. Instant kreditni transfer (instant plaćanje): nalog za plaćanje u eurima koji se izvršava u vrlo kratkom vremenu te u skladu s pravilima SCTInst sheme ima sljedeća obilježja:

- Banka platitelja i Banka primatelja moraju biti sudionici SCTInst sheme;
- platna usluga zaprimanja instant plaćanja je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini (24/7/365),
- izvršenje transakcija i raspoloživost sredstava primatelju provodi se unutar 10 sekundi od evidentiranja Time stampa tj. vremenske oznake koja označava početak tijeka ciljanog vremena za izvršenje platne transakcije.

2.39. Maloljetnik: za potrebe ovih Općih uvjeta, fizička osoba koja je navršila 10 godina života, a nije navršila 18 godina.

2.40. Korisnik OTPgo junior: Maloljetnik u čije je ime i za čiji je račun uslugu ugovorio njegov zakonski zastupnik.

2.41. Zakonski zastupnik: Zakonski zastupnik za potrebe ovih Općih uvjeta je osoba koja na temelju Obiteljskog zakona, kao roditelj ili posvojitelj, zastupa dijete. Svoj status u Banci dokazuje važećim rodnim listom ili izvatkom iz matice rođenih djeteta. Roditelj/posvojitelj maloljetnika je osoba ovlaštena zastupati maloljetnika i poduzimati pravne radnje u njegovo ime i za njegov račun te zastupati dijete u svim pravnim poslovima s Bankom te upravljati njegovom imovinom isključivo u najboljem interesu djeteta.

3. Pojam usluge

3.1. Usluga OTPgo sastavnica je usluga on-line bankarstva Banke, te uključuje korištenje Internetskog, telefonsko i mobilnog 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.

3.1.3. Mobilno bankarstvo 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.

3.2. Usluga OTPmini sastavnica je usluga on-line bankarstva Banke, te uključuje korištenje funkcije m-token, Internetskog, telefonskog i bankarstva za građane.

3.2.1. Funkcija m-token, programska je inačica identifikacijskog alata Korisnika na daljinu, istovjetnu onom uporabom fizičkog token uređaja, uključuje i mogućnost korištenja 3D Secure usluge (Programa sigurne kupnje na internetu).

3.2.2. Internetsko 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.

3.2.3. 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.

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

3.4. Usluga OTPgo junior sastavnica je usluga on-line bankarstva Banke, te uključuje korištenje funkcionalnosti OTPgo junior u sklopu mobilne aplikacije Banke za fizičke osobe.

3.5. U sklopu usluge OTPgo 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 OTPgo, usluge eRAČUN, i OTPmini može postati punoljetna fizička osoba koja ima otvoren tekući račun u Banci.

4.2. Korisnikom OTPgo junior može postati Maloljetnik koja ima otvoren tekući račun u Banci, te za koju je na sustavu Banke definiran minimalno jedan Zakonski zastupnik .

5. Opseg usluga OTPgo, OTPgo junior, eRAČUN i OTPmini

5.1. Putem OTPgo usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom ili autorizacijom Ugovora o korištenju usluge OTPgo ili sklapanjem Ugovora o otvaranju transakcijskog računa temeljem on-line zahtjeva. Opseg osnovnih funkcionalnosti koje su Korisniku na raspolaganju u sklopu usluge OTPgo je naveden u čl. 5.4.

5.2. Ugovaranjem usluge OTPmini Banka nudi opseg usluga i mogućnosti koje Korisnik prihvaća potpisom Ugovora o korištenju usluge OTPmini. Opseg osnovnih funkcionalnosti koje su Korisniku na raspolaganju u sklopu usluge OTPmini naveden je u čl. 5.5.

5.3. Ugovaranjem usluge OTPgo junior, Banka nudi opseg usluga i mogućnosti koje Zakonski zastupnik prihvaća u ime i za račun Korisnika OTPgo junior potpisom Ugovora o korištenju usluge OTPgo junior. Opseg osnovnih funkcionalnosti koje su Korisniku na raspolaganju u sklopu usluge OTPmini naveden je u čl. 5.7.

5.4. Opseg osnovnih funkcionalnosti koje su Korisniku na raspolaganju u sklopu usluge OTPgo je idući:

Internetsko bankarstvo

- Pregled računa, štednji, kartica i kredita
- Pregled i detalji transakcija, naloga i izvoda po računima
- Pregled i ugovaranje proizvoda OTP Investa d.o.o
- Plaćanja: domaća i inozemna, prijenosi između vlastitih računa i kupoprodaja deviza
- Pregled i ugovaranje štednji i trajnih naloga
- Pregled i ugovaranje usluge eRAČUN
- Pristup programu vjernosti OTPetica i donacijskom programu OTP Zaokruži

Mobilno bankarstvo

- Pregled računa, štednji, kartica i kredita
- Pregled i detalji transakcija, naloga i izvoda po računima
- Pregled investicijskih fondova
- Plaćanja: domaća i inozemna, prijenosi između vlastitih računa i kupoprodaja deviza, korištenje predložaka plaćanja
- Pregled i ugovaranje trajnih naloga i štednji

- Pregled, ugovaranje i upravljanje uslugom OTPgo junior
- Identifikacija/Autorizacija pri 3DS programu sigurne kupnje
- Pristup uslugama portala e-Građani
- Pristup programu vjernosti OTPetica i donacijskom programu OTP Zaokruž

Telefonsko bankarstvo

- Informacije o računu, štednji, karticama i kreditima
- Pregled i detalji transakcija, naloga i izvoda po računima
- Plaćanja: domaća i inozemna, prijenosi između vlastitih računa i kupoprodaja deviza

5.5. Opseg osnovnih funkcionalnosti koje su Korisniku na raspolaganju u sklopu usluge OTPmini je idući:

- Identifikacija/Autorizacija pri 3DS programu sigurne kupnje
- Pristup uslugama portala e-Građani
- Korištenje usluge Internetskog bankarstva
- Korištenje usluga Telefonskog bankarstva

5.6. Opseg osnovnih funkcionalnosti koje su Korisniku na raspolaganju u sklopu usluge eRAČUN je idući:

- Ugovaranje i raskid usluge za pojedinog Izdavatelja
- Pregled pristiglih, izvršenih i neizvršenih eRAČUN naloga
- Plaćanje dospjelih eRAČUN naloga

5.7. Opseg osnovnih funkcionalnosti koje su na raspolaganju Zakonskom zastupniku, odnosno Korisniku OTPgo junior u sklopu usluge OTPgo junior je idući:

- Zakonski zastupnik
 - Pregled računa, štednji i kartica
 - Pregled i detalji transakcija i izvoda po računima
 - Plaćanja: prijenosi s računa ovlaštenog Zakonskog zastupnika na račun Korisnika OTPgo junior (Maloljetnik)
 - Identifikacija/Autorizacija pri 3DS programu sigurne kupnje
 - Kreiranje, pregled i upravljanje zadacima za Korisnika OTPgo junior
 - Mogućnost upravljanja dnevnim limitima kartičnih transakcija karticama koje koristi Korisnik OTPgo junior
- Korisnik OTPgo junior
 - Pregled računa, štednji i kartica
 - Pregled i detalji transakcija i izvoda po računima
 - Kreiranje zahtjeva za uplatom prema Korisniku (Zakonskom zastupniku)
 - Identifikacija/Autorizacija pri 3DS programu sigurne kupnje
 - Pregled, odbijanje/prihvatanje, odnosno označavanje kao izvršeno, zadataka kreiranih od strane ovlaštenog Korisnika (Zakonskog zastupnika)

Raspolaganje sredstvima maloljetnih osoba je definirano sukladno odredbama Obiteljskog zakona, te je detaljno opisano u Općim uvjetima poslovanja OTP banke d.d. za fizičke osobe. Banka dodatno stavlja na raspolaganje dokument „Informacije o raspolaganju sredstvima maloljetnika“ temeljem kojeg se Zakonski zastupnici maloljetne osobe informiraju o uvjetima i propisima pri ugovaranju računa za maloljetnika. Uz navedeno, Banka stavlja na raspolaganje i dokument „Limiti korištenja kartica OTP banke d.d. za fizičke osobe“ koji se nalazi na web stranicama OTP Banke, a u kojem se definiraju dnevni limiti podizanja gotovog novca i dnevni limiti kupnje za maloljetničke kartice.

5.8. Cjelokupni Sadržaj usluga OTPgo, OTPgo junior, eRAČUN i OTPmini dostupan je u sklopu Općih informacija o navedenim uslugama koje su sastavni dio pojedinačnog ugovora istih usluga te su dostupne u poslovnica Banke i na internet stranici Banke www.otpbanka.hr.

5.9. Sklapanjem Ugovora o otvaranju transakcijskog računa temeljem on-line zahtjeva Korisniku se stavlja na raspolaganje korištenje cjelokupnog opsega usluge OTPgo.

5.10. Banka ima pravo izmijeniti opseg usluga OTPgo, OTPgo junior, eRAČUN i OTPmini, o čemu je dužna izvijestiti Korisnika dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena na način kako je određeno u članku 20.3. ovih Općih uvjeta.

5.11. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluga OTPgo, OTPgo

junior, eRAČUN ili OTPmini.

6. Ugovaranje usluga OTPgo, OTPgo junior, eRAČUN i OTPmini

6.1. Korisnik ugovara uslugu:

- OTPmini potpisom Ugovora o korištenju usluge OTPmini (u daljnjem tekstu: Ugovor za OTPmini)
- OTPgo potpisom/autorizacijom Ugovora o korištenju usluge OTPgo (u daljnjem tekstu: Ugovora za OTPgo) ili sklapanjem Ugovora o otvaranju transakcijskog računa temeljem on-line zahtjeva
- eRAČUN autorizacijom zahtjeva za korištenje usluge eRAČUN putem OTPgo usluge (u daljnjem tekstu: Zahtjev za eRAČUN)
- OTPgo junior autorizacijom Ugovora o korištenju usluge OTPgo junior (u daljnjem tekstu: Ugovor za OTPgo junior)

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 OTPgo, OTPgo junior, eRAČUN ili OTPmini.

Korištenje navedenih usluga ugovara se na neodređeno vrijeme.

6.2. Usluge OTPgo i OTPmini nije moguće ugovoriti temeljem specijalne punomoći.

6.3. Da bi mogao ugovoriti korištenje usluge OTPgo u poslovnici Banke ili prilikom sklapanja Ugovora za otvaranje računa on-line, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu ili putovnicu).

6.4. Prilikom ugovaranja usluge OTPgo i OTPmini, Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Korisnika.

6.5. Autorizacija ugovora za uslugu OTPgo, OTPgo junior ili eRAČUN podrazumijeva postupak potvrđivanja namjere ugovaranja usluge od strane Korisnika usluge koristeći se PIN-om mobilne aplikacije, biometrijskim značajkama ili podacima generiranim kroz m-token funkciju ili token uređaj.

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

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

6.8. Korisniku, odnosno Korisniku OTPgo junior, se prilikom ugovaranja usluge inicijalno dodjeljuje aplikacija OTP banke za fizičke osobe namijenjena pametnim telefonima (OTPgo, odnosno funkcionalnost m-token, odnosno funkcionalnost OTPgo junior) koja osigurava sigurnost korištenja usluge OTPgo, odnosno OTPgo junior, odnosno funkcionalnosti m-token. Korisniku se u sklopu OTPgo usluge može dodatno izdati i klasična (u fizičkom obliku) verzija token uređaja, pri čemu za drugo navedeno vrijede pravila iz stavka 6.6. i 6.7. ovih Općih uvjeta.

6.9. Ugovaranjem usluge OTPgo usluge ili OTPmini, Banka Korisniku dostavlja ključeve za aktivaciju aplikacije. Ugovaranjem usluge OTPgo junior, Banka Korisniku (Zakonskom zastupniku) dostavlja prvi set ključeva za aktivaciju, a drugi dio seta ključeva Banka dostavlja na broj mobitela na kojem se aktivira usluga, a koji je odredio Zakonski zastupnik.

6.10. Po ugovaranju usluge OTPgo, OTPgo junior ili OTPmini, a najkasnije u roku od 1 dan od samog ugovaranja, Korisniku, odnosno Korisniku OTPgo junior, se dodjeljuju 2 aktivacijska ključa koja osiguravaju sigurnost prilikom aktivacije usluge OTPgo, ili OTPgo junior, ili funkcije m-token na mobilnom uređaju Korisnika, odnosno Korisnika OTPgo junior. Nije dozvoljeno izdavanje i reizdavanje aktivacijskih ključeva punomoćniku za uslugu OTPgo, odnosno funkcionalnost m-token. Za uslugu OTPgo junior, Zakonskom zastupniku dozvoljeno je za Korisnika OTPgo junior re/izdavati aktivacijskih ključeva.

6.11. Korisnik usluge OTPgo i OTPmini u mogućnosti je provesti zamjenu fizičkog tokena, odnosno reizdavanje aplikacije OTPgo/funkcije m-token/funkcije OTPgo junior, deaktivacijom postojećeg identifikacijskog uređaja/aplikacije/funkcije, te ponovnom aktivacijom istog instrumenta bez otkazivanja Ugovora za OTPmini, odnosno Ugovora za OTPgo, odnosno Ugovora za OTPgo junior, odnosno Ugovora za otvaranje računa online.

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

6.13. Pri ugovaranju ili ažuriranju usluga OTPgo, OTPmini 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.

6.14. Ugovor za OTPmini između Korisnika i Banke sporazumno će se raskinuti u slučaju sklapanja Ugovora za OTPgo.

6.15. 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 vezi s pružanjem usluge eRAČUN izdavatelj računa dostavlja Korisniku direktno ili preko Informacijskog posrednika. Ugovaranje usluga i podnošenje zahtjeva za ugovaranje putem usluge OTPgo ili OTPmini 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.

6.16. Uslugu OTPgo junior Korisnika OTPgo junior isključivo ugovara Roditelj/Posvojitelj u svojstvu Zakonskog zastupnika. Zakonski zastupnik ugovara uslugu u ime i za račun Korisnika OTPgo junior te u potpunosti preuzima odgovornost za upravljanje i nadzor nad uslugom.

6.17. Uslugu OTPgo junior moguće je ugovoriti ukoliko:

- je na sustavu Banke evidentirana važeća dokumentacija koja dokazuje svojstvo zakonskog zastupnika;
- je Zakonski zastupnik korisnik usluge OTPgo (Korisnik), i to putem aplikacije OTPgo;
- Maloljetnik u trenutku ugovaranja usluge ima navršenih minimalno 10 (deset) godina života;
- Zakonski zastupnik i Maloljetnik imaju otvoren i aktivan tekući račun u Banci.

6.18. Stjecanjem punoljetnosti Korisnika OTPgo junior (navršenih 18 godina života Maloljetnika), Korisnik OTPgo junior postaje Korisnikom usluge OTPgo i time dobiva mogućnost korištenja punog opsega usluge OTPgo. Banka će o prelasku Korisnika OTPgo junior sa OTPgo junior usluge na OTPgo uslugu te izmjenama Okvirnog ugovora na ugovoreni način obavijestiti Korisnika najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Korisnik ima pravo prihvatiti ili odbiti izmjene okvirnog ugovora prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu. Smatrat će se da je Korisnik OTPgo junior prihvatio te izmjene ako do predloženog datuma njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Ako Korisnik OTPgo junior ne prihvati predložene izmjene, ima pravo bez naknade otkazati okvirni ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

Prilikom prelaska na uslugu OTPgo, Korisnik OTPgo junior bit će obaviješten skočnom porukom u sklopu aplikacije OTPgo o prelasku popraćenu uputama za nastavak korištenja usluge OTPgo.

6.19. 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 OTPgo ili OTPmini, 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/Korisnik OTPgo junior je prije početka korištenja usluga OTPgo, OTPgo junior, eRAČUN i OTPmini dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu OTPgo, OTPgo junior, eRAČUN i m-token:

- uključujući telefon sa aktivnim telefonskim brojem ovlaštenog teleoperatera; - pristup internetu;
- mobilni telefon - podešen za instalaciju aplikacije namijenjenoj usluzi OTPgo, OTPgo junior i OTPmini;
- aktivni telefonski broj ovlaštenog GSM operatera u slučaju ugovaranja usluga OTPgo, OTPgo junior ili OTPmini i to za potrebe zaprimanja informacije o kodu za aktivaciju istih usluga;
- ažurnu verziju operativnog sustava mobilnog uređaja na koji je instalirana aplikacija Banke, za korištenje usluge OTPgo, OTPgo junior ili OTPmini, prihvatljivu u odnosu na posljednje izdanu verziju operativnog sustava od strane proizvođača do najviše 2 verzije unazad istog operativnog

sustava;

- elektroničku poštu (email) ukoliko Izdavatelj računa zahtjeva istu pri ugovaranju usluge eRAČUN.

7.2. Korisnik usluge OTPgo dužan je prilikom prvog korištenja tokena uređaja izmijeniti inicijalni PIN na način propisan Uputom za korištenje tokena uređaja.

7.3. Korisnik usluge OTPgo dužan je držati na sigurnom identifikacijski token uređaj i PIN, te ih ne smije predati drugoj osobi.

7.4. Korisnik usluge OTPgo, odnosno Korisnik usluge OTPgo junior, odnosno Korisnik usluge OTPmini dužan je čuvati i koristiti identifikacijski token/m-token na način propisan Ugovorom za OTPgo, odnosno Ugovorom za OTPgo junior, odnosno Ugovorom za OTPmini, i Uputom za korištenje tokena.

7.5. U slučaju da Korisnik ošteti ili izgubi dodijeljeni token uređaj, snosit će trošak zamjene/oštećenja/izgubljenog tokena sukladno važećoj Odluci o naknadama Banke.

7.6. Korisnik je dužan prilikom prvog korištenja aplikacije za uslugu OTPgo, odnosno OTPgo junior, odnosno OTPmini unijeti ključeve za aktivaciju usluge/funkcije, te kreirati PIN.

Za potrebe ugovaranja usluge OTPgo junior, Maloljentnik definira PIN uz nadzor Zakonskog zastupnika..

7.7 U cilju zaštite Korisnika, odnosno Korisnik OTPgo junior, od potencijalnih prijevanih radnji preduvjet je korištenja usluge OTPgo, usluge OTPgo junior, odnosno m-token funkcionalnosti u sklopu usluge OTPmini, da Korisnik/Korisnik OTPgo junior na svom uređaju u postavkama omogući pristup preciznoj lokaciji uređaja te podatku o tome je li uspostavljen poziv kada je aplikacija odnosno OTPgo/OTPgo junior/OTPmini usluga pokrenuta, bez kojih pristup usluzi neće biti moguć. Kad Korisnik zatvori aplikaciju OTPgo, Banka nema pristup predmetnim podacima odnosno ne obrađuje iste.

7.8. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku kroz aplikaciju za uslugu OTPgo, odnosno OTPgo junior, odnosno OTPmini.

7.9. Korisnik usluge OTPgo, OTPgo junior ili OTPmini dužan je voditi računa o sigurnosti mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija Banke za pametne telefone.

7.10. Gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje platnog instrumenta (identifikacijskog tokena, PIN-a, ili mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija za uslugu OTPgo, odnosno OTPgo junior, odnosno OTPmini), Korisnik je dužan bez odgađanja prijaviti Banci. Banka će po prijavi izvršiti blokadu platnog instrumenta i/ili usluge OTPgo, odnosno OTPgo junior odnosno OTPmini

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 OTPgo, ili OTPgo junior ili OTPmini) Korisnik odgovara u cijelosti, bez obzira na trenutak prijave gubitka/krađe, jer su takvi troškovi posljedica krajnje nepažnje Korisnika ili Korisnika OTPgo junior kojeg Korisnik zastupa.

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 ili Korisnika OTPgo junior, 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 za OTPgo, Ugovora za OTPmini ili Zahtjeva za eRAČUN, dužan je odmah izvijestiti Banku.

7.18. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima informacije za potrebe aktivacije usluge OTPgo, OTPgo juniro i OTPmini, te nepridržavanja Općih uvjeta.

7.19 Korisnik, odnosno Korisnik OTPgo junior svojevoljno odlučuje da li će u slučaju pouzdane autentifikacije u uslugu OTPgo, ili u uslugu OTPgo junior, ili u uslugu OTPmini, odnosno u slučaju autorizacije transakcije pri usluzi OTPgo ili OTPmini 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 aplikaciji za uslugu OTPgo, OTPgo junior ili OTPmini potrebno je omogućiti korištenje biometrijskog podatka.

7.20. Korisnik je upoznat da svaka poruka putem e-pošte upućena od strane Banke je poslana isključivo sa službene adrese e-pošte Banke koja završava sa „@otpbanka.hr“.

7.21. Korisnik se obvezuje da će aplikaciji Internetskog bankarstva pristupiti isključivo i izravno sa službene stranice OTP banke d.d. (<https://www.otpbanka.hr/>, odnosno putem <https://elementa.otpbanka.hr/hr/prijava>).

7.22. Aplikaciji Internetskog bankarstva, Korisnik je dužan pristupiti s računalne opreme koja je opremljena posljednjim nadogradnjama službenog proizvođača operativnog sustava, internetskog preglednika, antivirusne zaštite i vatrozida.

7.23. Korisnik se obvezuje osigurati kontrolu pristupa uređajima s kojih koristi usluge OTPgo, ili OTPgo junior ili OTPmini (postavljanje PIN-a/lozinki, poznatim samo Korisniku, za pristup uređajima s kojih pristupa).

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 aplikacije Banke za pametne telefone i biometrijski podaci Korisnika/Korisnika OTPgo junior 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/Korisnika OTPgo junior.

Provođenje autentifikacije/autorizacije biometrijskim podacima omogućava se u sklopu usluge usluge OTPgo, OTPgo junior i OTPmini uz pomoć PIN-a kojeg je Korisnik/Korisnik OTPgo junior (uz nadzor Zakonskog zastupnika.) definirao prilikom ili izmijenio nakon aktivacije usluge/funkcionalnosti.

Pomoću opcije biometrijske autentifikacije mobilnog uređaja u vlasništvu Korisnika/Korisnika OTPgo junior provodi se autentifikacija Korisnika/Korisnika OTPgo junior za korištenje aplikacije Banke za pametne telefone, odnosno za provođenje autorizacije transakcija u sklopu iste aplikacije.

Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije s mobilnog uređaja Korisnika/Korisnika OTPgo junior u slučaju tehničkih neispravnosti mobilnog uređaja Korisnika/Korisnika OTPgo junior, odnosno neispravnog načina provođenja skeniranja biometrijskih obilježja Korisnika/Korisnika OTPgo junior.

Korisnik/Korisnik OTPgo junior u bilo kojem trenutku samostalno može uključiti ili isključiti korištenje biometrijskog podatka za rad u mobilnoj aplikaciji.

8.5. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik/Korisnik OTPgo junior ne može koristiti usluge OTPgo, OTPgo junior, eRačun i OTPmini 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 privremeno onemogućiti korištenje usluge OTPgo i OTPmini ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci.

Privremeno onemogućavanje usluge provesti će se na način da će se Korisnika obavijestiti o prispjelom dugu 10 dana prije no što onemogućavanje stupi na snagu, putem aplikacije Banke za pametne telefone za fizičke osobe, sve kako bi Korisnik imao vremena podmiriti dospjele obveze prema Banci. Ukoliko Korisnik nije podmirio dospjele obveze prema banci te mu je onemogućeno korištenje usluge, u trenutku kad Korisnik podmiri dospjele obveze prema Banci, pristup korištenju usluzi OTPgo ili OTPmini bit će omogućen u roku od 1 radnog dana.

8.7. Banka zadržava pravo blokiranja platnog instrumenta, kao i odbijanje 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 (primjerice kada postoje transakcijski obrasci ili drugi indikatori koji mogu upućivati na pokušaj prijevare ili zloporabe pristupa uslugama OTPgo, OTPgo junior ili OTPmini);
- je to neophodno u slučajevima i pod uvjetima predviđenim Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Banka će Korisnika, telefonskim putem, pismeno ili u sklopu aplikacije OTPgo ili Internetskog bankarstva, prije blokiranja obavijestiti o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta, odnosno nakon blokiranja određene transakcije o namjeri i razlozima za isto.

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

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

Korisnik može podnijeti zahtjev za deblokadu platnog instrumenta, i/ili same usluge OTPgo, OTPgo junior i OTPmini, a mogućnosti za provođenje određenih transakcija (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) putem poslovnice OTP banke, odnosno putem Kontakt centra Banke. Banka će deblokirati platni instrument, i/ili samu uslugu OTPgo, OTPgo junior ili OTPmini, kao i omogućiti određene transakcije (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu/odbijanje.

8.8. Banka će Korisniku/Korisniku OTPgo junior automatski blokirati token uređaj, odnosno pristup usluzi OTPgo, OTPgo junior ili OTPmini u slučaju da se prilikom prijave u token uređaj ili mobilnu aplikaciju za uslugu OTPgo, odnosno OTPgo junior odnosno OTPmini, 3 puta zaredom unese netočna zaporka (PIN).

8.9. Banka će Korisniku automatski blokirati pristup usluzi OTPgo/OTPmini 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, odnosno aktivacijske ključeve za aplikaciju Banke za pametne telefone.

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/Korisnika OTPgo junior te nije odgovorna za zloporabe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo mobilnog telefona navedenog u Ugovoru za OTPgo, Ugovoru za OPTgo junior i Ugovoru za OTPmini, 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 on-line bankarstvo, koje uključuju instaliranje i ažuriranje najnovijih inačica aplikacije za banke za pametne telefone, te 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. Korisnik prihvatom ovih Općih uvjeta potvrđuje da je upoznat i da se pridržava Sankcijske politike OTP Grupe i svih važećih zakona koji su na snazi u bilo kojem trenutku u vezi s transakcijama provedenim uz sudjelovanje OTP banke.

8.17. OTP banka ima pravo raskinuti ugovor sklopljen između Korisnika i OTP banke s trenutnim učinkom ukoliko:

- Korisnik podliježe bilo kojim ekonomskim, financijskim ili trgovinskim zakonima, propisima, uputama ili drugim restriktivnim mjerama ili sankcijama (u daljnjem tekstu „Sankcije”) koje je nametnulo, donijelo, primijenilo ili provelo Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, Vijeće Europske unije, Ured za kontrolu strane imovine Ministarstva financija SAD-a (OFAC), Ministarstvo vanjskih poslova SAD-a, Ured za industriju i sigurnost (BIS) Ministarstva trgovine SAD-a, Ured za provedbu financijskih sankcija

Ministarstva financija Ujedinjenog Kraljevstva (OFSI) ili bilo koje drugo tijelo koje ima nadležnost nad OTP Bank Plc. ili Klijentom (zajedno „Tijela koja donose sankcije”) ili ukoliko je izričito naveden u bilo kojem njihovom javno dostupnom popisu.

- OTP banka ima osnove sumnjati da bilo koja transakcija ili aktivnost koju Korisnik provodi uz sudjelovanje OTP banke izravno ili neizravno krši ili može kršiti bilo koje Sankcije.

8.18. Za Usluge informiranja o računu i iniciranja plaćanja vrijede isti uvjeti kao i za usluge OTPgo i OTPmini definirani točkama 8.6., 8.7., 8.8., 8.9 i 8.10, po kojima se vrši onemogućavanje korištenja platnog instrumenta/identifikacijskog uređaja Banke.

8.19. 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 OTPgo ili OTPmini, 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. Prezentacija 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 dobit 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 poslane 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 OTPgo, odnosno OTPmini, ukoliko se pristupa usluzi iz Internet preglednika, postupak autorizacije se provodi na način da se u token uređaj 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 OTPgo ukoliko se pristupa usluzi iz aplikacije banke za pametne telefone, 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 OTPgo ukoliko se pristupa usluzi iz aplikacije banke za pametne telefone, 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 OTPgo ukoliko se pristupa usluzi iz aplikacije banke za pametne telefone, 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 OTPgo i eRAČUN ili OTPmini, nastalo netočno unesenim podacima od strane Korisnika.

9.7. Za platne transakcije u nacionalnom, međunarodnom i prekograničnom platnom prometu putem on-line bankarstva (uključuje: usluge OTPgo, OTPmini i 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.

Za platne transakcije unutar Sepa instant sheme Banka određuje zasebne dnevne limite ili limite po transakciji. Svi povezani limiti sa standardnim platnim i instant platnim transakcijama opisani su u Općim informacijama o OTPgo usluzi, odnosno Općim informacijama o OTPmini usluzi.

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

9.10. Platne transakcije moguće je zadati unutar Sepa instant sheme na tekući dan izvršenja ili na najavljeni dan izvršenja u budućnosti uvažavajući dopuštene maksimalne rokove Banke što je navedeno u Općim informacijama o OTPgo usluzi, odnosno Općim informacijama o OTPmini usluzi. Platne transakcije unutar instant sheme mogu se zadati samo u eurima. Pri tomu je bitno da je banka primatelja plaćanja sudionik Sepa instant sheme, da je stanje na računu Platitelja dostatno za izvršenje platne transakcije te da račun primatelja plaćanja nije blokiran.

9.11. Prilikom zadavanja platne transakcije u Sepa instant shemi izvršiti će se rezervacija novčanih sredstava koja služe za izvršenje instant platnog naloga u visini zadanog naloga i iznos naknade. U slučaju neprovođenja instant platnog naloga rezervirana novčana sredstva biti će oslobođena. Prilikom zadavanja platnih transakcija putem usluge OTPgo ili OTPmini od strane Korisnika banka je omogućila dodatnu sigurnosnu funkcionalnost u okviru SEPA Instant kreditnih transfera kojom se, prilikom unosa naloga za plaćanje, provodi provjera usklađenosti unesenog imena primatelja s pripadajućim IBAN-om. U slučaju utvrđene nepodudarnosti, Korisnik će biti upozoren.

9.12. Banka ne preuzima odgovornost za provjeru ispravnosti unesenih podataka o IBAN-u računa te nazivu/imenu i prezimenu primatelja plaćanja kod banke primatelja plaćanja iz točke 9.11. ukoliko sustav za provjeru predmetnih podataka nije dostupan zbog tehničkih razloga, ili banka primatelja plaćanja nije u mogućnosti pružiti informaciju zbog tehničkih razloga.

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 OTPgo i eRAČUN obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke, dostupnoj na web stranicama OTP Banke.

11.2. Mjesečna članarina za korištenje usluge OTPgo 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 (redovne i instant) provedene putem usluga OTPgo, OTPmini i eRAČUN 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.

11.6. Banka za ugovaranje i korištenje usluge OTPgo junior ne obračunava i ne naplaćuje naknade.

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. U slučaje 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 OTPgo, OTPgo junior, eRAČUN i OTPmini.

14. Otkaz i raskid Ugovora

14.1. Ugovor za OTPgo, Ugovor za eRAČUN, Ugovor za OTPmini ili Ugovor za otvaranje računa on-line prestaje otkazom Ugovora od strane Banke ili Korisnika; u slučaju zatvaranja Korisnikovog transakcijskog računa navedenog u Ugovoru za OTPgo, Ugovoru za eRAČUN, Ugovoru za OTPgo ili Ugovoru za otvaranje računa on-line ili smrti Korisnika.

Ugovor za OTPgo junior prestaje: otkazom Ugovora od strane Banke ili Korisnika; u slučaju zatvaranja transakcijskog računa navedenog u Ugovoru za OTPgo junior; u slučaju smrti Korisnika OTPgo junior ili posljednjeg preostalog Zakonskog zastupnika na sustavu Banke za predmetnog Maloljetnika; prestankom osnove za zastupanje Maloljetnika od strane Zakonskog zastupnika; u slučaju otkaza ugovora o korištenju usluge OTPgo od strane posljednjeg preostalog Zakonskog zastupnika na sustavu Banke za Maloljetnika; u slučaju zatvaranja tekućeg računa posljednjeg preostalog Zakonskog zastupnika na sustavu Banke za Maloljetnika.

14.2. Korisnik može u svakom trenutku, bez naknade i bez otkaznog roka u pisanom obliku na način da se može nedvojbeno utvrditi identifikacija korisnika (ovjera potpisa) ili osobno uz identifikaciju od strane djelatnika u poslovnici Banke otkazati Ugovor za OTPgo, Ugovor za OTPgo junior, Ugovor za eRAČUN, Ugovor za OTPmini ili Ugovor za otvaranje računa on-line. Ugovor za OTPgo junior može se otkazati i putem aplikacije OTPgo, prilikom kojeg dolazi do automatskog otkaza usluge

Otkaz stupa na snagu kada Banka zaprimi preporučenu obavijest o otkazu predanu na poštu preporučenom poštanskom pošiljkom na adresu Banke odnosno danom kada korisnik usmenim zahtjevom uz identifikaciju od strane djelatnika u poslovnici Banke podnese potpisani zahtjev za otkaz. U slučaju otkaza Ugovora za OTPgo, ili Ugovora za OTPmini ili Ugovora za otvaranje računa on-line. Korisnik je dužan Banci vratiti fizički token ukoliko ga je dobio na korištenje. Ugovor za eRAČUN, Korisnik može u svakom trenutku i bez naknade otkazati podnošenjem zahtjeva za otkazivanje/deaktivaciju putem usluge OTPgo ili OTPmini.

14.3. Banka može u svakom trenutku uz otkazni rok od 2 mjeseca otkazati Ugovor za OTPgo, Ugovor za OTPgo junior, Ugovor za OTPmini ili Ugovor za otvaranje računa online. Otkaz Ugovora Banka će provesti putem pisane Izjave o otkazu. Otkazni rok počinje teći od dana predaje preporučene pošiljke na pošti na kontakt adresu Korisnika ili na drugu adresu o kojoj je Korisnik obavijestio Banku.

14.4. Banka će otkazati Ugovor za OTPgo, Ugovor za OTPgo junior, Ugovor za eRAČUN, Ugovor za OTPmini ili Ugovor za otvaranje računa on-line, bez otkaznog roka, ukoliko Korisnik prekorači svoj prava ili krši odredbe navedenih ugovora ili Općih uvjeta navedenih u članku 20.2. Ako je Korisnik pri sklapanju navedenih ugovora ili pri ugovaranju bilo koje posebne usluge dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučne za pravilno i zakonito pružanje usluge; ako Banka utvrdi mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa ili Banka u odnosu na Korisnika ne može izvršiti obveze iz navedenih propisa; ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke; ako Korisnik ili Korisnik OTPgo junior pri izvršavanju ugovora s Bankom postupi protivno prisilnim propisima. U slučaju otkaza ugovora od strane Banke bez otkaznog roka propisanog

ovim člankom, otkaz stupa na snagu danom predaje preporučene pošiljke na pošti na kontakt adresu korisnika ili na drugu adresu o kojoj je korisnik obavijestio Banku. Ako Korisnik prilikom otkaza Ugovora za OTPgo ili OTPmini ne vrati identifikacijski token uređaj ili ga vrati oštećenog, dužan je platiti naknadu sukladno Odluci o naknadama Banke.

14.5. Ugovor za OTPgo sklopljen putem Internetskog bankarstva Korisnik može najkasnije u roku od 14 dana od dana zaključenja, ne navodeći za to razloge, raskinuti osobno uz identifikaciju od strane djelatnika u poslovnici Banke, ili na način da se putem mrežnog sučelja OTP banke, točnije javne stranice OTP banke d.d. (www.otpbanka.hr) inicira zahtjev za jednostrani raskid ugovora.

Ugovor za eRAČUN sklopljen putem Internetskog bankarstva Korisnik može najkasnije u roku od 14 dana od dana zaključenja, ne navodeći za to razloge, raskinuti osobno uz identifikaciju od strane djelatnika u poslovnici Banke, ili opcijom raskida u sklopu Internetskog bankarstva.

Ugovor za OTPgo junior sklopljen putem usluge OTPgo Korisnik može raskinuti najkasnije u roku od 14 dana od dana zaključenja, ne navodeći za to razloge, osobno uz identifikaciju od strane djelatnika u poslovnici Banke, ili na temelju autorizacije akcije raskida u sklopu usluge OTPgo

14.6. Raskidom Ugovora za otvaranje računa on-line od strane Korisnika, u roku od 14 dana od zaključenja ugovora, Korisniku se raskidaju usluge OTPgo i eRAČUN. Ugovore za OTPgo i eRAČUN nakon isteka navedenog roka iz ove točke, moguće je otkazati pojedinačno.

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

14.8. U slučaju otkaza ili raskida usluge OTPgo ili OTPmini, Korisnik je obavezan u roku od 15 dana od dana otkaza ili raskida 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. Sve transakcije plaćanja elektroničke uplatnice zadane unaprijed uslugama on-line bankarstva, a koje nisu stornirane, bit će izvršene bez obzira na otkaz usluge.

14.10. 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 OTPgo, Ugovor za OTPmini, ili otkaže ugovor druge usluge Banke koja podržava ugovaranje usluge eRAČUN;
- ukoliko se ispuni bilo koji razlog za blokadu usluge OTPgo ili OTPmini od strane Banke; razlozi blokade i načini provođenja su navedeni u točkama 8.6., 8.7., 8.8., 8.9. i 8.10. ovih Općih uvjeta.
- 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, Zakonom o mjerama ograničavanja i ostalim lokalnim i međunarodnim propisima vezanima uz sankcije, Uredbom (EU) 2023/1113 Europskog parlamenta i Vijeća, i općim uvjetima navedenim pri točki 20.2 ovih Općih uvjeta.

16. Izdavanje potvrda o izvršenim transakcijama

16.1. Na zahtjev Korisnika, Banka može Korisniku izdati potvrdu o plaćanju koje je izvršeno putem usluge OTPgo, usluge OTPmini 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 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 i postupci mirenja

19.1. Ako Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov račun, dužan je bez odgađanja dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na sljedeće načine:

- u poslovnici Banke,
- putem pošte na adresu OTP banka d.d., Odjel upravljanja prigovorima, Domovinskog rata 3., Zadar,
- na adresu elektroničke pošte prigovori@otpbanka.hr,

kontaktiranjem Kontakt centra OTP banke d.d. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

19.2. Banka će se, koristeći način dostave prigovora, o istom izjasniti i dostaviti konačan odgovor Klijentu na sve primjedbe te o osnovanosti prigovora u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa zakonom. Iznimno, ako Banka ne može dostaviti odgovor u roku od deset dana iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku dostaviti u navedenom roku privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor, koji ne smije biti duži od 35 dana.

19.3. Korisnici mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da dostavi svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva. Banka je dužna je u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva, dostaviti svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva, a sve u skladu sa Zakonom o platnom prometu. Korisnik može isto tako podnijeti prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU) 2021/1230 ili Uredbe (EU) 260/2012. Banka je dužna dostaviti korisniku odgovor najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, a sve u skladu sa Zakonom o provedbi Uredbe Europske unije iz područja platnog prometa. Korisnik može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da je Banka postupila protivno Uredbe (EU) 2021/1230 ili Uredbe (EU) 260/2012. Nakon zaprimanja pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u roku koji odredi Hrvatska narodna banka a koji ne može biti dulji od deset dana od dana primitka poziva dostavi očitovanja i dokaze na koje se poziva.

19.4. U sporovima između Korisnika i Banke koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o platnome prometu, te u sporovima koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EU) 2021/1230 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 može se podnijeti prijedlog za mirenje centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

19.5. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima Banke.

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

19.7. U svim sporovima između Korisnika i Banke koji nastanu iz okvirnog ugovora, na temelju kojeg se mogu koristiti pojedine platne usluge, a odnose se na primjenu odredbi Zakona o platnom prometu, Korisnik može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova navedena su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, kao npr. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, adresa web stranice: <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>

20. Obavještanje

20.1. Kanal za dostavu dokumentacije – komunikacijski kanal koji je Korisnik dostavio Banci kao primaran za dostavu sve dokumentacije iz ugovornog odnosa Korisnika s Bankom. Kanal za dostavu dokumentacije se u sustav Banke unosi temeljem Suglasnosti Korisnika.

20.2. Korisnik je obavezan bez odgađanja (na način da se može nedvojbeno utvrditi identitet), obavijestiti Banku o svakoj promjeni kanala za dostavu dokumentacije preko kojih Banka komunicira s Korisnikom (poštansku adresu, adresu e-pošte) te ostalih podataka, a posebice podataka koji su ugovoreni za dostavu dokumentacije. Korisnik snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem te obveze.

20.3. Ako je Korisnik promijenio adresu, a nije Banku o tome pravovremeno obavijestio zbog čega je dostava dvije uzastopne obavijesti bila neuspješna, obavijesti će se pohraniti u Banci i smatrat će se uredno dostavljene s danom njihove neuspjele dostave. Izvodi i obavijesti smatraju se uredno otpremljene ako su upućene na ugovoreni komunikacijski kanal koji je Korisnik Banci posljednji prijavio.

20.4. Pri unosu ili izmjeni verificirane adrese e-pošte, Korisnik je obavezan potvrditi svoj identitet i ispravnost verificirane adrese e-pošte na način kako to Banka od njega zatraži. U slučaju da takva potvrda Korisnika izostane, Banka nije obvezna prihvatiti tu adresu e-pošte kao kanal komunikacije s Korisnikom.

20.5. Neovisno o ugovorenom načinu komunikacije, Banka će Korisniku uvijek, na njegov zahtjev, izdati dokument vezan za ugovorni odnos Korisnik s Bankom, u poslovnici Banke.

21. Izmjene okvirnog ugovora

21.1. O izmjenama okvirnog ugovora, ovih Općih uvjeta, Banka će izvijestiti Korisnika dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem informacije o izmjenama i sadržaju izmjena na ugovoreni način. Jedan od ugovorenih načina može biti 1) verificiranom e-poštom na zadnju verificiranu adresu e-pošte koju je Korisnik dostavio Banci za komunikaciju i slanje sve dokumentacije 2) poštom na zadnju prijavljenu poštansku adresu koju je Korisnik dostavio Banci (ako korisnik Banci nije dostavio verificiranu adresu e-pošte), kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju predloženih izmjena. Izmjene ovih Općih uvjeta provode se temeljem objektivnih razloga odnosno promjenama u poslovanju koje se odnose na tehničko-tehnološka unapređenja, prilikom promjene zakona kad ta promjena ima utjecaj na ugovorni odnos u tijeku i prilikom izmjena uvjeta na tržištu. O razlozima izmjena pojedinih odredbi, Banka će pravovremeno informirati Korisnik. U slučaju izmjena navedenih u točki 21.1. Korisnik ima pravo prihvatiti ili odbiti predložene izmjene prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu.

21.2. Ako Korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor i/ili povezani proizvod s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena. Izjavu o otkazu Korisnik mora dostaviti Banci osobno ili u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.

21.3. Ako Korisnik u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad Korisnik odbije predložene izmjene a pritom nije otkazao ugovor, Banka može otkazati ugovor.

22. Završne odredbe

22.1. Potpisom ugovora Korisnik izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima koji se nalaze u prilogu Ugovora OTPgo, odnosno Ugovora za OTPgo junior, odnosno Ugovora za eRAČUN, odnosno Ugovora za OTPmini, odnosno Ugovora za otvaranje računa on-line te ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća.

22.2. Ovi Opći uvjeti, Opći uvjeti poslovanja OTP Banke d.d. s fizičkim osobama te Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP Banke d.d. i Opći uvjeti za korištenje 3D secure usluge su sastavni dio Ugovora za OTPgo, odnosno Ugovora za OTPgo junior, Ugovora za eRAČUN, Ugovora za OTPmini i Ugovora za otvaranje računa on-line te imaju učinke ugovora. Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače u okviru usluge OTPgo, usluge OTPmini 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 Opći uvjeti

pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP Banke d.d., Opći uvjeti poslovanja OTP Banke d.d. s fizičkim osobama i zakonski i podzakonski propisi.

22.3. 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 poslovnica 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 poslovnica Banke i na Internet stranici Banke u obliku Izvadaka iz Odluke o kamatama i Odluke o naknadama po pojedinim proizvodima i uslugama.

22.4. Ugovor za OTPgo, Ugovor za OTPgo junior, Ugovor za eRAČUN, Ugovor za OTPmini i Ugovor za otvaranje računa on-line zaključuju se na hrvatskom jeziku. Sva komunikacija tijekom ugovornog odnosa odvijat će na hrvatskom jeziku.

22.5. Na Ugovor za OTPgo, Ugovor za OTPgo junior, Ugovor za eRAČUN, Ugovor za OTPmini i Ugovor za otvaranje računa on-line primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

22.6. Ovi Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva i eRAČUNA stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Korisnike od 25. rujna 2026. godine, dok će nova usluga OTPgo junior započeti s primjenom od trenutka uspostave tehničkih preuvjeta za ugovaranje usluge na sustavu Banke, uz obavještanje Korisnika putem Internet stranica Banke www.otpbanka.hr, te u sklopu aplikacije OTPgo.

22.7. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva i eRAČUNA iz siječnja 2026. godine.

Split, srpanj 2026.

Uprava OTP banke d.d.