

OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE OTP MOBILNO BANKARSTVO

1. Uvod

1.1. Opći uvjeti korištenja usluge (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) OTP mobilno bankarstvo (u daljnjem tekstu: OTP m-banking) reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluge OTP m-banking za klijente fizičke osobe. Opći uvjeti reguliraju poslovni odnos između OTP banke Hrvatska dioničko društvo Zadar (u daljnjem tekstu: "Banka") i klijenta fizičke osobe koji ugovara uslugu OTP m-banking (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 bit će istaknute na šalterima Banke ili u prostorima namijenjenim Klijentima, na internet stranici Banke te će biti dostupne u pisanom obliku na zahtjev Klijenta.

3. Pojam usluge

3.1. Usluga OTP m-banking je financijsko – informativni servis Banke koji 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 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 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 bez prethodne najave izmijeniti opseg usluga OTP m-banking, 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 usluge OTP m-banking.

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), čiji su sastavni dio Opći uvjeti. Korištenje usluge OTP m-banking ugovara se na neodređeno vrijeme.
6.2. Da bi mogao ugovoriti korištenje usluge OTP m-banking, Korisnik je dužan podnijeti Banci važeći osobni identifikacijski dokument (osobnu iskaznicu, putovnicu ili vozačku dozvolu).
6.3. Prilikom ugovaranja usluge OTP m-banking Banka može zatražiti i dodatnu dokumentaciju potrebnu za identificiranje Korisnika.
6.4. Po odobrenju 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 raskinuti 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 korisničkim uputama: 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 ili krađu mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija OTP m-banking ili PIN-a Korisnik je dužan bez odgađanja prijaviti Banci. Banka će po prijavi blokirati korištenje aplikacije OTP m-banking.
- 7.7. Korisnik se obvezuje da će izdavati naloge za plaćanje u visini raspoloživih sredstava na računima.
- 7.8. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka mobilnog telefona na kojem je instalirana aplikacija OTP m-banking, neovlaštenog korištenja ili neodgovarajuće primjene aplikacije OTP m-banking, nepridržavanjem Općih uvjeta ili zlouporabom aplikacije OTP m-banking od strane treće osobe.
- 7.9. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka u platnom nalogu te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe u vlastitom okruženju.
- 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 njejoj 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 blokade korištenja usluge OTP m-banking u slučaju opravdane sumnje u zlouporabu, uz obavijest Korisniku.
- 8.6. 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 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 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. U slučaju nemogućnosti provođenja naloga zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravnog unosa platnog naloga od strane Korisnika, Banka neće izvršiti platni nalog.
- 9.4. 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 OTP m-banking obračunava i naplaćuje naknade u visini i na način utvrđen Odlukom o naknada 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 klijent 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. Klijent 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 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 korištenja usluge OTP m-banking

14.1. Korisnik može zatražiti otkaz korištenja usluge OTP m-banking, pri čemu je dužan poslati pismeni zahtjev .

14.2. Banka će otkazati korištenje usluge OTP m-banking ukoliko Korisnik prekorači svoja prava ili krši odredbe ugovora ili Općih uvjeta koje je dogovorio s Bankom.

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.

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

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) 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 OTP bankom, dokle god to potrebe poslovnog odnosa koji je predmet ovog akta zahtijevaju.

- da je suglasan da mu se OTP banka d.d. 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.

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

19. Podnošenje prigovora

19.1. 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 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 Klijentu prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni.

19.3. 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.

19.4. 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.

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

20. Završne odredbe

20.1. Opći uvjeti su sastavni dio Zahtjeva te imaju učinke ugovora. O svim izmjenama i dopunama Općih uvjeta i Odluke o naknadama Banke Banka će Korisnika pravodobno izvijestiti putem svojih internet stranica. Ukoliko Korisnik ne prihvati izmjene, obvezan je pismeno otkazati korištenje usluge OTP m-banking.

20.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu od dana objavljivanja (06.03.2013.).

Zadar, prosinac 2012.

UPRAVA OTP BANKE HRVATSKA d.d.