

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE OTPdirekt

### 1. Uvod

1.1. Opći uvjeti korištenja usluge OTPdirekt (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluge OTPdirekt za klijente fizičke osobe (u daljnjem tekstu: OTPdirekt). Opći uvjeti reguliraju poslovni odnos između OTP banke Hrvatska dioničko društvo Zadar (u daljnjem tekstu: "Banka") sa sljedećim podacima:

Adresa:	Domovinskog rata 3
Adresa elektroničke pošte:	<a href="mailto:info@otpbanka.hr">info@otpbanka.hr</a>
Internet stranica:	<a href="http://www.otpbanka.hr">www.otpbanka.hr</a>
INFO telefon:	072 201 555
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

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

### 2. Izmjene

2.1. Banka može, u bilo koje vrijeme mijenjati ove Opće uvjete. Informacije o izmjenama i dopunama Općih uvjeta bit će objavljene 2 mjeseca prije stupanja na snagu novih Općih uvjeta te će biti istaknute na šalterima Banke ili prostorima Banke namijenjenim Korisnicima, web 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).

2.2. Ukoliko Korisnik ne prihvaća izmjene i/ili dopune Općih uvjeta, ovlašten je jednostrano bez ikakve naknade, u roku od 2 mjeseca od datuma objave izmjene i/ili dopune istih otkazati korištenje OTP Direkt na način da osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje proizvod ili uslugu. Propust dostave izjave o otkazivanju usluge u navedenom roku Banka tumači kao Korisnikovo prihvaćanje izmjena i/ili dopuna.

### 3. Pojam usluge

3.1. Usluga OTPdirekt uključuje korištenje telefonskog bankarstva, internet bankarstva 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.

### 4. Klijent – korisnik usluge

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

4.2. Banka može, po svojoj diskrecijskoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja, odbiti zahtjev za korištenje usluge OTPdirekt.

### 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.

5.2. Banka ima pravo izmijeniti opseg usluga OTPdirekt-a, o čemu izvješćuje Korisnika putem izvoda i/ili putem usluge OTP direkt (Internet bankarstvo) te će isto biti objavljeno i na web stranici Banke.

### 6. Ugovaranje usluge OTPdirekt

- 6.1. Korisnik ugovara uslugu OTPdirekt potpisom Zahtjeva za ugovaranje usluge OTPdirekt (u daljnjem tekstu: Zahtjev), čiji su sastavni dio ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti za obavljanje platnih usluga za fizičke osobe čime se smatra da je zaključen ugovor o korištenju usluge OTPdirekt (u daljnjem tekstu: Ugovor). Korištenje usluge OTPdirekt ugovara se na neodređeno vrijeme.
- 6.2. Da bi mogao ugovoriti korištenje usluge OTPdirekt, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu ili putovnicu).
- 6.3. Prilikom ugovaranja usluge OTPdirekt Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Korisnika.
- 6.4. Po odobrenju Zahtjeva, a najkasnije u roku od 1 dan od odobrenja zahtjeva, Korisniku se dodjeljuje token, identifikacijski uređaj koji osigurava sigurnost korištenja usluge OTPdirekt. Token je vlasništvo Banke, a Korisnik je na zahtjev Banke dužan vratiti token.
- 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, a koja na jednak način osigurava sigurnost korištenja usluge OTPdirekt. Korisniku se može paralelno izdati programska i klasična 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. Uslugu SMS jutarnje stanje Korisnik može ugovoriti i otkazati neovisno o ugovaranju usluge OTPdirekt.

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

- 7.1. Korisnik je prije početka korištenja usluge OTPdirekt dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu OTPdirekt, uključujući telefon, mobilni telefon, odnosno pristup internetu.
- 7.2. Korisnik 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 je dužan čuvati i koristiti identifikacijski token na način propisan Ugovorom i Uputom za korištenje tokena.
- 7.5. Korisnik je dužan koristiti uslugu OTPdirekt na način propisan Ugovorom i korisničkim uputama: Uputom za korištenje internet bankarstva i Uputom za korištenje telefonskog bankarstva.
- 7.6. U slučaju da Korisnik ošteti ili izgubi dodijeljeni token, snosit će trošak zamjene tokena sukladno važećoj Odluci o naknadama Banke.
- 7.7. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku.
- 7.8. Gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje platnog instrumenta (identifikacijskog tokena, PIN-a, ili mobilnog uređaja na kojem je instalirana OTPmbanking ili OTPmtoken aplikacija), Korisnik je dužan bez odgađanja prijaviti Banci. Banka će po prijavi izvršiti blokadu platnog instrumenta i/ili usluge OTPdirekt.
- 7.9. Korisnik se obvezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima.
- 7.10. 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.
- 7.11. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka u platnom nalogu te snosi rizik unosa netočnih podataka.
- 7.12. Ukoliko Korisnik promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Zahtjeva, dužan je odmah izvijestiti Banku.
- 7.13. Gubitak ili krađu mobilnog telefona Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci. Banka će po prijavi onemogućiti korištenje SMS informacijskog servisa.
- 7.14. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji prima SMS poruke 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 dozvoljeno prekoračenje stanja na tim računima.
- 8.2. Banka jamči da PIN nije u njenoj dokumentaciji.
- 8.3. Banka ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti uslugu OTPdirekt zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati, posebice u slučajevima više sile te u slučajevima ispadanja elektroenergetskog sustava Republike Hrvatske odnosno pada telekomunikacijskih kanala.
- 8.4. Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge OTPdirekt ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci.
- 8.5. Banka zadržava pravo da blokira platni instrument, kao i određenu transakciju internetskog plaćanja (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 s namjerom prijevare;
- je to neophodno u slučajevima i pod uvjetima predviđenim Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Banka će Korisnika, telefonskim putem ili pismeno, prije blokiranja obavijestiti o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta, ili određene transakcije internetskog plaćanja.

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 same usluge OTPdirekt kao i određene transakcije internetskog plaćanja (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) putem Kontakt centra ili poslovnica OTP banke.

Banka će deblokirati platni instrument, i/ili samu uslugu OTPdirekt kao i određenu transakciju internetskog plaćanja (zaprimanje i izvršenje određenih platnih naloga) nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu.

8.6. 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.

8.7. U sklopu SMS informacijskog servisa Banka nudi Korisniku usluge koje se sastoje od slanja poruka određenog sadržaja. Banka zadržava pravo izmjene vrste i opsega usluga koje nudi.

8.8. 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.

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

8.10. 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.

## **9. Izvršavanje transakcija**

9.1. Banka će izvršiti transakciju 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 16. ovih Općih uvjeta. Pri popunjavanju naloga Korisnik mora voditi računa o raspoloživim sredstvima na računima u Banci na dan izvršenja zadanih naloga.

9.3. Autorizacijom naloga ili ugovora, 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. Postupak se provodi na način da se u token upiše niz znamenaka s ekrana za prikaz naloga ili ugovora, nakon čega se novo dobiveni jedinstveni niz znamenaka iz token uređaja unosi u polje MAC (polje za unos koda za autorizaciju transakcije (Message Authentication Code)) na ekranu čime se nalog odnosno ugovor smatra potpisanim elektroničkim putem.

9.4. U slučaju nemogućnosti provođenja naloga 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.

9.5. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem usluge Internet i telefonskog bankarstva, nastalo netočno unesenim podacima od strane Korisnika.

## **10. Valutiranje promjena**

10.1. Promjene na računima valutiraju se:

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

## **11. Naknade**

11.1. Banka za ugovaranje i korištenje usluge OTPdirekt obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke.

11.2. Mjesečna članarina za korištenje usluge OTPdirekt 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 usluge OTPdirekt obračunava se i naplaćuje s računa Korisnika s kojeg je transakcija izvršena, u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke.

11.4. Naknada za korištenje usluge SMS „Jutarnje stanje“ u okviru usluge OTP direkt naplaćuje se 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. 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 usluge OTPdirekt.

## **14. Otkaz Ugovora**

14.1. Korisnik može u svakom trenutku i bez naknade u pisanom obliku otkazati Ugovor na način da osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje Ugovor. U slučaju otkaza Ugovora Korisnik je dužan Banci vratiti identifikacijski token. Banka može u svakom trenutku otkazati Ugovor na papiru putem pošte, lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku uz otkazni rok od dva mjeseca.

14.2. Banka će otkazati Ugovor ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili krši odredbe Ugovora ili Općih uvjeta koje je dogovorio s Bankom bez otkaznog roka, a Korisnik je također dužan vratiti identifikacijski token.

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

14.4. Banka će otkazati Ugovor u slučaju zatvaranja Korisnikovog računa ili smrti Korisnika.

## **15. Otkaz korištenja SMS informacijskog servisa**

15.1. Ukoliko Korisnik više ne želi koristiti pojedinu ili sve SMS usluge unutar SMS informacijskog servisa, treba dostaviti pismeni zahtjev za otkaz korištenja usluge u poslovnici Banke.

15.2. Banka zadržava pravo otkaza korištenja SMS informacijskog servisa ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili se ne pridržava odredbi Općih uvjeta.

## **16. Zakonski propisi**

16.1. 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.

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

17.1. Na zahtjev Korisnika, Banka može Korisniku izdati potvrdu o plaćanju koje je izvršeno putem usluge OTPdirekt.

## **18. Rješavanje spora**

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

## **19. Informacije o obradi osobnih podataka**

19.1. 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). Ispitanik je Korisnik ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge.

19.1.1. Voditelj obrade osobnih podataka je: OTP banka d.d., Domovinskog rata 3, 23 000 Zadar, OIB:52508873833, Tel. 072 201 555, adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr

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

19.1.3. U svrhu zaključenja Ugovora, Banka prikuplja 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 Klijenta. Prikupljanje navedenih podataka nužno je za izvršavanje Ugovora. Davanje navedenih podataka je obavezno, a posljedica uskrate podataka jest nemogućnost korištenja usluge OTPdirekt.

19.1.4. 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 obveza kada je zakonom propisana obveza 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.

19.1.5. 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.

19.1.6. 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.

19.1.7. 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.

19.1.8. 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.

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

19.2. Ukoliko se osobni podaci ne prikupljuju od Ispitanika, Banka će Ispitaniku, osim podataka iz točke 19.1. 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.

## **20. Podnošenje prigovora**

20.1. Ukoliko Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je bez odgađanja, dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na njenu poslovnu adresu, putem telefaksa ili elektroničke pošte, ili predati isti u Poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijeđiti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

20.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Korisniku prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljen opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.

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

20.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Korisnika pisanim putem u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom za pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok.

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

20.6. U svim sporovima između Korisnika i Banke koje nastanu iz Ugovora a odnose se na primjenu odredbi Zakona o platnom prometu, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

## **21. Završne odredbe**

21.1. Potpisom zahtjeva Korisnik izjavljuje da je upoznat s općim uvjetima koji se nalaze u prilogu Zahtjeva te ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća.

21.2. Ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti za obavljanje platnih usluga za fizičke osobe su sastavni dio Zahtjeva te imaju učinke ugovora. Opći uvjeti za obavljanje platnih usluga u okviru usluge OTPdirekt reguliraju platne usluge internet i telefonskog bankarstva te se na odgovarajući način na njih primjenjuju.

U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta za obavljanje platnih usluga za fizičke osobe primijenit će se odredbe ovih Općih uvjeta.

21.3. Sastavni dio Općih uvjeta čine Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke i Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke, koji su dostupni Korisniku u 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. Navedene akte utvrđuju stručne službe Banke.

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

21.3. objavit će se 2 mjeseca prije stupanja na snagu izmjena i/ili dopuna, biti će istaknuti na šalterima Banke ili u prostorima Banke namijenjenim klijentima i objavljene na web stranici Banke te će biti raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Korisnika.

21.5. Banka će Korisniku predložiti izmjenu Ugovora na papiru i/ili putem usluge OTP direkt (Internet bankarstvo) lako razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Ukoliko Korisnik nije suglasan sa predloženim izmjenama, ima pravo otkazati Ugovor bez ikakve naknade. Smatra se da je Korisnik prihvatio te izmjene, ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene, obvezan je pismeno otkazati korištenje usluge OTPdirekt najkasnije do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu na način da osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje Ugovor. 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.

21.6. Ugovor se zaključuje za hrvatskom jeziku. Sva komunikacija tijekom ugovornog odnosa odvijat će na hrvatskom jeziku.

21.7. Na Ugovor se primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

21.8. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se na sve klijente od 25. svibnja 2018.

21.9. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja usluge OTPdirekt od lipnja 2016. godine.

Zadar, ožujak 2018.

Uprava OTP banke Hrvatska d.d.