



**HRVATSKA POŠTANSKA BANKA**

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Uprava Banke donijela je dana 17. svibnja 2017. godine „Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za provođenje SEPA Osnovnih izravnih terećenja za fizičke osobe“ te je dana 20. ožujka 2018. godine donijela Odluku o „Izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za provođenje SEPA Osnovnih izravnih terećenja za fizičke osobe“ na temelju koje se dana 20. ožujka 2018. godine donosi i objavljuje sljedeći pročišćeni tekst Općih uvjeta:

## **OPĆI UVJETI POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO ZA PROVOĐENJE SEPA OSNOVNIH IZRAVNIH TEREĆENJA ZA FIZIČKE OSOBE**

### **I PODRUČJE PRIMJENE**

(1) Ovi Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za provođenje SEPA Osnovnih izravnih terećenja za fizičke osobe (dalje u tekstu: Opći uvjeti poslovanja) uređuju prava, obveze, način i uvjete po kojima Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo (dalje u tekstu: Banka) provodi SEPA Osnovna izravna terećenja u kunama za fizičke osobe - platitelje (potrošače) sukladno Pravilima Osnovne HRK SDD sheme.

(2) Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (dalje u tekstu: Osnovni Opći uvjeti poslovanja) te zajedno s Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju (dalje u tekstu: Odluka o naknadama) i svim ostalim relevantnim odlukama, cjenicima i drugim aktima Banke te njihovim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa čine Okvirni ugovor.

(3) U odnosu na Osnovne Opće uvjete poslovanja i Opće uvjete Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, ovi Opći uvjeti poslovanja smatraju se posebnima i imaju prednost u primjeni. U slučaju da je bilo koja odredba ovih Općih uvjeta poslovanja u suprotnosti s odredbama drugih uvjeta poslovanja Banke, ovi Opći uvjeti poslovanja će se smatrati mjerodavnim i izravno će se primjenjivati na uslugu provođenja SEPA Osnovnih izravnih terećenja za fizičke osobe.

(4) Usluge platnog prometa Banka pruža u skladu s važećim propisima.

(5) Na sve što nije posebno regulirano ovim Općim uvjetima poslovanja, a odnosi se na obavljanje platnih usluga u širem smislu, primjenjuju se Osnovni Opći uvjeti poslovanja.

(6) Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na Internet stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## II OPĆE ODREDBE

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

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

Banka pruža platne usluge temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke koja je ovlaštena za kontrolu i nadzor rada Banke te se nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenom na internetskim stranicama [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

(2) Ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su na web stanicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## III DEFINICIJE

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

**SEPA izravno terećenje** je nacionalna platna usluga u kunama za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju inicira primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti platitelja. Platna usluga prekograničnog SEPA izravnog terećenja nije dostupna u Republici Hrvatskoj (dalje u tekstu: RH).

**Osnovna HRK SDD shema (Core)** je jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje izravnih terećenja u RH koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu. Core shema se primjenjuje na platitelje – potrošače koji imaju otvoren transakcijski račun vrste 31 (žiro račun) i/ili 32 (tekući račun).

**Banka primatelja plaćanja** je sudionik Osnovne HRK SDD sheme koja vodi transakcijski račun primatelja plaćanja i s njim sklapa ugovor kojim se reguliraju prava i uvjeti usluge u skladu sa shemom. Na temelju tog ugovora banka primatelja prima i obrađuje naloge SEPA izravnog terećenja primatelja, prosljeđujući ih prema banci platitelja.

**Banka platitelja** je sudionik Osnovne HRK SDD sheme koja vodi transakcijski račun platitelja koji će se teretiti i koja s platiteljem sklapa okvirni ugovor kojim se reguliraju prava i uvjeti usluge u skladu sa shemom. Na temelju okvirnog ugovora banka platitelja izvršava svaki nalog SEPA izravnog terećenja koji je inicirao primatelj, terećenjem transakcijskog računa platitelja.

**Sudionik Osnovne HRK SDD sheme** je svaki pružatelj platnih usluga koji je prema važećim propisima RH ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja. Banka je sudionik Osnovne HRK SDD sheme.

**Registar SEPA identifikatora primatelja (RSIP)** je temeljem Pravila Osnovne i Poslovne HRK SDD sheme ustrojila i vodi FINA.

**Identifikator primatelja** je jedinstvena identifikacija primatelja plaćanja unutar Registra SEPA identifikatora primatelja.

**SDD nalog** u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je instrukcija koju primatelj plaćanja podnosi svojoj Banci radi izvršenja platne transakcije.

**Platna transakcija** u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je prijenos novčanih sredstava koje je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz ugovornog/poslovnog odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

**Platitelj** u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je fizička osoba – potrošač koji ima otvoren transakcijski račun u Banci i dao je Suglasnost primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga.

**Primatelj plaćanja** u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je pravna osoba – nepotrošač koji ima račun za plaćanje za koji su namijenjena novčana sredstva iz SDD naloga. Primatelj plaćanja mora biti registriran i aktivan u Registru SEPA identifikatora primatelja koji vodi FINA.

**Klijent** se za potrebe ovih Općih uvjeta poslovanja smatra fizičkom osobom koja koristi usluge SEPA izravnih terećenja.

**Terminski plan** je terminski plan primitka i izvršenja platnih transakcija i sastavni je dio Osnovnih Općih uvjeta poslovanja.

**Vlasnik računa** je osoba na ime koje je otvoren transakcijski račun.

**Opunomoćenik** je poslovno sposobna osoba ovlaštena raspolagati sredstvima na transakcijskom računu odnosno poduzimati bilo koju drugu pravnu radnju u ime i za račun vlasnika računa izrijekom naznačenu u punomoći.

**Zakonski zastupnik** je roditelj djeteta koji s Bankom zaključuje ugovor u ime i za račun malodobnog djeteta. Zakonskim zastupnikom smatraju se oba roditelja, osim ako jednom od roditelja odlukom nadležnih tijela nije ograničena ili oduzeta roditeljska skrb.

**Skrbnik** je osoba koja je temeljem rješenja nadležnog tijela imenovana skrbnikom djetetu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, odnosno osobi koja je djelomično ili u potpunosti lišena poslovne sposobnosti i koja s Bankom zaključuje ugovor u ime i za račun osobe pod skrbništvom.

**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.

**Suglasnost** je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga na teret transakcijskog računa platitelja, koju platitelj potpisuje na standardiziranom obrascu propisanom SEPA pravilima i koji se koristi unutar bankovne zajednice prilikom izvršavanja izravnih terećenja u RH.

**Identifikator suglasnosti** je jedinstveni identifikator Suglasnosti kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti.

**Prethodna obavijest** je obavijest koju je primatelj plaćanja dužan dostaviti platitelju prije slanja SDD naloga svojoj banci. Obavijest treba sadržavati podatke o iznosu i datumu izvršenja SDD naloga te rasporedu plaćanja niza ponavljajućih SDD naloga za dogovoreno razdoblje i pojedinačnu uputu o SDD nalogu za određeni datum izvršenja.

**R – transakcija** je platna transakcija koju Banka ne može propisno izvršiti ili koja ima za posljedicu iznimnu obradu, između ostalog, zbog nedostatka novčanih sredstava, opoziva, pogrešno naznačenog iznosa ili pogrešno naznačenog datuma, nedostatka Suglasnosti ili pogrešno naznačenog odnosno zatvorenog računa.

**Trošak povrata** je kamata i naknada koju obračunava banka platitelja. Banka platitelja ima pravo tražiti trošak povrata od banke primatelja plaćanja.

**Datum dospijeća** SDD naloga je datum na koji dospijeva obveza platitelja prema primatelju i mora biti definiran ugovorom ili općim uvjetima između platitelja i primatelja.

**Datum izvršenja (D)** je datum koji primatelj plaćanja dostavlja u SDD nalogu i na koji želi da mu se odobri račun za iznos platne transakcije inicirane na temelju Suglasnosti.

**Datum obračuna** je datum na koji se obavlja obračun u klirinškom sustavu.

**Datum terećenja** je datum na koji se tereti transakcijski račun platitelja.

**Radni dan je** dan na koji posluje platiteljev pružatelj platnih usluga ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

**Međubankovni radni dan** je dan na koji su banke dostupne za međubankovno poslovanje odnosno dan kada banka primatelja i banka platitelja posluju preko platnog sustava.

**Autorizacija** - platna transakcija smatra se 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.

**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.

(2) Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima poslovanja, a tiču se platnih usluga, imaju značenje kako je to utvrđeno općim uvjetima koje je Banka donijela za određeni proizvod i/ili uslugu, a ukoliko nisu definirani niti njima, imaju značenje kako je to utvrđeno Zakonom o platnom prometu i relevantnim propisima.

#### **IV SUGLASNOST**

(1) Platitelj i primatelj plaćanja mogu dogovoriti da platitelj podmiruje svoje obveze prema primatelju plaćanja putem platne usluge SEPA izravnog terećenja.

(2) SDD nalog radi terećenja transakcijskog računa platitelja inicira primatelj plaćanja preko banke primatelja.

(3) Prije iniciranja SDD naloga, primatelj plaćanja mora pribaviti od platitelja Suglasnost kojom platitelj dopušta iniciranje SDD naloga na teret svog transakcijskog računa te se ista ujedno smatra autorizacijom Banci platitelja za terećenje transakcijskog računa platitelja.

(4) Suglasnost mora sadržavati sve obvezne elemente propisane SEPA Pravilima te mora biti potpisana od strane platitelja. Primatelj plaćanja je odgovoran za sadržaj i ispravnost Suglasnosti kao i za utvrđivanje pravovaljanosti i provjeru ovlaštenja kod davanja, izmjene ili opoziva Suglasnosti.

(5) Eventualne promjene vezano uz danu Suglasnost, kao i opoziv Suglasnosti, platitelj ugovara odnosno regulira s primateljem plaćanja.

(6) Primatelj plaćanja mora obvezati platitelja (ugovorom ili općim uvjetima poslovanja) da prijavi eventualne promjene podataka vezano uz danu Suglasnost kao i opoziv Suglasnosti.

(7) Primatelj plaćanja mora obavijestiti platitelja koji je potpisao Suglasnost o svim promjenama svojih podataka na Suglasnosti (npr. naziv primatelja, adresa).

(8) Davanje Suglasnosti, kao i sve promjene i opoziv iste, osim vlasnika transakcijskog računa, mogu zadavati i zakonski zastupnici, opunomoćenici koji su za isto izričito ovlašteni od strane vlasnika računa te skrbnici ovlašteni od strane Centra za socijalnu skrb.

(9) Opoziv ovlaštenja osobi koja je umjesto platitelja dala/izmijenila Suglasnost nema za posljedicu i opoziv same Suglasnosti.

(10) Prije potpisivanja Suglasnosti ili prije slanja prvog SDD naloga, primatelj plaćanja je dužan platitelju osigurati podatak o identifikatoru Suglasnosti.

(11) Suglasnost se smatra otkazanom od strane primatelja plaćanja, ako primatelj plaćanja po istoj nije inicirao SDD nalog u razdoblju od 36 mjeseci od zadnjeg zadavanja SDD naloga.

(12) Platitelj ima pravo zatražiti potpunu zabranu terećenja svog transakcijskog računa za bilo koji SDD nalog.

(13) SDD nalozi koji su dio niza platnih transakcija iniciranih temeljem Suglasnosti dane primatelju plaćanja, smatraju se autoriziranima.

(14) Ukoliko je platitelj opozvao Suglasnost primatelju plaćanja, svi budući SDD nalozi inicirani temeljem opozvane Suglasnosti smatraju se neautoriziranim platnim transakcijama.

#### **V OBAVJEŠTAVANJE PLATITELJA**

(1) Primatelj plaćanja je dužan, najmanje 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja SDD naloga ili u drugom vremenskom roku ugovorenom između primatelja plaćanja i platitelja, dostaviti platitelju prethodnu obavijest o iznosu i datumu izvršenja.

(2) Banka prilikom izvršenja SDD naloga nema obvezu provjere je li primatelj plaćanja dostavio platitelju prethodnu obavijest, te nije odgovorna prema platitelju za bilo koju štetu ukoliko primatelj plaćanja nije ispunio svoju obvezu iz prethodne točke.

## **VI IZVRŠENJE SDD NALOGA**

(1) Sudionici u izvršenju SDD naloga su platitelj potrošač – vlasnik računa na teret kojeg se izvršava SDD nalog, primatelj plaćanja – poslovni subjekt, banka platitelja i banka primatelja plaćanja.

(2) Banka izvršava SDD naloge isključivo u kunama na datum izvršenja koji je odredio primatelj plaćanja na SDD nalogu i koji je sukladan Terminskom planu primitka i izvršenja platnih transakcija za primatelja plaćanja. Datum izvršenja SDD naloga može biti jedino međubankovni radni dan.

(3) Banka je odgovorna za izvršenje samo onog SDD naloga koji je iniciran u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom primatelja plaćanja i platitelja. Za sadržaj i ispravnost SDD naloga odgovoran je primatelj plaćanja.

(4) Informaciju o pogrešnim SDD nalogima Banka prosljeđuje primatelju plaćanja.

(5) Banka prilikom izvršenja SDD naloga nema obvezu provjeriti postojanje niti sadržaj Suglasnosti.

(6) Platitelj je dužan osigurati dostatno pokriće na svom transakcijskom računu u kunama za izvršenje SDD naloga i pripadajuće naknade sukladno Terminskom planu primitka i izvršenja platnih transakcija. Ukoliko je platitelj osigurao na transakcijskom računu pokriće koje je dostatno za izvršenje transakcije temeljem SDD naloga, ali nije dostatno za naplatu naknade za izvršenje usluge, Banka će odbiti izvršenje SDD naloga, o čemu će obavijestiti platitelja na ugovoreni način. Banka ne preuzima odgovornost prema platitelju za bilo koju štetu ukoliko je neizvršenje naloga posljedica nedostatka pokrića na transakcijskom računu za uredno izvršenje SDD naloga i naplatu pripadajuće naknade.

(7) Banka će zaprimljeni SDD nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na transakcijskom računu platitelja.

(8) Banka će odbiti izvršenje SDD naloga za koji na datum izvršenja nije bilo moguće teretiti transakcijski račun platitelja uslijed:

- nedostatka pokrića na računu za SDD nalog i pripadajuću naknadu,
- blokade računa,
- zabrane raspolaganja sredstvima na računu,
- ako je račun platitelja zatvoren,
- ako banka ima saznanja da je platitelj preminuo,
- za koji je platitelj zadao posebne uvjete sukladno članku VII., stavku 1. ovih Općih uvjeta poslovanja,
- za koji je platitelj odbio (Refusal) izvršenje pojedinačne platne transakcije.

(9) O neizvršenju SDD naloga, Banka će obavijestiti platitelja na ugovoreni način. Banka za slanje obavijesti o neizvršenom SDD nalogu ima pravo naplatiti platitelju naknadu sukladno Odluci o naknadama.

(10) U slučaju neizvršenja SDD naloga, platitelj mora sam podmiriti obvezu prema primatelju plaćanja.

## VII POSEBNI UVJETI IZVRŠENJA SDD NALOGA

(1) Platitelj ima pravo u svakom trenutku naložiti Banci:

- Zabranu terećenja svog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja,
- Zabranu terećenja svog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više primatelja plaćanja (Crna lista),
- Terećenje svog transakcijskog računa za SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više primatelja plaćanja (Bijela lista),
- Ograničenje naplate SDD naloga po određenoj Suglasnosti na određeni iznos ili periodičnost (tjedno, mjesečno, kvartalno, godišnje) ili oboje.

(2) Platitelj može u svakom trenutku pisanim putem opozvati ili izmijeniti zadana ograničenja iz prethodne točke.

(3) Zahtjev za zadavanje posebnih uvjeta izvršenja SDD naloga iz članka VII., stavka 1. kao i njihovi opozivi ili izmjene važeći su od trenutka kada je platitelj predao u poslovnici Banke pisani zahtjev. Zahtjev može podnijeti, osim vlasnika transakcijskog računa, zakonski zastupnik, opunomoćenik koje je za isto izričito ovlašten od strane vlasnika računa te skrbnik ovlašten od strane Centra za socijalnu skrb.

(4) Opoziv ovlaštenja osobi koja je umjesto platitelja zadala/izmijenila posebne uvjete izvršenja SDD naloga nema za posljedicu i opoziv posebnih uvjeta izvršenja.

### **Zabrana terećenja transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja**

(1) Zadavanjem zabrane terećenja transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja, platitelj čini svoj transakcijski račun nedostupnim za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja. Banka će odbiti izvršiti SDD nalog ako na računu postoji aktivna zabrana terećenja za SEPA izravna terećenja. Zabrana terećenja transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja isključuje sva ostala prava platitelja pobrojana u članku VII, stavku 1. ovih Općih uvjeta poslovanja. Ako je prije zadavanja zabrane terećenja svog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja, platitelj prethodno naložio Banci zadavanje crne ili bijele liste ili neko drugo ograničenje navedeno u članku VII., stavku 1. ovih Općih uvjeta poslovanja, isto prestaje važiti trenutkom zadavanja zabrane terećenja svog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja.

### **Zabrana terećenja transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više primatelja plaćanja (Crna lista)**

(1) Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati crnu listu tako da na istu doda jednog ili više primatelja plaćanja. Stavljanjem određenog primatelja na crnu listu znači da platitelj ne dozvoljava izvršenje SDD naloga za primatelja plaćanja na crnoj listi. Banka će izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na crnoj listi platitelja.

(2) Platitelj ne može istovremeno naložiti zadavanje crne i bijele liste.

(3) U slučaju zadavanja crne liste, platitelj ne može ograničiti naplatu SDD naloga po određenoj Suglasnosti danoj primatelju plaćanja za kojeg zadaje crnu listu na određeni iznos i/ili periodičnost.

(4) Ako je prije zadavanja crne liste, platitelj prethodno naložio Banci zadavanje bijele liste za određene primatelje plaćanja i/ili ograničenje na određeni iznos ili periodičnost izvršenja SDD

naloga po Suglasnosti danoj primatelju plaćanja za kojeg se zadaje crna lista, prethodno zadana ograničenja za tog primatelja prestaju važiti trenutkom zadavanja crne liste.

#### **Terećenje transakcijskog računa za SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više primatelja plaćanja (Bijela lista)**

(1) Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati bijelu listu tako da na istu doda jednog ili više primatelja plaćanja. Stavljanjem određenog primatelja plaćanja na bijelu listu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SDD naloga samo za primatelje koji su navedeni na bijeloj listi. Bijela lista se može kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja po određenoj Suglasnosti.

(2) Platitelj ne može istovremeno naložiti zadavanje crne i bijele liste.

(3) Ako je prije zadavanja bijele liste, platitelj prethodno naložio Banci zabranu terećenja transakcijskog računa za sve SDD naloge, potrebno je prvo opozvati zabranu te zatim zadati bijelu listu.

(4) Ako je prije zadavanja bijele liste, platitelj prethodno naložio Banci zadavanje crne liste za određene primatelje plaćanja, crna lista prestaje važiti trenutkom zadavanja bijele liste. Ako je platitelj u trenutku zadavanja bijele liste za određenog primatelja prethodno imao zadano ograničenje na određeni iznos ili periodičnost izvršenja SDD naloga po određenoj Suglasnosti, isto je i dalje važeće.

#### **Ograničenje naplate SDD naloga po određenoj Suglasnosti na određeni iznos ili periodičnost**

(1) Platitelj može ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja po određenoj Suglasnosti prema iznosu i/ili periodičnosti izvršenja. Ograničenje prema iznosu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SDD naloga po određenoj Suglasnosti samo do iznosa definiranog u ograničenju. Banka neće izvršiti SDD nalog ako je iznos naloga viši od iznosa definiranog u ograničenju.

(2) Ako je platitelj zadao ograničenje izvršenja SDD naloga po određenoj Suglasnosti na periodičnost (npr. jednom tjedno, jednom mjesečno...), isto znači da platitelj dozvoljava izvršenje SDD naloga samo jednom u odabranom periodu.

(3) Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je u odabranom periodu već izvršen jedan SDD nalog.

(4) U slučaju odbijanja SDD naloga na zahtjev platitelja ili od strane banke platitelja odnosno u slučaju poništenja SDD naloga od strane primatelja plaćanja, Banka će odbiti izvršenje novog SDD naloga iniciranog unutar istog razdoblja za koje je zadano ograničenje.

(5) Ako platitelj opoziva primatelja s bijele liste za kojeg je ujedno zadano i ograničenje na određeni iznos ili periodičnost izvršenja SDD naloga po određenoj Suglasnosti, zadana ograničenja po suglasnostima danima tom primatelju prestaju važiti.

(6) Ako platitelj ukida bijelu listu, ograničenja na određeni iznos ili periodičnost izvršenja SDD naloga po određenoj Suglasnosti su i dalje važeća.



(7) U slučaju da je za SDD nalog za koji je platitelj zadao ograničenje na periodičnost izvršenja, izvršen opoziv od strane primatelja plaćanja, Banka će dozvoliti izvršenje novog SDD naloga iniciranog unutar istog razdoblja za koje je zadano ograničenje.

(8) Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja se ne može kombinirati s generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati navedeni aktivni modalitet posebnih uvjeta izvršenja.

(9) Banka za postupanje po zahtjevu platitelja za nalaganjem posebnih uvjeta izvršenja SDD naloga ima pravo naplatiti platitelju naknadu sukladno Odluci o naknadama.

## **VIII ODBIJANJE SDD NALOGA (Refusal) OD STRANE PLATITELJA**

(1) Platitelj ima pravo, prije izvršenja SDD naloga iniciranog od strane primatelja plaćanja, zatražiti jednokratno odbijanje tog SDD naloga (Refusal) u skladu s Termiskim planom izvršenja platnih transakcija u Banci. Platitelj nema obvezu navođenja razloga odbijanja SDD naloga.

(2) Pisani zahtjev za odbijanje SDD naloga platitelj može podnijeti samo za nalog koji je primatelj plaćanja već poslao u banku platitelja te banka platitelja posjeduje informacije o SDD nalogu. Zahtjev se podnosi isključivo u poslovnici Banke. Zahtjev za odbijanje SDD naloga može podnijeti, osim vlasnika transakcijskog računa, zakonski zastupnik, opunomoćenik koje je za isto izričito ovlašten od strane vlasnika računa te skrbnik ovlašten od strane Centra za socijalnu skrb.

(3) Opoziv ovlaštenja osobi koja je umjesto platitelja odbila izvršenje SDD naloga iniciranog od strane primatelja plaćanja sa budućim datumom izvršenja ne utječe na postupanje Banke s tim SDD nalogom.

(4) Odbijanje SDD naloga ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod primatelja plaćanja.

## **IX POVRAT SREDSTAVA (Refund)**

(1) Platitelj može zatražiti od Banke da provede povrat (Refund) iznosa izvršenog SDD naloga za autorizirana i neautorizirana SEPA izravna terećenja unutar osam tjedana od datuma terećenja transakcijskog računa platitelja bez navođenja razloga zahtjeva za povrat.

(2) Zahtjev za povrat sredstava platitelj podnosi isključivo u poslovnici Banke. Isti može podnijeti, osim vlasnika transakcijskog računa, zakonski zastupnik, opunomoćenik koje je za isto izričito ovlašten od strane vlasnika računa te skrbnik ovlašten od strane Centra za socijalnu skrb.

(3) Opoziv ovlaštenja osobi koja je umjesto platitelja zatražila povrat sredstava za izvršeni SDD nalog ne utječe na postupanje Banke s tim SDD nalogom.

(4) Banka će za iznos povrata iz prethodne točke odobriti transakcijski račun platitelja najkasnije u roku 10 radnih dana od dana primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava.

(5) Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava za autorizirani SDD nalog ako Banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od osam tjedana od datuma izvršenja SDD naloga.

(6) Banka, u slučaju zahtjeva za povrat autorizirane platne transakcije neće platitelju vratiti naplaćeni iznos naknade za izvršenje SDD naloga.

(7) Ako se zahtjev za povrat odnosi na neautoriziranu platnu transakciju, platitelj ima pravo podnijeti Banci zahtjev za povrat u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja transakcijskog računa platitelja.

(8) Platitelj uz zahtjev za povrat izvršenog SDD naloga koji se odnosi na neautoriziranu platnu transakciju ima pravo tražiti i povrat pripadajućih kamata i naknada.

(9) Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

(10) U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije banka platitelja zahtijeva od banke primatelja plaćanja dokaz o postojanju važeće Suglasnosti. Banka platitelja u slučaju primitka dokaza o postojanju važeće Suglasnosti, zahtjev za povrat novčanih sredstava odbija. U slučaju da banka platitelja primi od banke primatelja plaćanja obavijest o nepostojanju važeće Suglasnosti, odnosno iz primljenog dokaza sama utvrdi da Suglasnost nije u skladu s izvršenim SDD nalogom, prihvaća zahtjev za povrat novčanih sredstava.

(11) Ako Banka utvrdi da je platna transakcija neautorizirana, dužna je odmah vratiti platitelju iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena.

(12) Banka je dužna platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate, odnosno trošak povrata.

(13) Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava za neautorizirane platne transakcije ako Banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 13 mjeseci od datuma izvršenja SDD naloga.

(14) Povrat sredstava ne oslobađa platitelja od obveze da sva pitanja u vezi sa SDD nalogom za koji je zatražio povrat riješi s primateljem plaćanja.

## **X PONIŠTENJE SDD NALOGA OD STRANE PRIMATELJA PLAĆANJA**

(1) U slučaju poništenja SDD naloga od strane primatelja plaćanja, Banka će odobriti transakcijski račun platitelja za iznos poništenja.

(2) Banka nije u obvezi platitelju vratiti naknadu koju je naplatila za izvršenje izvornog SDD naloga.

## **XI INFORMIRANJE PRIMATELJA PLAĆANJA I PLATITELJA O SDD NALOZIMA**

(1) Banka izvješćuje platitelja o izvršenim platnim transakcijama po računu putem Izvatka o promjenama i stanju na računu u skladu s Osnovnim Općim uvjetima poslovanja.

(2) Banka će platitelju, osim Izvatka o promjenama i stanju na računu, putem mobilnog i internetskog bankarstva i u svojim poslovnim jedinicama staviti na raspolaganje dodatne podatke o izvršenom SDD nalogu:

- Jedinstveni identifikator Suglasnosti,
- Identifikator primatelja plaćanja,
- Identifikacijsku oznaku sheme.

## **XII REKLAMACIJE**

(1) Sve reklamacije i prigovore s osnove neautoriziranih, neizvršenih ili neuredno izvršenih SDD naloga platitelj podnosi Banci sukladno odredbama Osnovnih Općih uvjeta poslovanja.

(2) Reklamacije i prigovore vezane uz SEPA izravna terećenja proizašle iz odnosa platitelja i primatelja plaćanja, platitelj i primatelj plaćanja rješavaju međusobno.

(3) Banka može na zahtjev platitelja, zatražiti sve relevantne podatke i kopiju predmetne Suglasnosti sa povezanim izmjenama od banke primatelja te ih nakon primitka staviti platitelju na raspolaganje. Proces pribavljanja kopije suglasnosti može trajati do 30 kalendarskih dana. Banka će kontaktirati platitelja nakon što zaprimi kopiju suglasnosti od primatelja odnosno banke primatelja. Banka ima pravo za traženje kopije Suglasnosti naplatiti platitelju naknadu sukladno Odluci o naknadama.

## **XIII PRIGOVORI I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

(1) Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko 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 i poslovnoj mreži putem koje Banka obavlja poslovanje,
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetske stranice: [www.hpb.hr](http://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 i/ili datum rođenja,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

(4) Banka će odgovoriti podnositelju prigovora najkasnije u zakonom propisanom roku od 7 (sedam) radnih dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja.

(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) Ukoliko 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.

(7) 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](mailto:info@mirenje.hr)  
[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr)

#### **Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori**

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb  
e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr)  
[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)

#### **Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori**

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb  
e-mail: [sudcasti@hgk.hr](mailto:sudcasti@hgk.hr)  
[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)

(8) Ukoliko 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 roku od 7 (sedam) radnih dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

(9) Za sve sporove koji proizlaze iz ugovornog odnosa ili u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

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

## **XIV NAKNADE**

(1) Naknade proizašle iz pružanja usluge SEPA izravnih terećenja, Banka obračunava i naplaćuje od platitelja sukladno Okvirnom ugovoru i Osnovnim Općim uvjetima poslovanja.

## **XV ODGOVORNOSTI**

(1) Banka nije odgovorna za eventualne štete proizašle iz ugovornog odnosa platitelja i primatelja plaćanja.

(2) Banka nije odgovorna za štetu nastalu platitelja koja je proizašla kao posljedica odbijenog, opozvanog ili poništenog SDD naloga od strane platitelja ili primatelja plaćanja.

(3) Banka nije odgovorna za štetu koju je pretrpio platitelj ukoliko je primatelj plaćanja Banci dostavio netočnu identifikacijsku oznaku platitelja.

(4) U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autoriziranog SDD naloga greškom Banke, Banka će platitelju nadoknaditi štetu uključujući naplaćene naknade i pripadajuće kamate u vezi s tim SDD nalogom u skladu sa Zakonom o platnom prometu i drugim relevantnim propisima.

(5) Banka nije odgovorna za izvršenje SDD naloga kojeg je primatelj plaćanja inicirao nakon 36 mjeseci od zadnjeg zadavanja SDD naloga.

## **XVI ZAVRŠNE ODREDBE**

(1) Izmjene Općih uvjeta poslovanja Banka će učiniti dostupnima u svim poslovnim jedinicama Banke te na web stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datum početka primjene izmjena. Ako klijent do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta poslovanja ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je suglasan s predloženim izmjenama.

(2) Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavljeni su na hrvatskom jeziku i komunikacija za vrijeme njihovog trajanja se odvija na hrvatskom jeziku.

(3) Na odnose, međusobna prava i obveze klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

(4) Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 20. svibnja 2018. godine. Danom primjene ovih Općih uvjeta poslovanja prestaje primjena „Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za provođenje SEPA Osnovnih izravnih terećenja za fizičke osobe“ od 17. svibnja 2017. godine.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo