

## **OPĆI UVJETI ZA KORIŠTENJE USLUGE SMS INFO ZA FIZIČKE OSOBE**

### **1. Uvod**

1.1. Opći uvjeti korištenja usluge SMS INFO (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluge SMS info za klijente fizičke osobe (u daljnjem tekstu: SMS info). Opći uvjeti reguliraju poslovni odnos između OTP banke d.d. (u daljnjem tekstu: "Banka") i klijenta fizičke osobe koji ugovara uslugu SMS info (u daljnjem tekstu: "Korisnik").

### **2. Izmjene**

2.1. Banka može u bilo koje vrijeme i bez prethodne obavijesti mijenjati ove Opće uvjete. Informacije o važećim uvjetima biti će istaknute na šalterima Banke ili prostorima namijenjenim Klijentima, na internet stranici Banke te dostupne u pisanom obliku na zahtjev Klijenta.

### **3. Pojam usluge**

3.1. 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 - dnevno slanje SMS poruka korisniku usluge o stvarnom i raspoloživom stanju računa ukoliko je prethodni dan bilo promjena po računu u iznosu većem od 25 kn

- SMS poruke vezane za informacije o korištenju bankovnih kartica na bankomatima, POS terminalima i internetu

- SMS kontrola računa

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

### **4. Klijent – korisnik usluge**

4.1. Korisnikom usluge SMS info može postati domaća fizička osoba koja ima otvoren tekući račun u OTP banci.

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

4.3. Banka može, po svojoj diskrecijskoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja, odbiti zahtjev za korištenje usluge SMS Info.

### **5. Opseg usluge SMS info**

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

5.2. Banka ima pravo bez prethodne najave izmijeniti opseg usluga SMS info, o čemu izvješćuje Korisnika preko sadržaja 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 usluga SMS info.

### **6. Ugovaranje usluge SMS info**

6.1. Korisnik ugovara uslugu SMS info potpisom Zahtjeva za ugovaranje usluge SMS info (u daljnjem tekstu: Zahtjev) čiji su sastavni dio Opći uvjeti. Korištenje usluge SMS info ugovara se na neodređeno vrijeme.

6.2. Da bi mogao ugovoriti korištenje usluge SMS info, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu, putovnicu ili vozačku dozvolu).

6.3. Prilikom ugovaranja usluge SMS info Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Korisnika.

6.4. Po odobrenju Zahtjeva korisniku se omogućava korištenje svih ili pojedinačnih segmenata usluge SMS info.

6.5. Uslugu SMS info Korisnik može ugovoriti i raskinuti neovisno o ugovaranju usluge OTP Direkt.

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

7.1. Korisnik je prije početka korištenja usluge SMS info dužan osigurati minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu SMS info, što podrazumijeva mobilni telefon i aktivni telefonski broj jednog od podržanih GSM operatera u zemlji navedenih u brošuri usluge SMS info.

7.2. Korisnik je dužan koristiti uslugu SMS info na način propisan korisničkim uputama: Uputom za korištenje SMS info usluge.

7.3. Ukoliko Korisnik promijeni broj mobilnog telefona ili bilo koji drugi podatak iz Zahtjeva, dužan je odmah izvijestiti Banku.

7.4. Gubitak ili krađu mobilnog telefona Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci. Banka će po prijavi onemogućiti korištenje usluge SMS info.

7.5. 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 ne preuzima odgovornost za slučajeve u kojima Korisnik ne može koristiti uslugu SMS info zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili zbog 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.

8.2. Banka ima pravo izvršiti privremenu blokadu korištenja usluge SMS info ukoliko Korisnik propusti plaćanje dospjelih obveza prema Banci.

8.3. Banka zadržava pravo blokade korištenja usluge SMS info u slučaju opravdane sumnje u zlouporabu, uz obavijest Korisniku.

8.4. U sklopu usluge SMS info Banka nudi Korisniku usluge koje se sastoje od slanja poruka određenog sadržaja, te poruka na upit Korisnika. Banka zadržava pravo izmjene vrsta i opsega usluga koje nudi bez prethodne najave. Korisnik je suglasan s primanjem dodatnih poruka informativnog ili drugog karaktera od strane Banke bez naknade.

8.5. Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog primanja na definirani mobilni telefon Korisnika te nije odgovorna za zluporabe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo mobilnog telefona navedenog u Zahtjevu.

## **9. Izvršavanje usluge SMS info**

9.1. Banka će izvršiti transakciju slanja SMS poruke kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje u skladu s Općim uvjetima poslovanja s fizičkim osobama.

9.2. U slučaju nemogućnosti provođenja SMS info usluge zbog trenutnog statusa računa ili neispravnog unosa SMS upita od strane Korisnika, Banka neće izvršiti traženu uslugu.

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

## **10. Naknade**

10.1. Banka za ugovaranje i korištenje usluge SMS info obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen Odlukom o tarifi naknada Banke.

10.2. Mjesečna članarina za korištenje usluge „SMS info - Jutarnje stanje računa“ naplaćuje se s tekućeg računa Korisnika. Naknada se ne naplaćuje za tekući mjesec ukoliko je klijent u tom mjesecu otkazao uslugu.

10.3. 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 tarifi naknada Banke.

10.4. Klijent je dužan osigurati sredstva na tekućem računu za naplatu naknada definiranih Odlukom o tarifi naknada. 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.

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

## **11. Izvještavanje**

11.1. O naplaćenim naknadama Banka jednom mjesečno obavještava Korisnika putem izvotka s tekućeg računa.

11.2. Ukoliko je klijent 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 OTP direkt (Internet bankarstva ili telefonskog bankarstva).

11.3. Banka može putem različitih kanala distribucije obavještavati Korisnika o novim proizvodima i uslugama.

## **12. Ostale obavijesti**

12.1. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje usluge SMS info.

### **13. Otkaz korištenja usluge SMS info**

13.1. Ukoliko Korisnik više ne želi koristiti pojedinu ili sve usluge unutar usluge SMS info, to može napraviti osobno u bilo kojoj poslovnici OTP banke uz predočenje identifikacijskog dokumenta.

13.2. Banka zadržava pravo otkaza korištenja usluge SMS info ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili se ne pridržava odredbi Općih uvjeta.

### **14. Rješavanje spora**

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

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

15.1. Potpisom Zahtjeva Korisnik izjavljuje:

- da je upoznat/a sa svrhom prikupljanja njegovih osobnih podataka, odnosno da Banka iste prikuplja u svrhu koja proizlazi iz pravnog posla u koji ulazi potpisivanjem Zahtjeva, a sukladno Općim uvjetima kojima su pobliže definirana pravila pružanja ove vrste bankarskih usluga,

- da je upoznat/a sa 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, a koji je predmet ovog akta, zahtijevaju,

- da je suglasan/na da mu/joj se Banka može obraćati pismenim putem, telefonom ili elektroničkom poštom.

- da je upoznat/a s Općim uvjetima koji se nalaze u prilogu Zahtjeva te ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća, a također i sve izmjene i dopune istih do kojih dođe do potpunog okončanja pravnog posla i svih međusobnih obveza ugovornih stranaka koje iz njega proizlaze.

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

### **16. Podnošenje prigovora**

16.1. Ukoliko klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 dana (osim ako izrijekom nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili predati isti u Poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

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

16.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

16.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisanim putem u roku od 15 radnih dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok.

16.5. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su Aktima Banke.

### **17. Završne odredbe**

17.1. Opći uvjeti su sastavni dio Zahtjeva te imaju učinke ugovora. O svim izmjenama i dopunama Općih uvjeta i Odluke o tarifi naknada Banke Banka će Korisnika pravodobno izvijestiti putem svojih Internet

stranica. Ukoliko Korisnik ne želi prihvatiti izmjene, obvezan je osobno otkazati korištenje usluge SMS info u bilo kojoj poslovnici OTP banke.

17.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15 dana od dana objavljivanja (19.07.2012.) i primjenjivat će se od 03.08.2012. godine.

17.3. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja usluge SMS info za građane od ožujka 2012. godine.

Zadar, srpanj 2012.

Uprava OTP banke Hrvatska dioničko društvo