

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:	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 (u daljnjem tekstu: "Korisnik").

2. Izmjene

2.1. Banka može, u bilo koje vrijeme i bez prethodne obavijesti mijenjati ove Uvjete poslovanja za uslugu OTPdirekt. Informacije o važećim uvjetima bit će istaknute na šalterima Banke ili prostorima Banke namijenjenim Korisnicima, web stranici Banke ili raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Korisnika.

2.2. Ukoliko Korisnik ne prihvaća izmjene Uvjeta poslovanja za uslugu OTPdirekt, ovlašten je jednostrano bez ikakve naknade, do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu otkazati korištenje usluge na način da osobno u Poslovnici Banke dostavi izjavu kojom otkazuje uslugu. Propust dostave izjave o otkazivanju usluge u navedenom roku Banka tumači kao Korisnikovo prihvaćanje izmjena.

3. Pojam usluge

3.1. Usluga OTPdirekt uključuje korištenje telefonskog bankarstva, internet bankarstva i SMS usluga.

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 jutarnje stanje je usluga namijenjena građanima koja Korisniku omogućuje primanje informacija o stanju i promjenama na računu putem mobilnog telefona. SMS usluga 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 bez prethodne najave izmijeniti opseg usluga OTPdirekt-a, o čemu izvješćuje Korisnika putem svojih internet stranica. Korisnik pristaje na takve izmjene te ih u cijelosti prihvaća.

5.3. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja usluge OTPdirekt.

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. 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, 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 Uputom za korištenje tokena.
- 7.5. Korisnik je dužan koristiti uslugu OTPdirekt na način propisan 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 ili krađu tokena ili PIN-a Korisnik je dužan bez odgađanja prijaviti Banci. Banka će po prijavi blokirati korištenje tokena.
- 7.9. Korisnik se obvezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima.
- 7.10. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili neodgovarajuće primjene identifikacijskog tokena, nepridržavanjem Općih uvjeta ili zlouporabom identifikacijskog tokena od strane treće osobe.
- 7.11. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka u platnom nalogu te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe u vlastitom okruženju.
- 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 njejoj 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 blokade korištenja usluge OTPdirekt u slučaju opravdane sumnje u zlouporabu, uz obavijest Korisniku.

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 bez prethodne najave. Korisnik je suglasan s primanjem dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade.

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.

9.0. 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 poslovanja s fizičkim osobama.

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 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 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 SMS informacijskog servisa 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 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 OTPdirekt.

14. Otkaz korištenja usluge OTPdirekt

14.1. Korisnik može u svakom trenutku i bez naknade zatražiti otkaz korištenja usluge OTPdirekt, pri čemu je dužan poslati pismeni zahtjev i vratiti identifikacijski token.

14.2. Banka će otkazati korištenje usluge OTPdirekt ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili krši odredbe ugovora ili Općih uvjeta koje je dogovorio s Bankom, a Korisnik je također dužan vratiti identifikacijski token.

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

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

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.

17.2. Izdavanje potvrda o izvršenom plaćanju naplaćuje se u skladu s važećom Odlukom o naknadama Banke.

18. Rješavanje spora

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

19. Povjerljivost i korištenje osobnih podataka

19.1. 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 obavještavanja 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, kao i sve izmjene i dopune istih do kojih dođe u razdoblju do potpunog okončanja pravnog posla i svih međusobnih obveza ugovornih stranaka koje iz njega proizlaze.

19.2. 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.

20. Podnošenje prigovora

20.1. Ukoliko Korisnika 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.

20.2. 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.

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.

21. Završne odredbe

21.1. Ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti za obavljanje platnih usluga za fizičke osobe su sastavni dio Zahtjeva te imaju učinke ugovora. O svim izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta za obavljanje platnih usluga za fizičke osobe i Odluke o naknadama Banke Banka će Korisnika pravodobno izvijestiti putem svojih internet stranica. Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene, obavezan je pismeno otkazati korištenje usluge OTPdirekt i SMS informacijskog servisa najkasnije do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

21.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 2 mjeseca od dana objavljivanja (18.05.2015.) i primjenjivat će se na sve Korisnike od 19.07.2015. godine.

21.3. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja usluge OTPdirekt od kolovoza 2012. godine.

Zadar, svibanj 2015.

Uprava OTP banke Hrvatska d.d.