

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE OTP MOBILNO BANKARSTVO

### 1. Uvod

1.1. Opći uvjeti korištenja usluge OTP mobilno bankarstvo (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluge OTP mobilno bankarstvo (u daljnjem tekstu: OTP m-banking) za klijente fizičke osobe. 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:	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 OTP m-banking (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 OTPdirekt (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 m-banking 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 OTP m-banking je 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.

### 4. Klijent – Korisnik usluge

4.1. Korisnikom usluge OTP m-banking može postati 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 OTP m-banking.

### 5. Opseg usluge OTP m-banking

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

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

### 6. Ugovaranje usluge OTP m-banking

6.1. Korisnik ugovara uslugu OTP m-banking potpisom Zahtjeva za ugovaranje usluge OTP m-banking (u daljnjem tekstu: Zahtjev), ili podnošenjem Zahtjeva putem usluge Internet bankarstvo 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 OTP m-banking (u daljnjem tekstu: Ugovor). Korištenje usluge OTP m-banking ugovara se na neodređeno vrijeme.

6.2. Da bi mogao ugovoriti korištenje usluge OTP m-banking u poslovnici, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu ili putovnicu)

6.3. Prilikom ugovaranja usluge OTP m-banking 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 korisnički identifikator i inicijalna zaporka što osigurava sigurnost prilikom aktivacije aplikacije OTP m-banking na mobilnom uređaju Korisnika.

6.5. Uslugu OTP m-banking Korisnik može ugovoriti i otkazati neovisno o ugovaranju usluge OTPdirekt.

### 7. Obveze i odgovornosti Korisnika

7.1. Korisnik je prije početka korištenja usluge OTP m-banking dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu OTP m-banking, što uključuje mobilni uređaj podesan za instalaciju aplikacije OTP m-banking i pristup internetu putem mobilnog uređaja.

- 7.2. Korisnik je dužan prilikom prvog korištenja OTP m-banking aplikacije unijeti korisnički identifikator i inicijalnu zaporku te kreirati PIN na način propisan Uputom za korištenje OTP m-banking aplikacije.
- 7.3. Korisnik usluge OTP m-banking dužan je voditi računa o sigurnosti mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija OTP m-banking.
- 7.4. Korisnik je dužan koristiti uslugu OTP m-banking na način propisan korisničkom uputom: Uputom za korištenje aplikacije OTP m-banking.
- 7.5. Ukoliko korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku.
- 7.6. Gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje platnog instrumenta (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 OTP m-banking.
- 7.7. Korisnik se obvezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima.
- 7.8. 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.
- 7.9. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka u platnom nalogu te snosi rizik unosa netočnih podataka.
- 7.10. Ukoliko Korisnik promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Zahtjeva, dužan je odmah izvijestiti Banku.

## **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 OTP m-banking 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 OTP m-banking ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci.
- 8.5. Banka zadržava pravo da blokira platni instrument 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.
- 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 putem Kontakt centra ili poslovnica OTP banke.
- Banka će deblokirati platni instrument nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu.
- 8.6. 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.
- 8.7. 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 i internim aktima Banke 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. Autorizacijom naloga Korisnik obavlja postupak dodatnog potpisivanja naloga, čime potvrđuje svoju suglasnost sa provedbom naloga. Postupak se provodi na način da se u aplikaciju mobilnog bankarstva unosi PIN u završnom slijedu postupaka zadavanja platnog naloga.
- 9.4. U slučaju nemogućnosti provođenja naloga zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravnog unosa platnog naloga od strane Korisnika, Banka neće izvršiti platni nalog.

9.5. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem usluge mobilnog 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 OTP m-banking obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen Odlukom o naknadama Banke.

11.2. Mjesečna članarina za korištenje usluge OTP m-banking 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 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. Korisnik je dužan osigurati sredstva na tekućem računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o naknadama Banke. Ukoliko na dan naplate pojedine naknade na tekućem računu nema dovoljno sredstava za naplatu naknade, tekući račun se s naplatom naknade može dovesti u nedozvoljeno prekoračenje.

11.5. U slučaju blokade tekućeg računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade.

## **12. Izvještavanje**

12.1. O izvršenim transakcijama i naplaćenim naknadama Banka Korisnika obavještava jednom mjesečno putem izvotka po računu 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 OTP m-banking.

## **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. 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.

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

14.4. 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 poslovnicu Banke dostavi obavijest kojom raskida Ugovor.

14.5. Rok za raskid ugovora iz stavka 14.4. ovoga članka započinje teći od dana sklapanja Ugovora. Ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada je Banka zaprimila obavijest o raskidu.

## **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 OTP m-banking.

## **17. Rješavanje spora**

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

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

18.1. 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 podatak 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 obavještanja 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.

18.2. Potpisom Zahtjeva 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.

## **19. Podnošenje prigovora**

19.1. 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 proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

19.2. 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.

19.3. 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.

19.4. 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..

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

19.6. 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.

## **20. Završne odredbe**

20.1. Na uslugu OTP m-banking kao platnu uslugu, na odgovarajući način se, osim ovih Općih uvjeta, primjenjuju i odredbe Općih uvjeta za obavljanje platnih usluga za fizičke osobe koji su sastavni dio Zahtjeva te imaju učinke ugovora.

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

20.2. 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.

20.3. Informacije o svim izmjenama i/ili dopunama sastavnih dijelova Općih uvjeta iz točke 20.2. 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.

20.4. 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 OTP m-banking najkasnije do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu na način da osobno u Poslovnicu 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.

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

20.6. Na Ugovor se primjenjuje pravo Republike Hrvatske.

20.7. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 2 mjeseca od dana objavljivanja (26. siječnja 2017. godine) i primjenjivat će se na sve Korisnike od 26. ožujka 2017. godine.

20.8. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja usluge OTP m-banking od lipnja 2016. godine.

Zadar, siječanj 2017.

Uprava OTP banke Hrvatska d.d.