

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGA on-line bankarstva, SMS-a i eRAČUNA

1. Uvod

1.1. OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGA on-line bankarstva, SMS-a i eRAČUNA (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluga OTPdirekt, OTP m-banking, SMS info i eRAČUN za klijente fizičke osobe (u daljnjem tekstu: OTPdirekt, OTP m-banking, SMS info, eRAČUN). Opći uvjeti reguliraju poslovni odnos između OTP banke Hrvatska 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:	072 201 555
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

i klijenta fizičke osobe koji ugovara uslugu OTPdirekt, OTP m-banking, SMS info i eRAČUN (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.
- 2.2. *On-line bankarstvo*: Banka (Pružatelj računa) potrošaču omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje putem interneta ili mobilne aplikacije.
- 2.3. *Kreditni transfer nacionalni u kunama*: Banka (Pružatelj računa) u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u kunama.
- 2.4. *Kreditni transfer nacionalni u eurima*: Banka (Pružatelj računa) u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u eurima.
- 2.5. *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.
- 2.6. *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.
- 2.7. *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.
- 2.8. *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.
- 2.9. *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.
- 2.10. *Platni nalog*: Zajednički pojam za prethodno definirane usluge Kreditni transfer nacionalni u kunama, Kreditni transfer nacionalni u eurima, Kreditni transfer u inozemstvo u eurima, Kreditni transfer u inozemstvo u valuti različitoj od eura, Trajni nalog, Izravno terećenje
- 2.11. *Elektronički račun* – je 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.
- 2.12. *Elektronička uplatnica* - je 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.
- 2.13. *Korisnik usluge eRačun* – je 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.
- 2.14. *Izdavatelj računa* - je 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.

2.15. *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.

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

3. Pojam usluge

3.1. Usluga OTPdirekt sastavnica je usluga on-line bankarstva Banke, te uključuje korištenje telefonskog bankarstva, internet bankarstva za građane i usluge SMSinfo – Jutarnje stanje.

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 i informiranje o poslovanju Banke putem telefona.

3.1.3. SMS info - Jutarnje stanje je usluga namijenjena građanima koja Korisniku omogućuje primanje informacija o stanju i promjenama na računu putem mobilnog telefona. Usluga SMS info - Jutarnje stanje podrazumijeva dnevno slanje poruka o stanju računa korisnicima ove usluge ukoliko je prethodni dan bilo promjena po računu u iznosu većem od 25 kn.

3.2. 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.

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

SMS info usluga uključuju četiri razine i to:

- SMS poruke na upit;
- SMS info – Jutarnje stanje – pojašnjeno u točki 3.1.3.;
- SMS poruke vezane za informacije o korištenju bankovnih kartica na bankomatima, POS terminalima i internetu;
- SMS kontrola računa.

3.3.1. Usluga SMS info – Jutarnje stanje računa može se koristiti u sklopu ili izvan usluge OTPdirekt.

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

4. Klijent – korisnik usluge

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

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

4.3. Korisnikom usluge SMS info može postati isključivo Korisnik usluge OTPdirekt ukoliko zadovoljava uvjet iz točke 4.1 ovih Općih uvjeta.

4.4. Korisnikom usluge OTP m-banking može postati fizička osoba koja ima otvoren tekući račun u Banci.

4.5. Banka može, po svojoj diskrecijskoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja, odbiti zahtjev za korištenje usluge OTPdirekt, OTP m-banking, SMS info ili eRAČUN.

5. Opseg usluge OTPdirekt

5.1. Putem OTPdirekt usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom Zahtjeva za ugovaranje usluge OTPdirekt, uključujući i mogućnost 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. Putem OTP m-banking usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom Zahtjeva za ugovaranje usluge OTP m-banking.

5.3. Putem SMS info usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom Zahtjeva za korištenje SMS info usluge.

5.4. Banka ima pravo izmijeniti opseg usluga OTPdirekt, OTP m-banking, SMS info i eRAČUN, o čemu izvješćuje Korisnika putem izvoda i/ili putem usluge OTP direkt te će isto biti objavljeno i na web stranici Banke. Korisnik pristaje na takve izmjene te ih u cijelosti prihvaća.

5.5. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluga OTPdirekt, OTP m-banking, SMS info ili eRAČUN.

6. Ugovaranje usluga OTPdirekt, OTP m-banking, SMS info i eRAČUN

6.1. Korisnik ugovara uslugu:

- OTPdirekt potpisom Zahtjeva za ugovaranje usluge OTPdirekt (u daljnjem tekstu: Zahtjev za OTPdirekt);
- OTP m-banking potpisom Zahtjeva za ugovaranje usluge OTP m-banking (u daljnjem tekstu: Zahtjev za OTP m-banking), ili podnošenjem Zahtjeva putem usluge OTPdirekt;
- SMS info potpisom Zahtjeva za ugovaranje usluge SMS info (u daljnjem tekstu: Zahtjev za SMS info);

- eRAČUN potpisom 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, SMS info, ili eRAČUN (u daljnjem tekstu: Ugovor za OTPdirekt, Ugovor za OTP m-banking, Ugovor za SMS info ili Ugovor za eRAČUN). Korištenje navedenih usluga ugovara se na neodređeno vrijeme.

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

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

6.4. Po odobrenju Zahtjeva za OTPdirekt, a najkasnije u roku od 1 dan od odobrenja zahtjeva, 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 (aplikacija OTP 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.

6.7. Uz programsku inačicu tokena, Banka Korisniku dostavlja aktivacijski kod pod nazivom „Korisnički identifikator“ i „Inicijalna zaporka“.

6.8. Po odobrenju Zahtjeva za OTP m-banking, a najkasnije u roku od 1 dan od odobrenja zahtjeva, Korisniku se dodjeljuje korisnički identifikator i inicijalna zaporka što osigurava sigurnost prilikom aktivacije aplikacije OTP m-banking na mobilnom uređaju Korisnika.

6.9. Po odobrenju Zahtjeva za SMS info, Korisniku se omogućava korištenje svih ili pojedinačnih segmenata usluge SMS info.

6.10. Usluge OTP m-banking, SMS Info, odnosno SMS info – Jutarnje stanje, Korisnik može ugovoriti i otkazati neovisno o ugovaranju usluge OTPdirekt.

6.11. 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.

6.12. Sve obavijesti u vezi s pružanjem usluge eRAČUN izdavatelj računa dostavlja Korisniku direktno ili preko Informacijskog posrednika.

6.13. 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.

7. Obveze i odgovornosti Korisnika

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

- uključujući telefon;

- pristup internetu;

- mobilni telefon - podešen za instalaciju aplikacije OTP m-banking, odnosno za instalaciju aplikacije OTP m-token, te u slučaju usluge SMS info i aktivni telefonski broj jednog od podržanih GSM operatera u zemlji navedenih u brošuri usluge SMS info;

- 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 je dužan čuvati i koristiti identifikacijski token na način propisan Ugovorom za OTPdirekt i Uputom za korištenje tokena.

7.5. Korisnik je dužan koristiti uslugu:

- OTPdirekt na način propisan Ugovorom za OTPdirekt i 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);

- SMS info na način propisan korisničkom uputom (Uputom za korištenje SMS info usluge);

- 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 OTP m-banking i OTP m-token aplikacije unijeti korisnički identifikator i inicijalnu zaporku te kreirati PIN na način propisan Uputom za korištenje OTP m-banking, odnosno m-token aplikacije.

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

7.10. Gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje platnog instrumenta (identifikacijskog tokena, PIN-a, ili mobilnog uređaja na kojem je instalirana OTP m-banking ili OTP m-token aplikacija), 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, neovlaštenog korištenja ili neodgovarajuće primjene identifikacijskog tokena, nepridržavanjem Općih uvjeta ili zlouporabom identifikacijskog tokena od strane treće osobe, Korisnik odgovara kako je definirano Općim uvjetima obavljanja platnih usluga za fizičke osobe.

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 Zahtjeva za OTPdirekt, Zahtjeva za OTP m-banking, Zahtjeva za SMS info 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 SMS informacijskog servisa.

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

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. Banka jamči da PIN nije u njenoj dokumentaciji.

8.5. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti usluge OTPdirekt, OTP m-banking, SMS info i eRačun 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-banking i SMS info 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), te usluge SMS info 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, određene transakcije ili usluge SMS info.

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

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

Korisnik može podnijeti zahtjev za deblokadu platnog instrumenta, i/ili samih usluga OTPdirekt, OTP m-banking i SMS info, kao i određenih transakcija (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) putem Kontakt centra ili poslovnica OTP banke.

Banka će deblokirati platni instrument, i/ili same usluge OTPdirekt, OTP m-banking i SMS info, kao i određene transakcije (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu.

8.8. Banka će Korisniku automatski blokirati uređaj za identifikaciju koji je koristio prilikom prijave na ugovorenu uslugu on-line bankarstva ako:

- prilikom prijave na pojedinu uslugu 5 puta unese netočne podatke iz uređaja, ili u uređaj za identifikaciju;
- prilikom dodatne autorizacije transakcije/naloga/zahtjeva 5 puta unese netočne podatke iz uređaja, ili u uređaj za identifikaciju.

U navedenim slučajevima blokirani uređaj za identifikaciju Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke ili pozivom na broj kontakt centra (pomoć pri Internet i mobilnom bankarstvu).

8.9. 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.

8.10. 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.

8.11. 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 Zahtjevu za OTPdirekt, Zahtjevu za OTP m-banking i Zahtjevu za SMS info, kao ni za provjeravanje vlasništva elektroničke pošte (email-a) navedenog u Zahtjevu za eRAČUN.

8.12. 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.

8.13. 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.

8.14. 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 klijenta 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 klijenta 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 klijent/ino-banka ne postupi po nalogu Banke u zadanom roku. U slučaju potrebe dodatne provjere nekog od elemenata na nalogu za plaćanje, Banka će klijenta obavijestiti o postupanju na primjeren način, ako provjera dovede do kršenja zakonom propisanog roka određenog za izvršenje naloga za plaćanje.

9. Izvršavanje transakcija

9.1. Banka će izvršiti transakciju zadanu putem usluga OTPdirekt i OTP m-banking, odnosno slanja SMS poruke, kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje u skladu s Općim uvjetima obavljanja platnih usluga za fizičke osobe.

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 platno 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, postupak autorizacije se provodi na način da se u token ili OTP 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 OTP m-token aplikacije 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.

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

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

9.8. Za platne transakcije u nacionalnom, međunarodnom i prekograničnom platnom prometu putem on-line bankarstva (uključujući uslugu eRAČUN), Banka određuju dnevni ili tjedni ili mjesečni i transakcijski 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 ili tjednog ili mjesečnog i transakcijskog limita.

Korisnik je u mogućnosti uz prethodnu autentifikaciju izmijeniti dnevni limit putem kontakt centra Banke – pomoć pri Internet i mobilnom bankarstvu. Izmijenjeni limit dnevnih transakcija vrijedi isključivo u razdoblju do kraja tekućeg dana od zadavanja predmetnog zahtjeva. Pregled dozvoljenih dnevnih, tjednih, mjesečnih i transakcijskih limita objavljen je na web stranicama Banke (www.otpbanka.hr).

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, SMS info i eRAČUN 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 SMS info – Jutarnje stanje računa naplaćuje se u tekućem mjesecu za prethodni mjesec s tekućeg računa Korisnika. Naknada se ne naplaćuje za tekući mjesec ukoliko je Korisnik u tom mjesecu otkazao uslugu.

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

11.4. Naknada za SMS poruke na upit, SMS poruke o autoriziranim bankomatskim i POS transakcijama i SMS kontrola računa naplaćuje se s tekućeg računa Korisnika, u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke.

11.5. 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.

11.6. 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 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 OTPdirekt, OTP m-banking, SMS info i eRAČUN.

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 SMS info (pojedinu ili sve usluge unutar SMS info) ili Ugovor za eRAČUN, na način da osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje određeni ugovor. U slučaju otkaza Ugovora za OTP direkt Korisnik je dužan Banci vratiti identifikacijski token. Banka može u svakom trenutku otkazati Ugovor za OTPdirekt, Ugovor za OTP m-banking ili Ugovor za SMS info na papiru putem pošte, lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku uz otkazni rok od dva mjeseca.

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

14.2. Banka će otkazati Ugovor za OTPdirekt, Ugovor za OTP m-banking, Ugovor za SMS info ili Ugovor za eRAČUN, ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili krši odredbe navedenih ugovora ili Općih uvjeta koje je dogovorio s Bankom bez otkaznog roka, a Korisnik je također dužan vratiti identifikacijski token u slučaju otkaza Ugovora za OTPdirekt.

14.3. Ako Korisnik prilikom otkaza Ugovora za OTPdirekt ne vrati identifikacijski token 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 SMS info ili Ugovor za eRačun, u slučaju zatvaranja Korisnikovog računa 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 poslovnicu Banke dostavi obavijest kojom raskida predmetni ugovor.

14.6. Rok za raskid ugovora iz stavka 15.5. 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.

14.7. Pri predaji zahtjeva za otkaz usluge OTPdirekt, Korisnik je obavezan u roku od 15 dana od dana otkaza Usluge vratiti Banci dodijeljeni uređaj za identifikaciju (fizički token) koji mu je Banka predala, osobno u poslovnicu Banke ili preporučenom pošiljkom na adresu Banke, OTP banke Hrvatska d.d., helpdesk, Domovinskog rata 3, 23000 Zadar.

14.8. 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.

14.9. 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 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 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. Informacije o obradi osobnih podataka

18.1. Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, u nastavku pruža Ispitaniku informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

18.1.1. Voditelj obrade osobnih podataka je: OTP banka d.d., Domovinskog rata 61, 21 000 Split, OIB:52508873833, Tel. 072 201 555, adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr

18.1.2. Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Domovinskog rata 3, 23000 Zadar, adresa elektroničke pošte: zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr.

18.1.3. U svrhu zaključenja ugovora za usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta, Banka prikuplja sljedeće podatke:

- Za Ugovor za OTPdirekt: podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, te, ukoliko se ugovara usluga SMS info – Jutarnje stanje ili Internet bankarstvo uz mobilni token i podatak o broju mobilnog telefona Korisnika;
- Za Ugovor za OTP m-banking: podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, te broju mobilnog telefona Korisnika;
- Za Ugovor za SMS info: podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, te broju mobilnog telefona na koji Korisnik želi primati SMS poruke;
- Za Ugovor za eRAČUN: podatke o imenu, prezimenu, OIB-u te, ovisno o zahtjevu Izdavatelja računa i elektroničkoj pošti (e-mailu) Korisnika.

Prikupljanje navedenih podataka nužno je za izvršavanje predmetnih ugovora. Davanje navedenih podataka je obavezno, a posljedica uskrate podataka jest nemogućnost korištenja usluga OTPdirekt, OTP m-banking, SMS info i eRAČUN.

18.1.4. Osobni podaci koje je Ispitanik dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Ispitanikom mogu biti stavljeni na uvid ili proslijeđeni tvrtkama i/ili drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Također, Osobni podaci Ispitanika mogu biti proslijeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj Banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu slanja izvještaja ili ispunjenja drugih zakonskih obaveza kada je zakonom propisana obaveza slanja tih podataka, te drugim primateljima u skladu s čl. 156. i 157. Zakona o kreditnim institucijama kojim se regulira bankovna tajna te iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne.

18.1.5. U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama (NN 159/13, 19/15, 102/15, 15/18), osobni podaci Ispitanika biti će pohranjeni na razdoblje od 11 godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni odnos prestao. Također, Banka čuva osobne podatke Ispitanika 10 godina od povremene transakcije u vrijednosti od 105.000,00 kuna i većoj, ili 10 godina od povremene transakcije koja predstavlja prijenos novčanih sredstava u vrijednosti većoj od 1.000,00 eura, odnosno o drugim transakcijama, sve kako je propisano Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (NN 108/17). Banka će osobne podatke Ispitanika čuvati trajno ako je u svezi s ugovornim odnosom koji je predmet ovih Općih uvjeta pokrenut sudski postupak.

18.1.6. Ispitanik ima pravo na brisanje osobnih podataka ukoliko oni više nisu nužni u odnosu na svrhe u koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni.

18.1.7. Ispitanik u svakom trenutku ima pravo od Banke zatražiti pristup osobnim podacima, kao i ispravak netočnih osobnih podataka. Također, ima pravo i na dopunu osobnih podataka, među ostalim i davanjem dodatne izjave.

18.1.8. Kada se obrada osobnih podataka Ispitanika temelji na privoli, Ispitanik u svakom trenutku može povući danu privolu, no to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena. Uskrata davanja ili naknadnog povlačenja dane privole neće utjecati na mogućnost zaključenja ugovornog odnosa s Bankom ili dovesti do prestanka postojećeg ugovornog odnosa s Bankom.

18.1.9. Ispitanik ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu.

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, te su iste navedene u zahtjevu/obrascu/ugovoru ili drugom dokumentu putem kojeg se podaci prikupljaju kao i u Politici o zaštiti podataka Banke koja se Ispitaniku uručuje u trenutku prikupljanja njegovih osobnih podataka.

18.3. Ukoliko se osobni podaci ne prikupljaju od Ispitanika, Banka će Ispitaniku, osim podataka iz točke 18.1. pružiti i informacije o pravu na prenosivost podataka, izvoru osobnih podataka te dolaze li iz javno dostupnih izvora, u skladu s uvjetima definiranim Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka.

Banka navedene informacije pruža:

- unutar razumnog roka nakon dobivanja osobnih podataka, a najkasnije u roku od jednog mjeseca, uzimajući u obzir posebne okolnosti obrade osobnih podataka;

- ako se osobni podaci trebaju upotrebljavati za komunikaciju s Ispitanikom, najkasnije u trenutku prve komunikacije ostvarene s istim ispitanikom, te

- ako je predviđeno otkrivanje podataka drugom primatelju, najkasnije u trenutku kada su podaci prvi put otkriveni.

19. Podnošenje prigovora

19.1. Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov račun, ovlašten/dužan je bez odgađanja, dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na njenu poslovnu adresu, putem telefaksa ili elektroničke pošte, ili predati isti u Poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora. Klijent 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 mbanking i eRAČUN, 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. U slučaju prigovora koji se odnosi na uslugu SMS info, Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Korisnika pisanim putem u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok.

19.5. 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.

19.6. 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.

19.7. U svim sporovima između Klijenta 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, Klijent može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Navedeni postupak Klijent može pokrenuti pri nadležnom tijelu Hrvatskoj udruzi poslodavaca, „Centar za mirenje u bankarstvu, Radnička cesta 52, 10000 Zagreb, e-mail: hup@hup.hr, www.hup.hr/centar-za-mirenje-u-bankarstvu.

20. Završne odredbe

20.1. Potpisom zahtjeva Korisnik izjavljuje da je upoznat s općim uvjetima koji se nalaze u prilogu Zahtjeva za OTPdirekt, odnosno Zahtjeva za OTP m-banking, odnosno Zahtjeva za SMS info,, odnosno Zahtjeva za eRAČUN, te ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća.

20.2. Ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošačesu sastavni dio Zahtjeva za OTPdirekt, Zahtjeva za OTP m-banking, Zahtjeva za SMS info i Zahtjeva za eRAČUN, 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 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 i poslovanje, važeći sa svim izmjenama i dopunama. Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.

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. Navedene akte utvrđuju stručne službe Banke.

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 Zahtjeva za OTPdirekt, Zahtjeva za OTP m-banking i Zahtjeva za eRAČUN, te imaju učinke ugovora. Banka može, u bilo koje vrijeme mijenjati ove Opće uvjete u sklopu usluga OTPdirekt, OTP m-banking i eRAČUN. Informacije o izmjenama i dopunama Općih uvjeta u sklopu usluga OTPdirekt, OTP m-banking i eRAČUN biti 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 ili raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Korisnika. Obavijest o izmjenama i dopunama Općih uvjeta Banka dostavlja Klijentu putem izvoda i/ili putem usluge OTP direkt (Internet bankarstvo). Ukoliko Korisnik ne prihvaća izmjene i/ili dopune Općih uvjeta u sklopu usluga OTPdirekt, OTP m-banking i eRAČUN, 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 i eRAČUN na način da osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje proizvod ili uslugu. Propust dostave izjave o otkazivanju usluge u navedenom roku (najkasnije do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu) Banka tumači kao Korisnikovo prihvaćanje izmjena i/ili dopuna. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Korisnika, kao i one koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja, Banka može provesti odmah, bez prethodne obavijesti Korisniku. 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. Opći uvjeti su sastavni dio Zahtjeva za SMS info te imaju učinke ugovora. Banka može, u bilo koje vrijeme mijenjati ove Opće uvjete u sklopu usluge SMS info. Informacije o izmjenama i dopunama Općih uvjeta u sklopu usluge SMS info biti će objavljene 15 dana prije stupanja na snagu novih Općih uvjeta te će biti istaknute na šalterima Banke ili prostorima Banke namijenjenim Korisnicima, internet stranici Banke ili raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Korisnika. Obavijest o izmjenama i dopunama Općih uvjeta Banka dostavlja Klijentu putem izvoda i/ili putem usluge OTP direkt (Internet bankarstvo). Banka će Korisniku predložiti izmjenu Ugovora za SMS info na papiru i/ili putem usluge OTPdirekt lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku, najmanje 15 dana prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Ukoliko Korisnik ne prihvaća izmjene i/ili dopune Općih uvjeta u sklopu usluge SMS info, ovlašten je jednostrano bez ikakve naknade, u roku od 15 dana od datuma objave izmjene i/ili dopune istih otkazati korištenje usluge SMS info na način da osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje proizvod ili uslugu. Propust dostave izjave o otkazivanju usluge u navedenom roku (najkasnije do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu) Banka tumači kao Korisnikovo prihvaćanje izmjena i/ili dopuna.

20.7. Ugovor za OTPdirekt, i Ugovor za OTP m-banking, Ugovor za SMS info i Ugovor za eRAČUN se zaključuju za hrvatskom jeziku. Sva komunikacija tijekom ugovornog odnosa odvijat će na hrvatskom jeziku.

20.8. Na Ugovor za OTPdirekt, i Ugovor za OTP m-banking, Ugovor za SMS info i Ugovor za eRAČUN primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

20.9. Ovi Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva, SMS-a i eRAČUNA stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Klijente od 1.12.2018. godine.

20.10. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti OTP banke za korištenja usluge OTPdirekt, Opći uvjeti korištenja usluge OTP mobilno bankarstvo, Opći uvjeti za korištenje usluge sms info za fizičke osobe OTP banke; Opći uvjeti za korištenje usluge eRAČUN OTP banke svi iz svibnja 2018. godine te Opći uvjeti poslovanja za korištenje direktnih bankovnih usluga Splitske banke od 25.7.2018. godine.

Zadar, rujan 2018.

Uprava OTP banke Hrvatska d.d.