

## OPĆI UVJETI ZA KORIŠTENJE USLUGE eRAČUN

### 1. Područje primjene

1.1. Opći uvjeti za korištenje usluge eRačun OTP banke Hrvatska dioničko društvo Zadar (u daljnjem tekstu: "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 koristi uslugu eRačun (u daljnjem tekstu: "Korisnik").

1.2. Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa Općim uvjetima korištenja usluge OTP direkt, te Općim uvjetima obavljanja platnih usluga za fizičke osobe.

### 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 usluge eRAČUN na način da osobno u poslovnicu 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. Značenje pojmova

3.1. **eRačun usluga** – je usluga koja korisnicima eLEMENT@ Internet bankarstva Banke namijenjenog građanima omogućava zaprimanje i pregled elektroničkih računa i elektroničkih uplatnica.

3.2. **elektronički račun** – je elektronička verzija računa koji se vlasnicima OTPdirekt ugovora prezentira kroz sučelje eLEMENT@ internet bankarstva. Elektronički račun ekvivalent je računa u papirnatom obliku koji se dostavlja na adresu Korisnika u papirnatom obliku i u potpunosti ga zamjenjuje.

3.3. **elektronička uplatnica** - je elektronički nalog za plaćanje koji Izdavatelj računa šalje u sustav preko Informacijskog posrednika, a Banka iste prezentira korisnicima usluge eLEMENT@ Internet 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 nalog za plaćanje putem kojeg korisnik usluge eLEMENT@ internet bankarstva može izvršiti plaćanje prema Izdavatelju računa.

3.4. **Korisnik usluge eRačun** – je fizička osoba, korisnik usluge eRačun, odnosno Korisnik, koja je ujedno i klijent Banke, te korisnik usluge eLEMENT@ internet bankarstva uz uvjet odobrenja korištenja od strane Izdavatelja računa tj. izdavatelja elektroničkih računa i elektroničkih uplatnica.

3.5. **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.

3.6. **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 usluge eLEMENT@ internet bankarstva.

### 4. Ugovaranje usluge

4.1 Klijent Banke može predati zahtjev za korištenje usluge eRačun (u daljnjem tekstu: „Zahtjev”) putem eLEMENT@ Internet bankarstva namijenjenog građanima, ili direktno kod pojedinačnog Izdavatelja računa koji omogućuje ugovaranje usluge eRačun.

4.2. Podnošenjem Zahtjeva Korisnik izjavljuje da je upoznat i da prihvaća odredbe ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta korištenja usluge OTPdirekt, Općih uvjeta za obavljanje platnih usluga za fizičke osobe te izjavljuje da je prihvatio i uvjete svakog pojedinog Izdavatelja računa za kojeg želi ugovoriti uslugu eRačun. Opći uvjeti, Opći uvjeti korištenja usluge

OTPdirekt i Opći uvjeti poslovanja za obavljanje platnih usluga za fizičke osobe sastavni su dio Zahtjeva i imaju snagu ugovora (u daljnjem tekstu: Ugovor).

4.3. 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 eLEMENT@ internet bankarstva ili drugih usluga Banke koje podržavaju uslugu eRačun, najkasnije u roku od 14 dana od dana zaključenja Ugovora uz uvjet primitka navedene obavijesti

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

## **5. Način prezentacije dokumenata usluge eRačun, plaćanje (autorizacija) naloga**

5.1 Usluga eRačun omogućuje prikaz tj. prezentaciju elektroničkog računa i/ili elektroničke uplatnice putem eLEMENT@ internet bankarstva namijenjenog građanima.

5.2 Usluga eRačun omogućava automatsko kreiranje neautoriziranog platnog naloga po osnovu sadržaja elektroničke uplatnice.

5.3. Klijent Banke, 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.

5.4 Prilikom provođenja automatski popunjenog neautoriziranog platnog naloga po osnovu sadržaja elektroničke uplatnice i/ili elektroničkog računa, korisnik usluge eRačun može samostalno mijenjati dijelove naloga u odnosu na inicijalno poslani 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.

5.5. Prikaz elektroničkog računa i elektroničke uplatnice ni na koji način ne obvezuje Korisnika na izvršavanje (autorizaciju) naloga za plaćanje kreiranog i prezentiranog uslugom eRačun.

5.6. 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.

## **6. Obaveze i odgovornosti Korisnika**

6.1. 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.

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

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

## **7. Obaveze i odgovornosti Banke**

7.1. Uslugom eRačun kroz uslugu eLEMENT@ internet bankarstva, Banka Korisniku, tj. korisniku usluge eRačun omogućuje samo prikaz elektroničke uplatnice i/ili elektroničkog računa i povezanih elektroničkih dokumenata, formiranje naloga za plaćanje i autorizaciju istog od strane Korisnika.

7.2. 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.

7.3 Banka ne odgovara za nedostupnost usluge uslijed propusta Izdavatelja računa ili Informacijskog posrednika, tehničke probleme na računaru i mobilnom uređaju Korisnika, ispadu ili smetnji u telekomunikacijskim vezama, nestanku struje ili više sile.

7.4. 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. Naknade**

8.1. Za provođenje (autorizaciju) platnog naloga na temelju ispostavljene elektroničke uplatnice Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanima koje su definirane u poglavlju OTP direkt – Plaćanje u koristi računa pravnih osoba.

## **9. Reklamacije**

9.1. 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 usluge eRačun i Izdavatelja računa, Korisnik usluge eRačun rješava isključivo s Izdavateljem računa.

9.2. Reklamacije koje su vezane uz postupanje Banke prilikom provođenja naloga, Korisnik rješava s Bankom.

## **10. Otkaz usluge eRačun**

10.1. Korisnik može u svakom trenutku i bez naknade otkazati uslugu eRačun u pisanom obliku na način da osobno u poslovnici Banke dostavi Zahtjev za otkazivanje Ugovora ili podnošenjem zahtjeva za otkazivanje usluge putem eLEMENT@ internet bankarstva namijenjenog građanima ili direktno kod Izdavatelja računa, ukoliko pojedini Izdavatelj računa to podržava.

10.2. Zahtjev za otkazivanje usluge eRačun putem eLEMENT@ internet bankarstva namijenjenog građanima može se podnijeti za pojedinačnog Izdavatelja računa koji omogućuje uslugu eRačun.

10.3. 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.

10.4. Ugovor 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 pismenim putem osobno u bilo koju poslovnici Banke dostavi obavijest kojom raskida Ugovor.

10.5. Rok za raskid ugovora iz stavka 10.4. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja Ugovora. Ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada je Banka zaprimila obavijest o raskidu. 10.6. Sve transakcije plaćanja elektroničke uplatnice zadane unaprijed uslugom eLEMENT@ internet bankarstva, a koje nisu stornirane, bit će izvršene bez obzira na otkaz usluge.

10.7. 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 o eLEMENT@ internet bankarstvu ili otkaže ugovor druge usluge Banke koja podržava uslugu eRačun,
- ukoliko se ispuni bilo koji razlog za blokadu usluga eLEMENT@ internet bankarstvo od strane Banke,
- ukoliko na strani Izdavatelja računa i/ili Informacijskog posrednika postoji privremena nemogućnost u pružanju usluge eRačun.

## **11. Povjerljivost i korištenje osobnih podataka**

11.1. Potpisom Zahtjeva Korisnik izjavljuje:

- da je upoznat sa svrhom prikupljanja njegovih osobnih podataka, odnosno da Banka iste prikuplja u svrhu koja proizlazi iz pravnog posla u koji ulazi zaključenjem Zahtjeva, a sukladno Općim uvjetima kojima su pobliže definirana pravila pružanja ove vrste bankarskih usluga;
- da je upoznat s identitetom voditelja zbirke osobnih podataka - OTP bankom d.d., svrhom obrade kojoj su podaci namijenjeni, te da ga je voditelj obavijestio o kategorijama Korisnika osobnih podataka i mogućim posljedicama uskrate davanja podataka;
- da dobrovoljno stavlja na raspolaganje podataka o svom matičnom broju građana (JMBG/OIB) i ostale osobne podatke, sadržane u Zahtjevu, te daje privolu da se Banka koristi istima u cilju nedvojbene identifikacije, zaštite Bančinih i njegovih osobnih interesa u poslovanju, te provođenja dubinske analize ili u svrhu provođenja propisa koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, u cilju obavješćavanja o proizvodima i uslugama Banke i za sve ostale potrebe nastale iz poslovnog odnosa s Bankom, dokle god to potrebe poslovnog odnosa koji je predmet ovog akta zahtijevaju;
- da je suglasan da se njegovi osobni podaci mogu proslijediti i ostalim članicama grupe OTP banke d.d. na korištenje i obradu u svrhu izvršavanja ugovornih i zakonskih obveza;
- da je suglasan da mu se Banka obraća pismenim putem, telefonom ili elektroničkom poštom;
- da je upoznat s općim uvjetima koji se nalaze u prilogu Zahtjeva te ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća.

11.2. Banka se obvezuje čuvati osobne podatke Korisnika i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovog akta.

## **12. Podnošenje prigovora**

12.1. 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 Poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

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

12.3. 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.

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

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

12.6. 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.

### **13. Završne odredbe**

13.1. Za sve što nije izričito regulirano ovim Općim uvjetima za uslugu eRačun kao platnu uslugu, na odgovarajući način se primjenjuju Opći uvjeti obavljanja platnih usluga za fizičke osobe, Opći uvjeti korištenja usluge OTPdirekt, te drugi akti Banke i zakonski propisi kojima se propisuje poslovanje po tekućim računima građana.

U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta korištenja usluge OTPdirekt i/ili Općih uvjeta obavljanja platnih usluga za fizičke osobe primijenit će se odredbe ovih Općih uvjeta.

13.2. U slučaju da neke od odredbi ovih Općih uvjeta nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta.

13.3. 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.

13.4. Informacije o svim izmjenama i/ili dopunama sastavnih dijelova Općih uvjeta iz točke 13.3. 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.

13.5. 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, obavezan je pismeno otkazati korištenje usluge eRAČUN 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.

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

13.7. Na Ugovor se primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

13.8. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 2 mjeseca od dana objavljivanja (15. lipnja 2016. godine) i primjenjivat će se na sve Korisnike usluge eRačun od 15. kolovoza 2016. godine, sukladno članku 21. Zakona o platnom prometu.

13.9. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja usluge OTP eRAČUN od svibnja 2015. godine.

U Zadru, lipanj 2016.

Uprava OTP banke Hrvatska d.d.