

## SAŽETAK IZMJENA OPĆIH UVJETA I ODLUKE O NAKNADAMA OTP BANKE D.D.

Obavještavamo vas da je Uprava OTP banke d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) usvojila izmjene i dopune **Općih uvjeta poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama, Općih uvjeta pružanja usluga platnog prometa za potrošače OTP banke d.d. te Općih uvjeta korištenja usluga online bankarstva, SMS-a i eRAČUNA**, s primjenom od **8. travnja 2021.**, **Općih uvjeta za izdavanje i korištenje kartice Visa Classic na rate OTP banke d.d., Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Visa web prepaid kartice OTP banke d.d., Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Mastercard prepaid kartice OTP banke d.d., Općih uvjeta za izdavanje i korištenje charge kartice OTP banke d.d. te Općih uvjeta za izdavanje i korištenje kreditne kartice OTP banke d.d. s primjenom od 19. travnja 2021. te Odluke o naknadama s primjenom od 8. travnja 2021.** U nastavku donosimo pregled izmjena.

### 1. Izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja OTP banke d.d. sa fizičkim osobama

- U točki **2.8.** definira se prikupljanje biometrijskih podataka klijenta temeljem Pravilnika o minimalnim tehničkim uvjetima.
- U točki **3.1.1.** propisuje se videotehnička identifikacija prilikom otvaranja računa i paketa usluga temeljem on-line zahtjeva na web stranici Banke.
- U točki **3.1.2.** definira se proces videoelektroničke identifikacije.
- U točki **3.5.** definira se mogućnost ažuriranja osobnih i drugih podataka bez fizičke prisutnosti klijenta, a u skladu s internim aktima Banke.
- U točki **4.4.4.** definira se otvaranje transakcijskog računa bez fizičke prisutnosti klijenta temeljem prispjeća eksternog priljeva u situacijama kada klijent nema račun u valuti priljeva ili je klijent zatvorio račun, a u skladu s Internim aktima Banke.
- U točki **4.4.8.** uvodi se mogućnost slanja prve bankovne kartice na kućnu adresu.
- U točki **4.5.** definira se otvaranje transakcijskog računa klijenta temeljem online zahtjeva na web stranici Banke, proces koji prethodi postupku videoelektroničke identifikacije klijenta te rok unutar kojeg je Banka u obvezi trajno izbrisati osobne podatke klijenta ukoliko ne dođe do uspostave poslovnog odnosa s klijentom uslijed predaje online zahtjeva za otvaranje računa.
- U točki **4.6.18.** definira se postupanje Banke u svrhu usklađenja s Uredbom Europske unije drugi dio Uredbe (EU) 2019/518 .
- U točki **4.11.7.** dodatno se definiraju postupanja u slučaju neopravdane reklamacije Klijenta, u smislu snošenja troškova reklamacijskog postupka.
- Točka **5.1.3.** izmijenjena je novim nazivom institucije za osiguranje štednih uloga i oročenih štednih uloga klijenata (Hrvatska agencija za osiguranje depozita).
- Unutar točke **6.6.12.** mijenja se formulacija vezana za osiguranje pohranjenih predmeta unutar sefa na način da se briše mogućnost osiguranja putem Croatia osiguranja.
- Točka **7.1.1.** dopunjena je nazivima akata na koje se Banka poziva kod uspostave poslovnog odnosa te raspolaganja sredstvima maloljetnim osobama.
- Točka **11.1.** mijenja se u smislu jasnije definicije vrsta prigovora na koju se odnosi rok za odgovor 15 dana.
- U točki **12.1.** dodaje se Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom kao sastavni dio Općih uvjeta poslovanja s fizičkim osobama.

### 2. Izmjene i dopune Općih uvjeta pružanja usluga platnog prometa za potrošače OTP banke d.d.

- Točke: **2., 11. i 13. Naknade** dopunjuju se u dijelu načina dostave obavijesti: o izmjenama Općih uvjeta, o izmjenama Naknada te podacima o izvršenoj transakciji koja tereti račun klijenta.
- U točkama **3. i 4.** dopunjava se pojam "platna usluga".
- U točki **5.** mijenja se formulacija koja regulira definiranje Terminskog plana Banke.
- U točki **17.** mijenja se naziv Odjela reklamacija u naziv: "Odjel podrške, kvalitete i inovacija".

### 3. Izmjene i dopune Općih uvjeta korištenja usluga online bankarstva, SMS-a i Eračuna

- Dopunjuju se točke: **5.5., 6.1., 6.6., 6.10. 6.9., 6.11., 14.1., 14.3., 14.5., 20.1., 20.2, 20.5, 20.7 i 20.8.** uključanjem nove vrste ugovora (Ugovor o otvaranju transakcijskog računa temeljem online zahtjeva) kao dodatna mogućnost za ugovaranje usluga OTPdirekt i OTP m-banking, odnosno pojašnjava se mogućnost i način raskida usluge OTPdirekt i OTP m-banking u slučaju da se iste ugovore temeljem prethodno spomenutog ugovora.
- U točki **3.1.2.** dodaje se mogućnost ugovaranja usluga putem telefonskog bankarstva.
- U točki **14.7.** dodatno se pojašnjava način raskida usluga OTPdirekt i OTP m-banking u slučajevima podnošenja zahtjeva za otvaranjem računa temeljem online zahtjeva.

### 4. Izmjene i dopune Općih uvjeta u domeni kartičnog poslovanja

- Unutar svih Općih uvjeta u domeni kartičnog poslovanja, kako slijedi: **Opći uvjeti za izdavanje i korištenje kartice Visa Classic na rate OTP banke d.d.** (točke **D-4., E-12., E-18.**), **Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Visa web prepaid kartice OTP banke d.d.** (točke **D-8., F-7., F-13.**), **Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Mastercard prepaid kartice OTP banke d.d.** (točke **D-10., F-7., F-13.**), **Opći uvjeti za izdavanje i korištenje charge kartice OTP banke d.d.** (točke **C-5., E-8., E-14.**) i **Opći uvjeti za izdavanje i korištenje kreditne kartice OTP banke d.d.** (točke **E-5., F-8., F-14.**), sve predmetne točke ažurirane su u pogledu: postupanja prilikom beskontaktnih plaćanja, dodatnog pojašnjenja pojma "datum valute" te u pogledu definiranja postupaka Banke namijenjenih za svrhu usklađenja s Uredbom Europske unije (drugi dio Uredbe (EU) 2019/518.).
- **Opći uvjeti za izdavanje i korištenje charge kartice OTP banke d.d.** (točke **B-9., C-3.**) i **Opći uvjeti za izdavanje i korištenje kreditne kartice OTP banke d.d.** (točke **D-2., E-3.**) **dopunjeni su** u pogledu obavještavanja klijenata o visini limita te u pogledu promjene limita potrošnje.

Sukladno obvezi obavještavanja o naknadi za preračunavanje valuta koja se iskazuje kao postotna marža u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, a prema Uredbi EU i Općim uvjetima kojima se regulira korištenje platnih kartica potrošača, Banka će od 19. travnja 2021. platiteljima, odnosno korisnicima kartica, slati poruke jednim od dogovorenih kanala elektroničke komunikacije. Korisnicima kartica koji imaju ugovorenu uslugu mobilnog bankarstva slat će se poruka putem navedene usluge, onima koji nemaju mobilno bankarstvo slat će se poruka putem e-pošte, a korisnicima koji nemaju adresu e-pošte za komunikaciju s Bankom, slat će se SMS poruka. Ukoliko za komunikaciju s Bankom nemate dogovoren niti jedan od navedenih kanala, pozivamo vas da do 18. travnja 2021. dogovorite barem jedan kako biste ubuduće dobivali poruke u vezi preračunavanja valuta. Nakon navedenog datuma moći ćete i izabrati kojim kanalom želite primiti poruke (ako koristite više kanala), odnosno moći ćete i ukinuti primanje takvih poruka.

### 5. Izmjene i dopune Odluke o naknadama

- Unutar Odluke o naknadama definirane su nove naknade za ugovaranje i korištenje novog paketa u ponudi Banke, koji će biti moguće ugovoriti putem online zahtjeva za ugovaranje računa, odnosno paketa od 8. travnja 2021., paket OTP Digital. Mjesečna naknada za OTP Digital iznosi 30,00 kn, a uključuje: vođenje tekućeg računa i usluge online bankarstva (OTP Direkt, OTP mobilno bankarstvo i OTP mobilni token).

Svi navedeni **dokumenti** dostupni su vam u poslovnicama OTP Banke d.d. i na web stranici Banke.

**Vaša OTP banka d.d.**