

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Uprava Banke donijela je dana 28. kolovoza 2018. godine

OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO ZA IZVRŠENJE JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA

I. OPĆE ODREDBE

(1) Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izvršenje jednokratnih platnih transakcija (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) utvrđuju se uvjeti i način izvršenja jednokratnih platnih transakcija, informacije o rokovima za izvršenje jednokratnih platnih transakcija, naknadama, tečajevima koji se koriste kod preračunavanja valuta i ostale informacije koje je Banka dužna učiniti raspoloživima nakon primitka naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije.

(2) Klijent predajom naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije potvrđuje da je prethodno upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja i Terminskim planom izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Terminski plan) te izvodom iz odluka Banke kojima je reguliran obračun naknada u svezi jednokratnih platnih transakcija, a koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja, kao i da ih u cijelosti prihvaća.

(3) Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja koji je ujedno i pružatelj platnih usluga je:

- Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, Republika Hrvatska, BIC (SWIFT): HPBZHR2X, www.hpb.hr, e-mail adresa: hpb@hpb.hr, registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080010698, OIB: 87939104217

Banka pruža platne usluge temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke koja je ovlaštena za kontrolu i nadzor rada Banke.

(4) Popis poslovnica Banke s kontakt podacima kao i ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

Ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, te na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

(5) Naloga za plaćanje platitelj može podnijeti u poslovnoj mreži Banke, te putem ugovornih partnera koji obavljaju poslove platnog prometa u ime i za račun Banke.

Prilikom provođenja jednokratne platne transakcije, Banka će provesti identifikaciju i prikupljanje podataka o platitelju sukladno važećim zakonskim propisima.

II. DEFINICIJE

(1) Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeće značenje:

Platitelj u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je fizička osoba koja daje nalog za plaćanje i koja nema otvoren transakcijski račun u Banci odnosno nema uspostavljen poslovni odnos s Bankom.

Primatelj plaćanja je fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet jednokratne platne transakcije.

Potrošač je fizička osoba koja prilikom podnošenja naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Nalog za plaćanje je instrukcija koju platitelj podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

Jednokratna platna transakcija je svako plaćanje inicirano nalogom za plaćanje koje nije pokriveno okvirnim ugovorom o platnim uslugama između platitelja i Banke.

Nacionalna platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj i pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u RH.

Prekogranična platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u RH, a drugi u drugoj državi članici.

Međunarodna platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u RH, a drugi u trećoj državi.

Referentni tečaj je tečaj koji se primjenjuje kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim pružatelj platnih usluga ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti.

Radni dan je dan na koji posluje relevantni pružatelj platnih usluga koji sudjeluje u izvršenju platne transakcije kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

Novčana sredstva su novčanice i kovani novac, elektronički novac u smislu zakona kojim se uređuje elektronički novac te novčana potraživanja prema pružatelju platnih usluga (knjiženi novac).

Jedinstvena identifikacijska oznaka je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga

mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u jednokratnoj platnoj transakciji.

Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo je temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.

Kreditni transfer jest platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenjem platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.

Ugovorni partner je poslovni subjekt koji temeljem ugovora sklopljenog s Bankom u ime i za račun Banke pruža usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta.

III. IZVRŠENJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE NA TEMELJU PODNIJETOG NALOGA

(1) Banka provodi naloge u skladu s važećim zakonskim propisima i ovim Općim uvjetima poslovanja.

(2) Banka će izvršiti nalog ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog je zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja i Terminskom planu koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja i koji je dostupan na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr/nalog sadržava sve obvezne elemente nužne za njegovo provođenje
- elementi naloga nisu ispravljani, precrtani, brisani ili na neki drugi način mijenjani i isti su jasno čitljivi
- platitelj je osigurao dostatna novčana sredstva za izvršenje naloga uključujući iznose bančinih naknada
- platitelj je dao suglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije predajom Banci ispunjenog naloga
- ne postoje zakonske zapreke za provođenje naloga.

(3) Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati nalog dostupni su na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

(4) Ako Banka zaprimi nalog za plaćanje na neradni dan ili iza vremena određenog Terminskim planom izvršenja platnih transakcija kao kraj radnog dana, smatrat će se da je nalog za plaćanje zaprimljen sljedećeg radnog dana. Neradnim danima za međubankovna plaćanja smatraju se subote, nedjelje i neradni dani propisani pozitivnim propisima određeni od strane nadležnog državnog tijela u zemlji ili inozemstvu, financijskih institucija preko kojih se obavlja namira međubankovnih plaćanja i Banke. Neradnim danima za unutarbankovna plaćanja i gotovinska plaćanja smatraju se dani određeni aktima Banke.

(5) Platitelj je odgovoran za točnost i potpunost podataka upisanih na nalogu.

(6) Nalog ne smije sadržavati uvjete, u protivnom će se smatrati da svaki takav uvjet ne postoji.

(7) U slučaju nedostatka posebnih instrukcije Klijenta, Banka će nalog izvršiti na način za koji prema vlastitoj prosudbi utvrdi da je najpovoljniji za Klijenta.

IV. ODBIJANJE NALOGA ZA PLAĆANJE

(1) Banka može odbiti izvršenje naloga ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje. U tom slučaju, smatrat će se da nalog nije niti zaprimljen, a Banka će o odbijenom nalogu te, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja obavijestiti platitelja odmah po primitku naloga.

(2) Banka će odbiti izvršenje i onog naloga za koji nije mogla izvršiti identifikaciju platitelja sukladno važećim propisima.

V. OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

Nalog se može opozvati sve dok Banka ne započne s izvršenjem platne transakcije na temelju primljenog naloga.

VI. ODGOVORNOST I ISKLJUČENJE OD ODGOVORNOSTI

(1) Banka nije odgovorna za štetu nastalu zbog neizvršenja ili neurednog izvršenja jednokratne platne transakcije u slučaju kada je platitelj dostavio Banci netočnu identifikacijsku oznaku primatelj plaćanja ili je šteta uzrokovana pogrešno upisanim ostalim podacima na nalogu od strane platitelja. Ako platitelj osim jedinstvene identifikacijske oznake primatelja plaćanja dostavi Banci i ostale podatke za izvršenje naloga, Banka će biti odgovorna samo za izvršenje naloga u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom primatelja plaćanja.

(2) U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autorizirane jednokratne platne transakcije greškom Banke ili ugovornih partnera, Banka će nadoknaditi platitelju štetu uključujući naplaćene naknade i pripadajuće kamate

(3) Platitelj je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana izvršenja platne transakcije, obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji.

(4) U slučaju da je platna transakcija neautorizirana, Banka je dužna odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka zahtjeva platitelja, vratiti platitelju iznos neautorizirane platne transakcije

(5) Banka neće odgovarati za neizvršenje ili neuredno izvršenje jednokratne platne transakcije u slučaju:

- ako su nastupile objektivne smetnje u obavljanju poslova platnog prometa na koje Banka ne može utjecati
- ako je izvršenje jednokratne platne transakcije posljedica prijave platitelja

- ako platitelj nije bez odgode, a najkasnije u propisanim rokovima, obavijestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju jednokratne platne transakcije
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje jednokratne platne transakcije posljedica pogrešne instrukcije platitelja na nalogu
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje jednokratne platne transakcije posljedica krivotvorenog ili protupravnog naloga predanog Banci
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje jednokratne platne transakcije posljedica obveze koja za Banku proizlazi iz drugih propisa
- ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevare i ako je o navedenom razlogu obavijestio Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

(6) Smetnjama u obavljanju poslova platnog prometa smatraju se svi događaji, radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih djela, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja na čiji nastanak Banka ne može utjecati.

(7) Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, FINA-e, Hrvatske pošte i SWIFT-a.

(8) Banka se također oslobađa odgovornosti za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kojemu je uzrok provedba mjera sukladno propisima i međunarodno prihvaćenim obvezama na području sprječavanja pranja novca i financiranju terorizma, kao i propisima koji Banci nalažu obveze u pogledu provjere informacija koje moraju biti priložene prijenosu novčanih sredstava.

(9) Isključena je odgovornost Banke za neizvršenje ili produljenje roka izvršenja naloga ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi dodatne podatke i dokumentaciju radi provedbe mjera iz prethodnog stavka.

VII. NAKNADE I TEČAJEVI

(1) Banka naplaćuje naknade za izvršenje jednokratnih platnih transakcija u skladu s odlukama Banke koje reguliraju obračun i naplatu naknada prije ili istovremeno s izvršenjem jednokratne platne transakcije.

(2) Izvod iz odluka Banke koje reguliraju obračun i naplatu naknada dostupan je na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

(3) Ako izvršenje jednokratne platne transakcije uzrokuje dodatne troškove zbog nedovoljnih ili netočnih podataka koje je platitelj zadao u nalogu, platitelj je suglasan da na poziv Banke podmiri takve troškove. U protivnom, Banka nije dužna izvršiti jednokratnu platnu transakciju.

(4) Banka izvršava nalog u valuti naznačenoj na nalogu.

(5) Ako izvršenje jednokratne platne transakcije zahtijeva preračunavanje valuta, Banka primjenjuje dnevnu tečajnu listu Banke koja je objavljena na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr i u svim njenim poslovnim jedinicama.

VIII. PRIGOVORI, PRITUŽBE I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

(1) Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.

(2) Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u najbližoj poslovnici,
- e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i hpb@hpb.hr,
- putem internetskih stranica: www.hpb.hr,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
- telefaksom: 01/4707 987.

(3) Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati podatke:

- ime i prezime podnositelja prigovora,
- adresu podnositelja prigovora,
- OIB,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

(4) Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

(5) Podnositelj prigovora koji je s Bankom zaključio ugovor u e-poslovnici ima pravo podnijeti prigovor putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

(6) Ako Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

(7) Ako podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za mirenje
Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba
Teslina 1/I , 10 000 Zagreb
e-mail: info@mirenje.hr
www.mirenje.hr,

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: mirenje@hgk.hr
www.hgk.hr,

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: sudcasti@hgk.hr
www.hgk.hr,

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

(8) Za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Klijent ne Ugovore drugačije.

(9) Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Klijentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

(10) Na ugovore se primjenjuje hrvatsko pravo, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

IX. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

X. ZAVRŠNE ODREDBE

(1) Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01. studenog 2018. godine. Danom primjene ovih Općih uvjeta poslovanja prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izvršenje jednokratnih platnih transakcija od 31. prosinca 2010. godine, te Izmjene i dopune istih od 20. ožujka 2018. godine.

(2) Za komunikaciju između Banke i platitelja koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i platitelj ne ugovore drugačije.

(3) Opći uvjeti poslovanja izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta poslovanja biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.

(4) Za sve odredbe Općih uvjeta poslovanja koje su protivne kogentnim odredbama važećih propisa smatrat će se da su zamijenjene kogentnim odredbama s danom početka njihove primjene.

(5) Ovi Opći uvjeti poslovanja se na odgovarajući način primjenjuju na platnu uslugu novčanih pošiljaka koju Banka pruža u suradnji s Western Unionom ili drugim subjektima pa stoga dopunjuju posebne uvjete poslovanja koji se odnose na tu platnu uslugu. U slučaju razlika između ovih Općih uvjeta poslovanja i uvjeta poslovanja koji se odnose na platnu uslugu novčanih pošiljaka, potonji uvjeti poslovanja imaju prednost pred ovim Općim uvjetima poslovanja. Klijent potpisivanjem obrasca za slanje ili primitak novčane pošiljke potvrđuje da je suglasan s primjenom ovih Općih uvjeta poslovanja te da je s njima upoznat.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo