

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb Uprava Banke donijela je 30. srpnja 2014. godine „Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe“ te je dana 10. ožujka 2015. godine donijela Odluku o „Izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe“ na temelju koje Odluke se dana 10. ožujka 2015. godine donosi i objavljuje sljedeći pročišćeni tekst Općih uvjeta

OPĆI UVJETI POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA TRANSAKCIJSKE RAČUNE I OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA ZA FIZIČKE OSOBE

I OPĆE ODREDBE

1. Ovim Općim uvjetima poslovanja za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) utvrđuju se pravila po kojima Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo (dalje: Banka), obavlja platne usluge po računima fizičkih osoba, poslovanje s Maestro, VISA electron i Debit MasterCard platnim karticama, terminski plan izvršenja platnih transakcija, obračun naknada i kamata u vezi s platnim uslugama, način i rokovi informiranja fizičkih osoba, te ostala prava i obveze Banke i fizičkih osoba u pogledu platnih usluga koje pruža Banka u skladu s važećim propisima.
2. Donositelj ovih Općih uvjeta poslovanja koji je ujedno i pružatelj platnih usluga je:
 - Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, Hrvatska, BIC (SWIFT): HPBZHR2X, IBAN: HR46 2390 0011 0700 0002 9, www.hpb.hr, e-mail adresa: hpb@hpb.hr, registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080010698, OIB: 87939104217
 - Hrvatska narodna banka ovlaštena je za kontrolu i nadzor rada Banke.
 - Banka pruža platne usluge temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke.
3. Ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i poslovnih subjekata koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, te na web stranicama Banke: www.hpb.hr.

II DEFINICIJE

1. Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeće značenje:
 - Klijent** u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je potrošač koji je s Bankom zaključio okvirni ugovor odnosno ugovor o otvaranju i vođenju pojedinačnog transakcijskog računa i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja u skladu s odredbama navedenog ugovora i ovih Općih uvjeta poslovanja.
 - Potrošač** je svaka fizička osoba koja sklapa posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja.
 - Okvirni ugovor** je ugovor o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s Klijentom i kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji može sadržavati obvezu i uvjete otvaranja i vođenja transakcijskog računa.
 - Korisnik platnih usluga** je fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja.
 - Platitelj** je fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje
 - Primatelj** plaćanja je fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
 - Datum valute** je referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjiženja na teret računa za plaćanje (datum valute terećenja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja).
 - Referentni tečaj** je tečaj koji se upotrebljava kao osnovica za preračunavanje valute, a kojeg Banka čini dostupnim ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti.
 - Referentna kamatna stopa** je kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koja će se primjenjivati, a koja potječe iz izvora dostupnog javnosti.
 - Radni dan** je dan na koji posluje platitelj/ev pružatelj platnih usluga ili pružatelj platnih usluga primatelja

plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

Račun za plaćanje (dalje: račun ili transakcijski račun) je bilo koji račun kojeg vodi pružatelj platnih usluga na ime jednog ili više korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, računima se smatraju tekući račun, žiro račun i računi posebne namjene, a otvaranje, vođenje i zatvaranje kojih je regulirano odredbama „Općih uvjeta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba“.

Platna transakcija je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstva koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

Nacionalna platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj.

Prekogranična platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice.

Međunarodna platna transakcija jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države.

Novčana sredstva su novčanice i kovani novac, elektronički novac u smislu zakona kojim se uređuje poslovanja institucija za elektronički novac te novčana potraživanja prema pružatelju platnih usluga.

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 platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja jedinstvenu identifikacijsku oznaku predstavlja IBAN.

Nalog za plaćanje je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

Izravno terećenje je platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane platiteljevom pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

Platni instrument je svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja platnim instrumentima se smatraju, među ostalima, čekovi, platne kartice, i uređaji i/ili postupci, ovisno o okolnostima slučaja, koji Klijentu omogućavaju obavljanje platnih transakcija elektroničkim putem ili putem sredstava telekomuniciranja.

Platna kartica je sredstvo koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. U smislu ovih Općih uvjeta, platnim karticama se smatraju debitna VISA electron, Maestro i Debit MasterCard platna kartica.

Korisnik kartice ili Korisnik - Klijent ili od strane Klijenta opunomoćena osoba koja koristi Karticu za raspolaganje sredstvima na Računu.

Broj kartice - broj od 16 znamenki naveden na Kartici, a na temelju kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice.

Bankomat - samoposlužni uređaj za isplatu gotovine i ostale automatizirane usluge.

EFTPOS - uređaj koji služi za elektroničko plaćanje, podizanje gotovine putem kartice i uplatu sredstava na račun.

Sigurnosno obilježje kartice - tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice odnosno kojim se autoriziraju platne transakcije učinjene platnom karticom. U skladu s ovim Općim uvjetima sigurnosna obilježja kartice predstavljaju PIN, Token/mToken šifra i statička zaporka:

a) PIN (Personal Identification Number) – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja platne kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke.

b) Token/mToken šifra (OTP – One Time Password) – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje Token/mToken generira nakon upisa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga izravnog bankarstva Banke.

c) Statička zaporka (Static password) – osmeroznamenkasta nepromjenjiva šifra pomoću koje Korisnik verificira svoj identitet prilikom kupovine na prodajnim mjestima na Internetu ako ne koristi Token/mToken Banke. Banka poštom dostavlja Korisniku inicijalnu lozinku, koju Korisnik unosi prilikom prve verifikacije svog identiteta kod plaćanja na internetu, te odmah potom unosi željenu Statičku zaporku koju će koristiti prilikom svake sljedeće verifikacije svog identiteta kod plaćanja na internetu.

Prodajno mjesto je mjesto na kojem pravne i fizičke osobe prihvaćaju karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji svoje robe i/ili usluga.

Dnevni limit - dnevno dozvoljeni iznos sredstava, odnosno broj transakcija koje korisnik kartice može iskoristiti u zemlji i inozemstvu za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i usluga.

Četverodnevni limit - iznos sredstava, odnosno broj transakcija koje korisnik kartice može iskoristiti u roku od četiri dana u zemlji i inozemstvu za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i usluga.

Zamjenska kartica - kartica koja se izdaje kao zamjena za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena korisnika kartice.

Autorizacija - platna transakcija koja se smatra autoriziranom ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Usluge izravnog bankarstva - skup usluga Banke koje čine usluga internetskog bankarstva, usluga SMS-a, usluga email-a, usluga bankarstva putem mobilnih uređaja i drugih ugovorenih usluga izravnog bankarstva, a koje nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih transakcija.

Sredstva za identifikaciju - tehničko sredstvo i/ili aplikativno rješenje koje omogućava identifikaciju Korisnika prilikom korištenja pojedine usluge izravnog bankarstva i autorizaciju naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga koje je Korisnik zadao korištenjem pojedine usluge izravnog bankarstva (npr. Token, mToken).

MAC (Message Authentication Code) - niz znamenaka koje je potrebno unijeti u odgovarajuće polje u sredstvo za identifikaciju prilikom autorizacije naloga, čijim se unosom nalog smatra autoriziranim od strane Korisnika.

III IZVRŠENJE NALOGA ZA PLAĆANJE

(1) Zaprimanje naloga za plaćanje

1. Banka provodi naloge za plaćanje u skladu s važećim propisima i ovim Općim uvjetima poslovanja.
2. Klijent može raspolagati sredstvima na računu na sljedeće načine:
 - podnošenjem naloga za plaćanje u pisanom ili elektronskom obliku
 - korištenjem platnih kartica
 - korištenjem čekova
 - korištenjem ostalih platnih usluga koje mu Banka može učiniti dostupnima.
3. Pod nalogima za plaćanje podrazumijevaju se nalozi inicirani na:
 - obrascima platnog prometa na papirnom mediju
 - elektronskom mediju
 - temeljem zakonskih i ugovornih odnosa.
4. Banka će izvršiti nalog za plaćanje ukoliko su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:
 - da je nalog za plaćanje zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja i dnevno terminskom planu izvršenja platnih transakcija u Banci koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja i koji je dostupan u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i poslovnih subjekata koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na web stranicama Banke: www.hpb.hr
 - ukoliko su na računu platitelja evidentirana raspoloživa sredstva za provođenje naloga za plaćanje
 - ukoliko nalog za plaćanje ima popunjene sve obvezne elemente
 - ukoliko neki od elemenata nije ispravljan, precrtan, brisan ili na neki drugi način mijenjan
 - ukoliko je platna transakcija autorizirana na ugovoreni način
 - ukoliko ne postoje zakonske zapreke za provođenje naloga.
5. Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati nalog za plaćanje dostupni su Klijentima u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i poslovnih subjekata koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na web stranicama Banke www.hpb.hr.
6. Ako Banka zaprimi nalog za plaćanje na neradni dan ili iza vremena određenog dnevno 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 unutar bankovna plaćanja i gotovinska plaćanja smatraju se dani određeni aktima Banke.
7. Klijent može odrediti da se nalog za plaćanje počne izvršavati:
 - na određeni dan
 - na kraju određenog razdoblja
 - na dan kada Klijent osigura potrebna sredstva za provođenje naloga za plaćanje.
8. U prethodno navedenom slučaju, vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se dan ugovoren za

započinjanje izvršavanja naloga.

9. Naloge za bezgotovinsko plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u domaćoj valuti Banka može zaprimiti do 14 dana unaprijed.

(2) Izvršenje naloga za plaćanje

1. Klijent i Banka mogu dogovoriti da se podnijeti nalozi za plaćanje izvršavaju prema prioritetu određenim od strane Klijenta, u suprotnom Banka će zaprimljene naloge za plaćanje izvršavati prema vremenu primitka.

2. Svi nalozi za plaćanje koji se dostavljaju u Banku na papirnom mediju moraju biti potpisani od strane Klijenta.

3. Nalozi za plaćanje zaprimljeni u Banci elektronskim putem potpisuju se ugovorenim i razmijenjenim elektroničkim ključem.

4. Banka izvršava naloge za plaćanje u valuti u kojoj nalog za plaćanje glasi, a koja mora biti jedna od valuta naznačenih na važećoj tečajnoj listi Banke. Klijent mora na dan započinjanja izvršenja naloga za plaćanje osigurati pokriće na svom računu u valuti u kojoj nalog glasi; u protivnom Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje.

5. Klijent je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.

6. Banka nije odgovorna za štetu koju je Klijent pretrpio ukoliko je dostavio Banci netočnu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja. Ukoliko Klijent osim jedinstvene identifikacijske oznake primatelja plaćanja dostavi Banci i ostale podatke za izvršenje naloga za plaćanje, Banka će biti odgovorna samo za izvršenje naloga za plaćanje u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom primatelja plaćanja.

7. Nalog za plaćanje ne smije sadržavati uvjete, u protivnom će se smatrati da svaki takav uvjet ne postoji.

8. U slučaju nedostatka posebnih instrukcije Klijenta, Banka će nalog za plaćanje izvršiti na način za koji prema vlastitoj prosudbi utvrdi da je najpogodniji za Klijenta.

9. U slučaju uplate sredstava na račun Klijenta otvoren u Banci, Banka će iznos platne transakcije staviti na raspolaganje Klijentu isti radni dan na koji je zaprimila sredstva ukoliko su platnom transakcijom zaprimljeni svi potrebni podaci za odobrenje računa Klijenta. Ukoliko su sredstva zaprimljena na neradni dan, smatrat će se da su sredstva zaprimljena sljedećeg radnog dana.

10. Kod nacionalnih platnih transakcija u kunama, Banka je dužna osigurati da račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja bude odobren za iznos platne transakcije istoga radnog dana kad je primljen nalog za plaćanje.

11. Kod nacionalnih platnih transakcija u valuti treće države Banka je dužna osigurati da račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja bude odobren za iznos platne transakcije najkasnije dokraja četvrtoga radnog dana, računajući od vremena primitka naloga za plaćanje.

12. Kod međunarodnih platnih transakcija Banka je dužna osigurati da račun pružatelja platnih usluga iz inozemstva bude odobren najkasnije do kraja trećeg radnog dana računajući od vremena primitka naloga.

13. Vrijeme primitka naloga za plaćanje određuje se sukladno pravilima iz točke 6. Članka III ovih Općih uvjeta poslovanja.

14. U slučaju polaganja gotovog novca na račun otvoren u Banci od strane Klijenta, Banka će Klijentu staviti sredstva na raspolaganje najkasnije sljedeći radni dan nakon vremena primitka gotovog novca s datumom valute tog dana.

15. Naloge za plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u domaćoj valuti, a koje nije bilo moguće izvršiti na datum valute uslijed nedostatka pokrića na računu Klijenta, Banka će izvršiti u sljedećih 5 (pet) radnih dana ukoliko naknadno bude osigurano pokriće na računu i pod uvjetom da Klijent nema evidentiranu oznaku blokade na računu.

16. Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku koji se odnose na međunarodne platne transakcije, Klijent ne prilaže isprave, čime je obvezan izdvojati i pohranjivati originalne isprave najmanje pet (5) godina nakon isteka godine u kojoj su evidentirane promjene na računima, čuvati ih na odabranom mediju kako bi bili dostupni za nesmetano obavljanje kontrole te ih bez odlaganja dati na uvid na zahtjev Banke ili tijela nadležnih za deviznu kontrolu.

(3) Odbijanje naloga za plaćanje

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje. U tom slučaju, smatrat će se da nalog nije niti zaprimljen, a Banka će obavijestiti Klijenta o odbijenom nalogu te, ukoliko je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja i to unutar ugovorenih rokova za izvršenje naloga za plaćanje. Banka od Klijenta može tražiti plaćanje naknade za navedenu obavijest, ako je odbijanje izvršenja naloga za plaćanje bilo objektivno opravdano.

(4) Opoziv naloga za plaćanje

1. Klijent naloge za plaćanje može opozivati na neki od sljedećih načina:

- pisanim opozivom suglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija,
- zahtijevajući pisanim putem povrat naloga za plaćanje na pisanom mediju,

- opozivom naloga za plaćanje danog elektroničkim putem istim putem kako je nalog dan
 - pisanim opozivom suglasnosti za izravno terećenje ili izvršenje trajnog naloga.
2. Pisani opoziv naloga za plaćanje mora biti potpisan od strane Klijenta.
 3. Klijent može opozvati nalog za plaćanje koji je zadan unaprijed najkasnije do 16,00 sati radnog dana koji prethodi datumu određenom za započinjanje izvršavanja naloga. Svaki opozvani nalog za plaćanje izvršen nakon opoziva u prethodno navedenom roku, smatrat će se neautoriziranom platnom transakcijom. Na datum kada se započinje s izvršenjem naloga za plaćanje nalog je neopoziv.
 4. Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije. Za opoziv ove platne transakcije nakon navedenog roka potrebna je suglasnost primatelja plaćanja.
 5. U slučaju izravnog terećenja Klijent može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do 16,00 sati radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja uz prethodnu suglasnost primatelja plaćanja.
 6. Nakon proteka gore navedenih rokova, Klijent može opozvati nalog za plaćanje samo uz pojedinačnu suglasnost Banke za pojedini opoziv. Ako je takva platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, uključujući izravna terećenja, za opoziv naloga za plaćanje nakon rokova opisanih u prethodnim stavcima ovog članka potrebna je i suglasnost primatelja plaćanja. Banka za opoziv naloga za plaćanje nakon proteka rokova iz prethodnih stavaka ovog članka može Klijentu naplatiti naknadu.

(5) Raspolaganje sredstvima na računu

1. Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na računu/računima navedenim na nalogu što uključuje i iznos odobrenog dopuštenog prekoračenja.
2. Banka raspolaže sredstvima na računu temeljem ugovornih ovlasti danih od strane Korisnika.
3. Ako Klijent ima u Banci oročena sredstva i ima evidentirane nenamirene obveze, Banka neće produžiti ugovor o oročenju. Banka će oročena sredstva na dan isteka ugovora o oročenju kao i dospjele kamate doznačiti na račun Klijenta.
4. Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po njegovom računu nastalih u provođenju naloga za plaćanje i platnih transakcija.

IV OSTALE OSNOVE ZA TEREĆENJE RAČUNA

(1) Čekovni blanketi

1. Banka od dana 01.12.2014. godine ne izdaje čekovne blankete.
2. Za ranije izdane čekovne blankete, Banka ne jamči Klijentu da će treće osobe prihvatiti izdani ček kao sredstvo plaćanja niti jamči osobi u čiju je korist Klijent izdao ček da će ček biti naplaćen u trenutku podnošenja na naplatu, ukoliko u tom trenutku na računu Klijenta nema odgovarajućeg pokrića za naplatu čeka.
3. Klijent je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku čekovnog blanketa te istodobno nadležnom sudu podnijeti zahtjev za amortizaciju čeka, ukoliko bi na to bio obvezan sukladno mjerodavnim propisima o čeku.

(2) Naplata mjenica

1. Banka naplaćuje mjenice iz sredstava na računu Klijenta u skladu s mjerodavnim mjeničnim propisima.
2. Banka će teretiti iz raspoloživog stanja račun Klijenta-mjeničnog dužnika temeljem mjenice koja sadrži sve zakonom propisane sastojke te ukoliko Banka raspolaže svim podacima potrebnima za postupanje po mjenici. Mjenice za čije izvršenje na datum dospijeca nema pokrića na računu Klijenta, Banka vraća podnositelju.

(3) Provedba ovrhe na novčanim sredstvima

1. Banka sukladno odredbama propisa koji se odnosi na provedbu ovrhe na novčanim sredstvima izvršava naloge za plaćanje iz sredstava na svim računima Klijenta otvorenima u Banci i to u svim valutama, osim iz sredstava na računima posebnih namjena ako je tako određeno zakonom ili drugim propisom donesenim temeljem zakona. Banka ne provodi ovrhu iz sredstava dozvoljenog prekoračenja, izuzev ako je takva mogućnost izričito ugovorena između Banke i Klijenta.
2. Redoslijed pljenidbe sredstava po računima i valutama je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja.
3. U slučaju nedostatka sredstava za izvršenje naloga u valuti u kojoj se nalog treba izvršiti, Banka će plijeniti sredstva na svim računima Klijenta sljedećim redoslijedom: vrste računa 11/18, 14, 15, 51, 32, 31, 92, 90, 36, 37 pri čemu će se sredstva plijeniti po pojedinom računu u svim valutama redom kako slijedi: HRK, EUR, USD, CHF, GBP, CAD, AUD, DKK, HUF, JPY, NOK, SEK, CZK, BAM, PLN.

V PLATNE KARTICE

(1) Vrste kartica

Banka Klijentima izdaje sljedeće vrste platnih kartica:

- **VISA electron** i/ili
- **Maestro** i/ili
- **Debit MasterCard**

Kartice koje podržavaju beskontaktna plaćanja označene su pripadajućim simbolom.

(2) Rok važenja i obnavljanje platne kartice

1. Platna kartica se izdaje s rokom važenja od tri godine i važi do isteka zadnjeg dana mjeseca koji je naznačen na njoj kao rok važenja kartice. Prestanak važenja platne kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem kartice.

2. Banka Korisniku prilikom izdavanja platne kartice dodjeljuje i dostavlja PIN.

3. Rok važenja platne kartice se može automatski obnoviti ako je račun u aktivnom statusu dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće kartice. Obnovljena platna kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca naznačenog na obnovljenoj kartici, a može se koristiti od trenutka preuzimanja ili primitka. Obnovljena platna kartica ima ista sigurnosna obilježja kao i kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće kartice na jedan od načina predviđenih u točki 5. Članka V ovih Općih uvjeta poslovanja. Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja platne kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko Korisnik ne primi novu platnu karticu prije isteka roka važenja postojeće kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku. Platna kartica čiji je rok važenja istekao ne smije se koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).

4. Korisnik osobno preuzima platnu karticu u poslovnici ili ispostavi Banke ili će mu Banka karticu poslati poštanskom pošiljkom na adresu naznačenu u Ugovoru odnosno, u slučaju izmjene, na aktualnu adresu koju je Klijent dostavio Banci. Klijent će PIN dobiti posebnom poštanskom pošiljkom.

5. U ime maloljetnog Klijenta koji nije poslovno sposoban, platnu karticu će preuzeti njegov zakonski zastupnik.

(3) Limit potrošnje

1. Banka za svaku platnu karticu dodjeljuje dnevni i četverodnevni limit potrošnje.

2. Korisnik može koristiti platnu karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu, a u granicama dnevnih i četverodnevnih limita. Dnevni i četverodnevni limiti su promjenjivi uz suglasnost Banke i mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika, pri čemu Banka nije ni na koji način vezana zahtjevom Klijenta.

3. Ukoliko na računu nema dovoljno sredstava za provođenje platne transakcije, nalog za izvršenje platne transakcije će biti odbijen bez obzira na raspoloživost dodijeljenih limita.

4. Transakcije učinjene platnom karticom umanjuju raspoloživa sredstava na Računu odmah po izvršenju transakcije. Klijent preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih platnih kartica izdanih uz račun.

(4) Korištenje platne kartice

1. Platna kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri kupnji roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom „Maestro“, „MasterCard“ ili „VISA“, za kupnju bez prisustva kartice, za podizanje gotovine na bankomatima i isplacnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena znakom prihvata „Maestro“, „MasterCard“ ili „VISA“ kartice, za identifikaciju, uplatu te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.

2. Korisnik mora potpisati platnu karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja jednako kao što će se potpisivati pri njenom korištenju. Korisnik snosi svaku štetu nastalu korištenjem nepotpisane platne kartice.

3. Korištenje platne kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom kartice te može imati za posljedicu onemogućavanje korištenja kartice. Platna kartica ne smije se koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje platnom karticom.

4. Pri korištenju platne kartice Korisnik ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu kartice.

5. Korisnik je suglasan da se prilikom korištenja platne kartice može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.

6. Korisnik se prilikom korištenja platne kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim sigurnosna obilježja kartice i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini kartice

- sigurnosna obilježja kartice ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima
- sigurnosna obilježja kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti
- karticu mora koristiti tako da druge osobe ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja
- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji, osim na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća definirala provođenje transakcija bez potpisa Korisnika i/ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično
- Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi
- u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji, odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene odnosno pokušane
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko Interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih Internet stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.

7. Platna transakcija koju je Korisnik inicirao korištenjem platne kartice smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina:

- uručanjem Platne kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovine i potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, odnosno unošenjem PINa u EFTPOS uređaj koji to traži
- uručanjem Platne kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži
- umetanjem Platne kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat
- davanjem putem telefona ili pisanim putem sigurnosnih elemenata koje zahtjeva prodajno mjesto u trenutku zaprimanja naloga za izvršenje transakcije
- pri kupnji robe i usluga putem Interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira te se platna transakcija autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poledini kartice i, prema potrebi, statičkom zaporkom ukoliko Korisnik nije korisnik Tokena/mTokena Banke, odnosno jednokratnom lozinkom koju generira Token/mToken ako je Korisnik ujedno i korisnik Tokena/mTokena Banke
- umetanjem ili prinošenjem Platne kartice samoposlužnom uređaju, odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina, zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcije propisanog od kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja)
- za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez autorizacije PIN-om. Ovi se limiti mogu razlikovati na različitim tržištima, odnosno, u različitim zemljama. Iz sigurnosnih razloga ponekad je i transakcije beskontaktnom karticom ispod propisanog limita potrebno autorizirati PIN-om, čime se potvrđuje da je kartica u posjedu ovlaštenog korisnika koji jedini zna ispravan PIN. Unos PIN-a za transakcije beskontaktnom karticom ispod limita može biti uvjetovan i parametrima određenim od strane Banke, a koji se postavljaju prema iznosu i broju prethodno učinjenih beskontaktnih transakcija
- sklapanjem ugovora o terećenju Platne kartice.

8. Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Korisnika i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti naknadu za opoziv suglasnosti.

9. Korisnik potpisom zahtjeva za izdavanjem statičke lozinke potvrđuje da je upoznat i da pristaje na sve rizike povezane s korištenjem platne kartice sa statičkom zaporkom koji, između ostaloga, proizlaze iz:

- nemogućnosti promjene statičke zaporka od strane Korisnika,
- povećane mogućnosti krađe podataka o statičkoj zaporki ili drugačijeg saznanja za statičku zaporku od strane neovlaštenih osoba,

- jednostavnijeg načina autorizacije platnih transakcija bez primjene jednokratnih lozinki koje bi prilikom obavljanja svake pojedine transakcije generirali Token odnosno mToken.

(5) Naknade i tečajevi

1. Banka za korištenje platnih kartica naplaćuje naknade sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama).
2. Naplata svih transakcija učinjenih platnom karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama.
3. Platne transakcije izvršene Maestro ili Debit MasterCard karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

- Sve transakcije napravljene unutar MasterCardove regije „Europe“ u valuti EUR Banka preračunava u kune po vlastitom prodajnom tečaju za devize za EUR u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke
- Sve transakcije napravljene unutar MasterCardove regije „Europe“ u valuti koja nije EUR, MasterCard najprije preračunava u EUR prema tečaju MasterCarda važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune po prodajnom tečaju Banke za devize za EUR u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke
- Sve transakcije napravljene izvan MasterCardove regije „Europe“ u valuti USD Banka preračunava u kune prema vlastitom prodajnom tečaju za devize za USD u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke
- Sve transakcije napravljene izvan MasterCardove regije „Europe“ u valuti koja nije USD, MasterCard najprije preračunava u USD prema MasterCardovom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune prema prodajnom tečaju Banke za devize za USD u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke.

Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

Tečaj Mastercard International dostupan je javnosti na web stranicama:

- <https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.html>

4. Platne transakcije izvršene VISA Electron karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

- Sve platne transakcije napravljene u valuti EUR Banka preračunava u kune po vlastitom prodajnom tečaju Banke za devize za EUR na dan evidentiranja transakcije kod Banke,
- Sve platne transakcije napravljene u stranoj valuti koja nije EUR, VISA Europe preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune po prodajnom tečaju Banke za devize za EUR na dan evidentiranja transakcije kod Banke.

Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

Tečaj Visa Europe dostupan je javnosti na web stranicama:

- http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx

5. Tečajevi Banke dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke, na Internet stranicama Banke te putem INFO telefona 072 472 472.

(6) Zaštitne mjere

1. Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zloupotrebi i izostanku primitka platne kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala sigurnosna obilježja kartice. Ukradena platna kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe sigurnosnih obilježja kartice i podataka s kartice. Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu), te pisanu prijavu predati u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke ili poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d. Po primitku prijave Banka će blokirati platnu karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

2. Na osnovi pisane prijave nestanka platne kartice sukladno ovoj točki, Korisniku se izdaje zamjenska kartica s novim PIN-om. Trošak izdavanja zamjenske platne kartice snosi Osnovni korisnik, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu sigurnosnih obilježja kartice ili podatka s kartice.

3. Nestanak platne kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, Korisnik je obavezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka kartice.

4. Ukoliko Korisnik pronađe platnu karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučenom poštom na adresu Banke. Troškove učinjene pronađenom platnom karticom u cijelosti snosi Korisnik.

5. Banka je ovlaštena blokirati platnu karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika, a u sljedećim slučajevima i bez prethodne prijave odnosno zahtjeva Korisnika:

- ako Korisnik postupa protivno ovim Općim uvjetima poslovanja
 - ako je tri puta uzastopno uneseno pogrešno sigurnosno obilježje kartice
 - po saznanju Banke o smrti Korisnika
- 6.** U slučaju kad korisnik tri puta uzastopno unese krivi PIN, Banka može onemogućiti daljnje korištenje kartice na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom PIN-a, dok se na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira potpisom, kartica i dalje može nesmetano koristiti.
- 7.** Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje da li je ispunjen neki od uvjeta iz prethodna dva stavka za blokadu platne kartice.
- 8.** Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o namjeri i razlozima blokade platne kartice, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade kartice. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o blokadi i razlozima blokade platne kartice, ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o onemogućavanju korištenja platne kartice niti kada su tri puta uzastopno unesena pogrešna sigurnosna obilježja kartice. U tom slučaju Korisnik mora kontaktirati s Bankom kako bi mu se omogućilo korištenje kartice. Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu platne kartice, na zahtjev Korisnika, deblokirati karticu i/ili Korisniku izdati novu karticu s novim PIN-om.

VI IZRAVNO BANKARSTVO

- 1.** Korisnik se prilikom korištenja usluga izravnog bankarstva mora pridržavati sljedećih pravila:
- Korisnik je dužan osigurati kontrolu pristupa računalu i provođenje sigurnosnih mjera zaštite računala, koje uključuju bez ograničavanja instaliranje najnovijih verzija software programa koji osiguravaju zaštitu od neovlaštenih pristupa računalu
 - Korisnik preuzima u cijelosti odgovornost za korištenje sredstva za identifikaciju
 - Korisnik je dužan koristiti se sredstvom za identifikaciju, uključujući i mobilni uređaj putem kojeg koristi uslugu izravnog bankarstva, na način propisan uputom za korištenje, te ga čuvati od oštećenja i neovlaštenog korištenja
 - Korisnik je dužan čuvati tajnost svih PIN-ova kojima se koristi u uslugama izravnog bankarstvu kao i tajnost svih podataka vezanih uz korištenje istih te voditi brigu da sredstvo za identifikaciju ne dospije u ruke trećoj, neovlaštenoj osobi. Ukoliko korisnik posumnja ili utvrdi da je s PIN-om upoznata druga osoba, dužan ga je sam promijeniti u bilo kojem trenutku. PIN se ne smije zapisati na Token
 - U slučaju da prilikom korištenja usluga internetskog bankarstva adresa Banke ne započinje <https://ibg.hpb.hr/HPB.RIB.Web/> korisnik se ne nalazi na internetskim stranicama Banke te u tom slučaju mora bez odgađanja prestati s korištenjem usluge. Korisnik treba provjeriti nalazi li se na internetskim stranicama Banke
 - Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih i/ili drugih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje usluga izravnog bankarstva
 - Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka sredstva za identifikaciju kojeg mu je dodijelila Banka, kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN. Ukraden Token, osim fizičke krađe Tokena, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe pomoću Tokena i PIN-a, odnosno mobilnog uređaja i PIN-a. Navedene činjenice Korisnik je dužan prijaviti na broj telefona 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365) 24 sati dnevno, 7 dana u tjednu te pisanu prijavu osobno predati najbližoj poslovnici Banke
 - Na osnovi pisane prijave nestanka sredstva za identifikaciju, Banka izdaje novo sredstvo s novim PIN-om te naplaćuje naknadu za njegovo izdavanje sukladno Odluci o naknadama
 - Korisnik je dužan pratiti ishod transakcija izvršenim korištenjem usluga izravnog bankarstva
 - Korisnik mora redovito provjeravati da li su na internetskim stranicama Banke objavljena ili su mu putem izravnih kanala dostavljena upozorenja i informacije o sigurnom korištenju usluge.
- 2.** Platna transakcija koju je korisnik inicirao korištenjem izravnog bankarstva smatra se autoriziranom ako je korisnik dao suglasnost za izvršenje na sljedeći način:
- Korisnik autorizira nalog za plaćanje korištenjem sredstva za identifikaciju (unošenjem MAC-a u predviđeno polje odnosno kod usluge mobilnog bankarstva potvrdom unesenih podataka na nalogu).
- 3.** Platna transakcija za čije je izvršenje Korisnik dao suglasnost na način naveden pod točkom 34. smatra se autoriziranom.
- 4.** Nalog za plaćanje zadan putem usluga izravnog bankarstva koja omogućuje zadavanje naloga za plaćanje, smatra se da je elektronički potpisan, autoriziran i izdan u ime i za račun Korisnika.

VII REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE

1. Za sve reklamacije ili pitanja koja se tiču poslovanja platnom karticom ili internetskim bankarstvom, Korisnik se obraća u najbližu poslovnici/ispostavu Banke, poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d. ili u Kontakt centar Banke, na broj telefona 0800 472 472.
2. U svrhu rješavanja reklamacije Korisnik je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče reklamirane transakcije.
3. Korisnik je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira sigurnosnim obilježjima platne kartice ili putem internetskog bankarstva, unesena sigurnosna obilježja smatraju nedvojbenim dokazom njegovog identiteta i autorizacije transakcije kao i da se njihova zloupotreba od strane neovlaštene osobe smatra posljedicom krajnje nepažnje Korisnika i/ili njegovog postupanja protivno ovim Općim uvjetima poslovanja. Korisnik je dužan Banku obavijestiti o neautoriziranim platnim transakcijama bez odgađanja te u protivnom u cijelosti, i bez ograničenja, odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu takvim korištenjem platne kartice ili internetskog bankarstva do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice.
4. Korisnik koji posumnja u gubitak krađu, zluporabu ili neovlašteno korištenje bilo kojeg platnog instrumenta dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ukoliko je moguće sačuvati dokaz o tome, a Banka će o toj tvrdnji Korisnika obavijestiti nadležno tijelo tj. Ministarstvo unutarnjih poslova RH ili Državno odvjetništvo RH. Korisnik može i sam podnijeti i kaznenu prijavu nadležnom tijelu ukoliko smatra da je žrtva kaznenog djela.
5. Korisnik ne odgovara u cijelosti za troškove i naknade nastale korištenjem platne kartice do dana prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice, u slučaju krađe sigurnosnih obilježja kartice ili podataka s kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika ili korištenja kartice protivno ovim Općim uvjetima poslovanja.
6. Reklamacija troška plaćenog platnom karticom ili internetskim bankarstvom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana, Banka će po utvrđenju izvršenja nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Korisniku bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama, odnosno, dovesti terećeni račun Korisnika u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.
7. Korisnik je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti reklamacije.
8. Korisnik je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u zahtjevu. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila neopravdana, Banka od Korisnika može zatražiti plaćanje svih troškova koje je pritom snosila te naknade za rješavanje reklamacije u skladu s Odlukom o naknadama.
9. Sve reklamacije u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih platnom karticom, Korisnik rješava s prodajnim mjestom.
10. Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje platne kartice od strane prodajnog mjesta.
11. Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika te zbog ne bankovnih troškova uzrokovanih instaliranjem i uporabom usluga izravnog bankarstva.
12. Banka ne odgovara za štetu uzrokovanu neopravdanim zahtevima Korisnika ili trećih osoba zbog kojih je došlo do nefunkcioniranja usluga izravnog bankarstva.

VIII KORIŠTENJE I BLOKADA PLATNIH INSTRUMENATA

1. Banka je ovlaštena blokirati platni instrument zbog razloga:
 - koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,
 - koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare, odnosno, zloupotrebe ili
 - u slučaju platnog instrumenta temeljem kojeg Klijent može raspolagati dozvoljenim prekoračenjem po računu, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.
2. Banka će, ovisno o mogućnostima, prije ili nakon blokiranja platnog instrumenta obavijestiti Klijenta o namjeri razložiti blokiranje platnog instrumenta, izuzev ako bi davanje takve obavijesti bilo u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.
3. Banka će deblokirati platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.
4. Klijent je dužan:
 - koristiti se platnim instrumentom u skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja i ugovorom kojim je regulirano izdavanje i korištenje tog platnog instrumenta,
 - bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zluporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju,
 - neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere, uključujući mjere propisane

ovim Općim uvjetima poslovanja, za zaštitu sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta, uključujući njegov PIN ili certifikat.

IX KAMATE, NAKNADE I TEČAJEVI

1. Banka obračunava i naplaćuje kamate i naknade za otvaranje i vođenje računa te pružanje ostalih platnih usluga u skladu s odlukama Banke koje reguliraju obračun kamata i naknada ili sukladno ugovoru zaključenim s Klijentom.
2. Izvod iz odluka Banke koje reguliraju obračun kamata i naknada koje je obvezan plaćati Klijent, dostupan je u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i poslovnih subjekata koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, te na web stranicama Banke www.hpb.hr.
3. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja Banka može provesti odmah bez prethodne obavijesti Klijentu, uz naknadnu obavijest o istome.
4. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Klijenta, Banka može provesti bez obavijesti Klijentu.
5. Banka u obradi naloga za izvršenje međunarodnih platnih transakcija primjenjuje dnevnu tečajnu listu Banke koja je objavljena na njenim Internet stranicama i u svim njenim poslovnim jedinicama. Banka može s Klijentom dogovoriti drugačiji tečaj od onog objavljenog na tečajnoj listi Banke.
6. Prije nego što iznos platne transakcije odobri Klijentu, Banka je iz iznosa platne transakcije ovlaštena naplatiti sve svoje naknade za izvršenje te platne transakcije. Kod platnih transakcija koje se provode preko drugih osoba Banka je ovlaštena iz iznosa platne transakcije naplatiti sve naknade i troškove za koje Banku ili primatelja plaćanja terete te osobe.
7. Klijent ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim odobrenjem ili terećenjem svih računa koje Klijent ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena podnositi naloge za plaćanje na teret računa Klijenta radi naplate svojih dospjelih nepodmirenih potraživanja.
8. O svakoj promjeni naknada za platne usluge, Banka će obavijestiti Klijenta sukladno odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja.

X INFORMIRANJE

1. Banka izvješćuje Klijenta o izvršenim platnim transakcijama po računu na sporazumno dogovoreni način, ali ne rjeđe od jednom mjesečno.
2. Banka će Klijentu na izvacima o stanju i promjenama na računu dati sve obvezne informacije o pojedinoj platnoj transakciji.
3. U slučaju da Banka informacije Klijentu dostavlja poštom na adresu, smatrat će se da je informacija uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu adresu Klijenta koju Banka ima evidentiranu u svom registru.
4. Ukoliko Klijent odluči osobno preuzimati u poslovnici Banke izvratke o stanju i promjenama na računu, Klijent je dužan iste preuzimati najmanje jednom mjesečno. U protivnom Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja izvadata o stanju i promjenama na računu.
5. Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od osam radnih dana obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i ostalih podataka o kojima je obavijestio Banku u zahtjevu za otvaranje računa odnosno u drugom zahtjevu ili pristupnici temeljem kojih mu je Banka omogućila korištenje neke od platnih usluga te prema potrebi dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.
6. Isključena je odgovornost Banke za štetu koju bi Klijent pretrpio uslijed radnji ili propusta Banke do kojih je došlo do trenutka kada je Klijent obavijestio Banku o promjeni podataka te joj, u slučaju potrebe, dostavio odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

XI ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

1. Banka će zaštititi sve osobne podatke Klijenta kojima raspolaže u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.
2. Banka je ovlaštena navedene podatke dostaviti na zahtjev nadležnih tijela sukladno zakonskim propisima.
3. Podaci o stanju i promjenama na računu Klijenta predstavljaju bankovnu tajnu i Banka ih može dati samo uz izričitu suglasnost Klijenta odnosno u slučajevima predviđenim Zakonom o kreditnim institucijama.
4. Klijent ovlašćuje Banku da podatke o računu koji se dostavljaju u Jedinstveni registar računa, a smatraju se javnima kao i ime osobe/a ovlaštenih za zastupanje korisnika, može proslijediti članicama HPB grupe.

XII ODGOVORNOSTI

- 1.** U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autorizirane platne transakcije greškom Banke, Banka će Klijentu nadoknaditi pretrpljenu štetu uključujući naplaćene naknade i pripadajuće kamate.
- 2.** U slučaju provođenja neautorizirane platne transakcije Banka je dužna bez odgode na račun Klijenta vratiti sredstva uključujući naplaćene naknade i pripadajuće kamate.
- 3.** Klijent je odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 1.125,00 kuna ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zlopotrebe platnog instrumenta ukoliko Klijent nije čuvao tajnim personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, uključujući svoj PIN odnosno certifikat.
- 4.** Klijent je odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije u punom iznosu ako je postupao prijeverno ili ako nije namjerno ili zbog krajnje nepažnje ispunio neku od sljedećih svojih obveza:
 - koristio se platnim instrumentom u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i ugovorom kojim je regulirano izdavanje i/ili korištenje tog platnog instrumenta
 - koristio sigurnosna obilježja kartice i/ili sredstva za identifikaciju u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja
 - bez odgađanja obavijestio Banku ili osobu koju je ovlastila Banka o gubitku, krađi ili zlopotrebi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju
 - odmah po primitku platnog instrumenta poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima poslovanja) za zaštitu svog PIN-a odnosno certifikata.
- 5.** Klijent nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije ukoliko je ista posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zloporabe platnog instrumenta u slučaju:
 - kada su platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili drugoj zlopotrebi platnog instrumenta
 - ako Klijentu nisu bile svakodobno raspoložive informacije za obavještanje Banke o gubitku, krađi ili zloporabi platnog instrumenta.
- 6.** Klijent koji je postupao prijeverno u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zloporabe platnog instrumenta te se ne može pozivati na odredbu o isključenju odgovornosti iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta poslovanja.
- 7.** Ukoliko Klijent ne obavijesti Banku o izvršenju neautorizirane platne transakcije na teret svog računa u roku od 13 (trinaest) mjeseci od saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, Banka nije odgovorna za eventualno nastalu štetu te Klijent gubi sva prava koja bi imao prema Banci po osnovi njene odgovornosti za neautoriziranu platnu transakciju.
- 8.** Klijent ima pravo na povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja u slučaju:
 - kada suglasnost za izvršenje u vrijeme kada je dana nije dana za točan iznos platne transakcije
 - kada iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Klijent uobičajeno očekivao uzimajući u obzir njegove prijašnje navike potrošnje, odredbe ugovora i relevantne okolnosti slučaja.
- 9.** Klijent nema pravo na povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja u slučaju:
 - ako je dao suglasnost Banci za izvršenje platne transakcije
 - ako su mu prethodno na ugovoreni način bile raspoložive informacije o budućoj platnoj transakciji i to najmanje 4 (četiri) tjedna prije datuma dospeljeća.
- 10.** Povrat novčanih sredstava s osnove autoriziranih platnih transakcija iniciranih od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ostvaruje temeljem pisanog zahtjeva u roku 8 (osam) tjedana od datuma terećenja svog računa.
- 11.** Ukoliko Banka zahtjev Klijenta za povrat novčanih sredstava ocijeni osnovanim, Banka će u roku od 10 (deset) radnih dana od primitka zahtjeva vratiti Klijentu puni iznos platne transakcije; u protivnom Banka će Klijenta u istom roku obavijestiti o odbijanju zahtjeva za povrat novčanih sredstava i razlozima odbijanja tog zahtjeva uz naznaku tijela kojima se Klijent može obratiti ukoliko ne prihvaća dano obrazloženje Banke.

XIII ISKLJUČENJA OD ODGOVORNOSTI

- 1.** Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost pružanja platnih usluga, kao i štetu koju bi Klijent uslijed toga pretrpio, ako je ona izazvana objektivnim smetnjama izvan kontrole Banke. Objektivnim smetnjama u pružanju platnih usluga smatraju se svi događaji ili radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje platnih usluga, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih djela, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati. Objektivnim smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih

plaćanja, FINE, Hrvatske pošte d.d., SWIFT-a, kartičnog sustava MasterCarda ili VISA-e.

2. Banka se također oslobađa od odgovornosti za štetu, odnosno za povrat iznosa neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene platne transakcije, kao i za povrat naknada i kamata, u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati
- ako je izvršenje neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa
- ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posljedica Klijentove prijevare ako je Banka izvršila neodobrenu platnu transakciju, nepravilno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili promijenjenog platnog naloga.

3. U slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr., elektronička pošta, telefaks, disketa) Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka, zakašnjenja kod izmjene, preinaka, otkrivanja podataka. Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja platnih transakcija izvršenih na osnovi naloga za plaćanje poslanih na opisan način. Odgovornost za siguran, pravilan i pravodobni prijenos podataka je na strani pošiljatelja podataka.

4. Banka nije odgovorna za štetu nastalu zbog neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije u slučaju kada je šteta uzrokovana pogrešno upisanim podacima na nalogu za plaćanje od strane Klijenta.

XIV PRIGOVORI I PRAVNA ZAŠTITA

1. Klijent može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja i zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.

2. Klijent podnosi prigovor Banci na jedan od sljedećih način:

- predajom prigovora osobi koja je zadužena za poslovni odnos između Banke i Klijenta, o kojoj je Banka Klijenta prethodno obavijestila,
- dostavom prigovora Banci na adresu Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Jurišićeva 4, 10000 Zagreb ili
- dostavom prigovora putem e-maila na adresu hpb@hpb.hr.

3. Klijent je na isti način dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja njegovog računa.

4. Banka će odgovoriti Klijentu na uredno zaprimljeni prigovor najkasnije u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana njegovog zaprimanja.

5. Ukoliko Klijent smatra da Banka postupuje protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja korisnika platnih usluga odnosno na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Klijent može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci.

6. Klijent i Banka rješavanje međusobnih spornih odnosa mogu povjeriti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore podnošenjem prijedloga za mirenje.

7. Za sve sporove koje proizlaze iz ugovora ili su u vezi s njima mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

8. Za sve sporove koji proizlaze iz ugovora ili su u vezi s ugovorom kojeg je Banka zaključila s klijentom - nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

9. Na ugovore se primjenjuje hrvatsko pravo, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

XV PRESTANAK UGOVORA

1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

2. Klijent može u svakom trenutku otkazati Ugovor, neovisno o tome da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme.

3. Ugovor se smatra otkazanim u trenutku kada Banka primi otkazno pismo Klijenta, izuzev ako Banka i Klijent ugovore da će se Ugovor smatrati otkazanim protekom otkaznog roka koji ne može biti dulji od 1 mjeseca.

4. Danom otkaza Ugovora dospijevaju sve do tada nedospjele obveze Klijenta prema Banci po osnovi Ugovora te je Klijent iste obvezan ispuniti Banci bez odgađanja.

5. Ukoliko se naknada za pružanje platnih usluga naplaćuje periodično, Banka će u slučaju otkaza ugovora obračunati i od Klijenta naplatiti naknadu u iznosu koji je razmjernan trajanju ugovora. Ako je Klijent unaprijed platio naknadu Banka će Klijentu vratiti dio naknade razmjernan vremenu od otkaza Ugovora do kraja razdoblja za koje je naknada plaćena. Ako se naknada plaća periodično, Banka će u slučaju otkaza ugovora obračunati Klijentu naknadu koja je razmjerna trajanju ugovora.

6. Banka može otkazati Ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme pisanim putem uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca.

- 7.** Ugovor se smatra otkazanim neposrednom predajom otkaznog pisma Klijentu, ili dostavom otkaznog pisma preporučenom poštom na adresu Klijenta naznačenu u ugovoru ili na drugu adresu o kojoj je Klijent prethodno pisanim putem obavijestio Banku, neovisno o tome da li je i kada je Klijent preuzeo otkazno pismo.
- 8.** Banka je ovlaštena otkazati ugovor bez otkaznog roka i zatvoriti transakcijski račun:
- ako Klijent postupa protivno odredbama ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta kao što su propisi koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma
 - ako po transakcijskom računu Klijenta nije bilo evidentiranog prometa duže od jedne godine, a saldo na računu je u okviru Bančine „Odluke o pripisu i otpisu malih salda“
 - u slučajevima predviđenima mjerodavnim propisima ili na temelju odluke nadležnog tijela kojom se Banci nalaže zatvaranje određenog transakcijskog računa.
- 9.** Klijent je dužan odmah po prestanku važenja ugovora:
- vratiti Banci sve platne kartice (uključujući i platne kartice opunomoćenika), neiskorištene čekovne blankete i uređaje za identifikaciju Klijenta (Token) te druge isprave i dokumente koji su u vezi s poslovanjem po računu
 - podmiriti sve obveze po računu i platnim karticama koje su u vezi s poslovanjem po računu.
- 10.** Otkazom Ugovora prestaju se izvršavati svi ugovoreni trajni nalozi i izravna terećenja.
- 11.** Banka će zatvoriti račun nakon smrti vlasnika računa na temelju smrtnog lista pod uvjetom da na istom nema sredstava, a ukoliko ih ima zatvorit će ga nakon isplate nasljednicima sukladno pravomoćnom rješenju o nasljeđivanju.

XVI IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA

- 1.** Banka će o izmjenama Općih uvjeta poslovanja obavijestiti Klijenta najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene izmjena, i to pisanim putem ili putem Internet bankarstva ukoliko ga Klijent koristi.
- 2.** Izmjene Općih uvjeta poslovanja Banka će učiniti dostupnima u svim poslovnim jedinicama Banke i pravnih osoba koje u ime iza račun Banke obavljaju platne usluge te na web stranicama Banke www.hpb.hr najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena.
- 3.** Ukoliko Klijent do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta poslovanja ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Klijent suglasan s predloženim izmjenama.
- 4.** Klijent koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.
- 5.** U slučaju da Klijent obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja, ali ne otkaže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći onog dana kada je Klijent obaviješten o izmjeni Općih uvjeta poslovanja.

XVII ZAVRŠNE ODREDBE

- 1.** Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 10.05.2015. godine kojim danom prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga fizičkih osoba od 30.07.2014. godine.
- 2.** Potpisom Ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima poslovanja i da pristaje na njihovu primjenu.
- 3.** Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na sve ugovore koje su Klijenti i Banka sklopili dodana početka njihove primjene.
- 4.** Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Klijenta koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banke i Klijent ne ugovore drugačije.
- 5.** 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.
- 6.** 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.