

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 20. ožujka 2018. godine Uprava Banke donosi i objavljuje sljedeće

OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA KORIŠTENJE USLUGA IZRAVNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKE OSOBE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) je Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Jurišićeva 4, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka), SWIFT oznaka: SWIFT: HPBZHR2X, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu MBS 080010698, OIB 87939104217, hpb@hpb.hr.

Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenom na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke www.hnb.hr.

1. PODRUČJE PRIMJENE

1.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluga izravnog bankarstva od strane fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik).

1.2. 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 (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe), Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, Općim uvjetima za depozitno poslovanje fizičkih osoba Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, te općim uvjetima poslovanja Banke kojima je uređeno kartično poslovanje Banke s fizičkim osobama, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), pojedinačnim korisničkim Uputama za usluge izravnog bankarstva te njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika.

U odnosu na spomenute opće uvjete poslovanja, ovi Opći uvjeti poslovanja smatraju se posebnima i imaju prednost u primjeni. Oni reguliraju prava i obveze korisnika usluga izravnog bankarstva te prava i obveze Banke u pružanju Usluga izravnog bankarstva.

Opći uvjeti poslovanja zajedno s Pristupnicom i Općim uvjetima za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe čine sastavni dio Ugovora o korištenju usluga izravnog bankarstva (u daljnjem tekstu: Ugovor).

Opći uvjeti poslovanja su zajedno s Općim uvjetima za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe i ostalim općim uvjetima poslovanja Banke koji se primjenjuju na ugovorni odnos između Banke i Korisnika dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke, kod pravnih osoba koje u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

2. ZNAČENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeće značenje:

- a) **Akti Banke** – u smislu odredbi Općih uvjeta poslovanja jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.).
- b) **Aktivacijski kod** – osobni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Korisniku, a koristi se u procesu registracije Korisnika za korištenje pojedine usluge izravnog bankarstva ili aktiviranja pojedinih sredstva za identifikaciju/autentikaciju.
- c) **Autorizacija** – suglasnost Korisnika na izvršenje platne transakcije odnosno naloga za plaćanje.
- d) **Certifikat** - Predstavlja Osobni EU kvalificirani certifikat za udaljeni e-potpis (QCP-n) kojeg izdaje FINA, a koji služi za izradu naprednog elektroničkog potpisa koji se temelji na kvalificiranom certifikatu.
- e) **Distributivni kanali** - u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje, korištenje proizvoda i usluga Banke te slanje komercijalnih informacija i ponuda vezanih uz proizvode i usluge Banke, a obuhvaćaju poslovnice Banke i ugovornih partnera, bankomate, internetsko i mobilno bankarstvo, internetsku stranicu Banke www.hpb.hr te ostalo.
Informacija o dostupnim distributivnim kanalima Banke je Klijentu u svakom trenutku dostupna pozivom u Kontakt centar.
- f) **Inicijalni PIN** – osobni identifikacijski broj kojeg Banka dodjeljuje Korisniku koji kao sredstvo za identifikaciju/autentikaciju koristi ono sredstvo za identifikaciju/autentikaciju za čije je inicijalno korištenje potreban unos inicijalnog PIN-a, poznat je isključivo korisniku i služi za njegovu inicijalnu autentikaciju.
- g) **Jednokratna lozinka (OTP - Onetime password)** – je vremenski ograničen niz brojeva koje token/mToken generira nakon unosa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom pristupanja Usluzi.

- h) **Kanali izravnog bankarstva** – sredstva daljinske komunikacije koja omogućavaju korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga korištenjem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu.
- i) **Klijent** – Klijentom se za potrebe Općih uvjeta poslovanja smatra domaća ili strana fizička osoba – potrošač koji koristi bilo koju uslugu i/ili proizvod Banke.
- j) **Kod za podizanje gotovine bez kartice** – niz nasumično kreiranih brojeva, unutar mobilne aplikacije Banke, koji Korisniku omogućava podizanje gotovine na bankomatima i EFTPOS uređajima Banke koji podržavaju navedenu uslugu.
- k) **Korisnik usluga izravnog bankarstva** – Klijent kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Usluga izravnog bankarstva (u daljnjem tekstu: Korisnik).
- l) **Korisnik certifikata** – Korisnik usluga izravnog bankarstva Banke, kojemu je FINA izdala certifikat, putem kojeg mu je omogućeno potpisivanje dokumenata naprednim elektroničkim potpisom, unutar kanala izravnog bankarstva.
- m) **MAC (Message authentication code)** – je postupak autorizacije platne transakcije ili potpisivanja ugovora putem usluge internetskog bankarstva. Provodi se na način da je u token/mToken potrebno unijeti niz znamenaka u odgovarajuće polje koje se prikazuje prilikom autorizacije naloga ili potpisivanja ugovora. Time se platna transakcija smatra autoriziranom, a Ugovor potpisanim od strane Korisnika.
- n) **Nalozi** – uputa Banci za postupanje od strane Korisnika (nalozi platnog prometa, zahtjevi i ugovori zadani uslugama izravnog bankarstva) kojom se traži izvršenje platne transakcije.
- o) **Napredan elektronički potpis** - predstavlja elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise, povezan je isključivo s potpisnikom te ga nedvojbeno identificira. Kvalificirani elektronički potpis koji se navodi u ovim Općim uvjetima se izrađuje na temelju Osobnog EU kvalificiranog certifikata QCP-n kojeg izdaje FINA.
- p) **Otisak prsta** - biometrijsko svojstvo Korisnika koje se može koristiti u kombinaciji s mTokenom ili mobilnim bankarstvom. Pohranjuje se u uređaju koji Korisnik koristi za usluge izravnog bankarstva, a služi za očitavanje otiska prsta u Korisnikovom sredstvu za identifikaciju/autentikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije.
- q) **PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja tokena/mTokena.
- r) **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji predajom potpisane Pristupnice od Banke traži mogućnost korištenja Usluge izravnog bankarstva za fizičke osobe.
- s) **Pristupnica** – pisani zahtjev za korištenje Usluge izravnog bankarstva za fizičke osobe.
- t) **Račun** – svaki transakcijski račun (tekući i/ili žiro) koji je Klijent, zakonski zastupnik ili skrbnik Klijenta ugovorio s Bankom, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti, kao i u druge svrhe vezane uz platno-prometne usluge.

- u) **Raspoloživa sredstva** – trenutno stanje novčanih sredstava na transakcijskom računu uvećano za iznos ugovorenog dopuštenog i/ili prešutno prihvaćenog prekoračenja.
- v) **Sigurnosna riječ** – riječ koju određuje Klijent prema vlastitom odabiru prilikom popunjavanja Pristupnice, a koja služi za identifikaciju Korisnika prilikom deblokade tokena.
- w) **Sredstva za identifikaciju/autentikaciju** - 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. Sredstvo za identifikaciju/autentikaciju može biti različito, ovisno o usluzi izravnog bankarstva (na primjer, token, mToken i druga sredstva za identifikaciju/autentikaciju koje Banka stavi korisniku na raspolaganje).
- x) **Token/mToken** - kriptografski uređaj/aplikacija, inicijaliziran pridruženim ključem i zaštićen lozinkom koji putem kriptografskih algoritama služi za identifikaciju Korisnika, autorizaciju transakcija i potpisivanje naloga i dokumenata, generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju Korisnika usluge izravnog bankarstva i/ili drugih usluga čije korištenje Banka omogući Korisniku.
- y) **Uređaj** – je vlasništvo Banke i predstavlja token, mToken ili sličan kriptografski uređaj.
- z) **Uputa za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe** – korisničke upute u kojima su opisani načini rada s aplikacijama, opseg i način korištenja pojedine usluge izravnog bankarstva kao i način rada s pojedinim sredstvima za identifikaciju/autentikaciju (u daljnjem tekstu: Uputa).
- aa) **Usluge izravnog bankarstva** – skup usluga Banke koje čine usluga internetskog bankarstva, usluga SMS-a, usluga e-maila, usluga mobilnog bankarstva i drugih ugovorenih Usluga izravnog bankarstva, a koje nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih transakcija.
- bb) **e-poslovnica** – predstavlja poslovnicu putem kanala izravnog bankarstva. Klijenti s e-poslovnicom mogu komunicirati telefonom videochatom, audiochatom, chatom ili elektroničkom poštom te razmjenjivati i potpisivati dokumente Naprednim elektroničkim potpisom.
 - **chat** - je dvosmjerna pisana elektronička komunikacija između Korisnika usluge e-poslovnice i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem kanala izravnog bankarstva, uz prethodni pristup usluzi i autentikaciju Korisnika na ugovoreni način.
 - **video chat** - je vizualno-glasovna komunikacija između Korisnika usluge e-poslovnice i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem kanala izravnog bankarstva, uz prethodni pristup usluzi i autentikaciju Korisnika na ugovoreni način
 - **audio chat** - je glasovna komunikacija između Korisnika usluge e-poslovnice i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem kanala izravnog bankarstva, uz prethodni pristup usluzi i autentikaciju Korisnika na ugovoreni način.
- cc) **e-gotovina** – predstavlja funkcionalnost unutar HPB mobilnog bankarstva koja klijentima omogućava kreiranje koda za podizanja gotovine na bankomatima i EFTPOS uređajima Banke bez kartice i slanje novca drugoj osobi putem SMS poruke koja sadrži Kod za podizanje

gotovine bez kartice.

- dd) **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.

Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima poslovanja imaju značenje kako je to utvrđeno Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, a ukoliko nisu definirani niti njima, imaju značenje kako je to utvrđeno Zakonom o platnom prometu.

3. OPSEG USLUGE

- 3.1. Informacije o ponudi Usluga izravnog bankarstva dostupne su putem Distributivnih kanala kroz koje Banka omogućiti pristup informaciji.
- 3.2. Za svaku ugovorenu Uslugu izravnog bankarstva, Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u Ugovoru i/ili Uputi za korištenje pojedine usluge izravnog bankarstva. Upute su dostupne na internetskoj stranici Banke. Banka ima pravo izmjene Uputa, a Korisnik je dužan po istima postupati.
- 3.3. Banka pridržava pravo izmjene opsega i sadržaja Usluga izravnog bankarstva, Uputa za korištenje usluga i Uputa za korištenje uređaja. Sve izmjene Usluga izravnog bankarstva bit će dostupne u poslovnoj mreži Banke i na internetskoj stranici Banke prije stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjene Usluga izravnog bankarstva koje se mogu obavljati korištenjem pojedinog kanala ukoliko ugovorenu Uslugu izravnog bankarstva ne otkáže pisanim putem do dana stupanja izmjena na snagu. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvatanju izmjena Usluga izravnog bankarstva koje se mogu obavljati korištenjem ugovorene Usluga izravnog bankarstva smatra se da je Korisnik otkazao Ugovor. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja Usluga izravnog bankarstva. Korisnik je dužan vratiti dodijeljeni token ili drugo sredstvo za identifikaciju/autentikaciju koje mu je Banka predala.
- 3.4. Banka je ovlaštena uvoditi nove i mijenjati postojeće obrasce koji se koriste za ugovaranje ili korištenje pojedine Usluga izravnog bankarstva te će ih objaviti na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.
- 3.5. Moguće je ugovoriti korištenje više uređaja za isti opseg Usluga internetskog bankarstva.
- 3.6. Korisnik se obvezuje koristiti Uslugu izravnog bankarstva na ugovoreni način u svim odnosima za koje je predviđena sukladno Okvirnom ugovoru i Uputama za korištenje pojedine Usluga izravnog bankarstva.

4. UGOVARANJE USLUGE

- 4.1. Za ugovaranje Usluga Klijent mora zadovoljiti sve sljedeće uvjete:

- Vlasnik je kunskog tekućeg ili žiro računa otvorenog u Banci.

- Dostaviti pravilno popunjenu i potpisanu Pristupnicu za korištenje usluge putem Distributivnih kanala kojima Banka omogućuje ugovaranje usluge u trenutku podnošenja zahtjeva.

- 4.2. Klijent može ugovoriti jednu ili više različitih Usluga izravnog bankarstva.
- 4.3. Ukoliko je transakcijski račun otvoren na ime maloljetne osobe, koja ima najmanje 15 godina, njezin zakonski zastupnik može u ime i za račun maloljetne osobe ugovoriti Uslugu izravnog bankarstva, pri čemu se sredstvo za identifikaciju/autentikaciju i Uređaj izdaje na ime maloljetne osobe, koja je isključivo ovlaštena istom raspolagati. Pristupnicu za Uslugu izravnog bankarstva potpisuje zakonski zastupnik maloljetne osobe.
- 4.4. Klijent svojim potpisom na Pristupnici prihvaća Opće uvjete poslovanja, ugovara korištenje Usluge izravnog bankarstva i potvrđuje točnost podataka u Pristupnici.
- 4.5. Ugovor o korištenju usluge sklapa se između Banke i Korisnika, na neodređeno vrijeme.
- 4.6. Ugovor je sklopljen u trenutku kada Banka odobri Pristupnicu.
- 4.7. Svi obrasci koje Korisnik dostavi Banci u vezi s ugovaranjem, korištenjem ili opozivom korištenja Usluga izravnog bankarstva moraju biti potpisani od strane Korisnika ili osobe ovlaštene za zastupanje Korisnika.
- 4.8. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Pristupnicu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja Usluge izravnog bankarstva, prema vlastitoj diskrecijskoj procjeni i bez obaveze da Klijentu obrazloži svoju odluku.
- 4.9. U slučaju nezadovoljavanja uvjeta za ugovaranje usluge/a izravnog bankarstva ili odbijanja Pristupnice od strane Banke, Banka zadržava pravo obrade prikupljenih podataka. Banka ima pravo na obradu podataka iz neodobrenih zahtjeva 1 godinu od trenutka neodobravanja usluge.
- 4.10. Banka može prema okolnostima slučaja Korisniku odobriti da zadrži sredstvo za identifikaciju/autentikaciju, koje je već ranije dodijeljeno za pristup uslugama izravnog bankarstva na ime drugog klijenta, a koji je poslovni subjekt.

5. KORIŠTENJE USLUGE

- 5.1. Korisnik koristi Usluge izravnog bankarstva pomoću mobilnog uređaja ili računala
- 5.2. Korisnik pristupa Usluzi internetskog bankarstva putem uređaja (tokena, mTokena) koji su nužni za identifikaciju/autentikaciju.
- 5.3. Token predstavlja vlasništvo Banke te ga je Korisnik obvezan bez odgađanja vratiti Banci na njen zahtjev.
- 5.4. Korisnik preuzima token u poslovnici Banke ili mu Banka isti dostavlja preporučenom pošiljkom na adresu navedenu na Pristupnici.
- 5.5. Banka PIN za token šalje poštom na adresu za korespondenciju navedenu na Pristupnici.

- 5.6. Korisnik koji kao uređaj koristi mToken ili je zatražio aktivaciju mobilnog bankarstva može instalirati aplikaciju mHPB na mobilni telefon. Također, Banka Korisniku aktivacijski kod za aktivaciju mTokena ili mobilnog bankarstva može dostaviti u 2 dijela:
- Prvi dio aktivacijskog koda uručuje se Korisniku nakon aktivacije usluge u poslovnicu Banke. U slučaju aktivacije usluga iz Pristupnica koje su zaprimljene u poštanskom uredu Hrvatske pošte d.d. prvi dio aktivacijskog koda se šalje putem SMS poruke.
 - Drugi dio aktivacijskog koda šalje se SMS porukom, na adresu elektroničke pošte ili poštom na adresu za korespondenciju Korisnika.
- 5.7. Korisnik potvrđuje da je upoznat s time da se mToken ili aplikacija mobilnog bankarstva instalira na mobilni telefon s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci te je suglasan da Banka ne odgovara za mogućnosti i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica, kao ni za uvjete pod kojima se mToken ili aplikacija mobilnog bankarstva mogu instalirati. Korisnik je obavezan odmah nakon instalacije mTokena ili mobilnog bankarstva, a prije prve prijave u internetsko bankarstvo/mobilno bankarstvo odabrati i potvrditi PIN s kojim će se nadalje identificirati pri korištenju mTokena ili mobilnog bankarstva.
- 5.8. Aktivacijski kod za mToken ili mobilno bankarstvo vrijedi 15 dana od dana aktivacije usluge. Nakon isteka navedenog roka, iz sigurnosnih razloga, neiskorišteni aktivacijski kod prestaje vrijediti. Korisnik može zatražiti izdavanje novog koda bez naknade.
- 5.9. Korisnik se uslugom internetskog ili mobilnog bankarstva može koristiti najkasnije od prvog slijedećeg radnog dana nakon što preuzme sve potrebne podatke i/ili sredstva za identifikaciju/autentikaciju, koja su nužna za korištenje usluge.
- 5.10. Prilikom prvog korištenja usluge internetskog bankarstva, Korisnik je dužan promijeniti PIN na način propisan kratkom Uputom za korištenje tokena ili unutar same aplikacije kod spajanja putem mTokena.
- 5.11. Ako se Korisnik nalazi u inozemstvu, a zaboravio je PIN za mToken ili mobilno bankarstvo, može zatražiti ponovo izdavanje aktivacijskog koda. U tom slučaju, potpis Korisnika na dokumentu kojim traži ponovo izdavanje aktivacijskog koda, mora biti ovjeren od strane nadležnog tijela sukladno posebnim propisima (primjerice javni bilježnik, sud, konzularna predstavništva RH u inozemstvu), a zahtjev je potrebno poslati na e-mail adresu direkcija.izravnog.bankarstva@hpb.hr sa e-mail adrese korisnika koja je evidentirana u sustavu Banke.
- 5.12. Korisnik sam osigurava minimalne tehničke uvjete potrebne za korištenje Usluge izravnog bankarstva, uključujući računalo, pristup internetu, kameru te mobilni uređaj kako je navedeno u Uputi za korištenje pojedine usluge izravnog bankarstva koja je dostupna na internet stranicama Banke. Korisnik se potpisom Pristupnice obvezuje postupati u cijelosti u skladu s Uputom za korištenje pojedine usluge izravnog bankarstva.
- 5.13. Korištenjem usluge e-gotovina kreira se kod od niza nasumičnih brojeva koji se unose u bankomat ili EFTPOS uređaj Banke poradi podizanja gotovine.
- 5.14. U sklopu usluge Podigni gotovinu bez kartice, kao jedne od funkcionalnosti usluge e-gotovina, kod ima rok valjanosti od 60 minuta računajući od trenutka kreiranja istog. Odabrani

Račun se tereti za odabrani iznos odmah prilikom kreiranja koda. Ukoliko kod nije iskorišten unutar predviđenog roka valjanosti isti postaje nevažeći, a sredstva se vraćaju na račun terećenja.

- 5.15. U sklopu usluge Pošalji novac, kao jedne od funkcionalnosti usluge e-gotovina, kod ima valjanost 24 sata. Odabrani Račun se tereti za odabrani iznos odmah prilikom kreiranja koda. Ukoliko kod nije iskorišten unutar predviđenog roka valjanosti, isti postaje nevažeći, a sredstva se vraćaju na račun terećenja.
- 5.16. Postupak kreiranja koda je moguće ponoviti onoliko puta koliko vlasnik i/ili opunomoćenik ima raspoloživih sredstava, a u okviru dnevnog i mjesečnog limita za e-gotovinu.
- 5.17. Korištenje usluga e-poslovnice omogućeno je svakom Korisniku usluga izravnog bankarstva kojima Banka omogući pristup e-poslovnici.
- 5.18. Korištenje usluga e-poslovnice omogućeno je putem kanala izravnog bankarstva kroz koje Banka omogući pristup e-poslovnici.

6. SIGURNOST

6.1. Radi sigurnosti pristupa usluzi internetskog i mobilnog bankarstva te obavljanja transakcija Banka će Korisniku dodijeliti Uređaj ili Sredstvo za identifikaciju/autentikaciju.

6.2. Korisnik se obvezuje:

- S povećanom pažnjom čuvati sva dodijeljena Sredstva za identifikaciju/autentikaciju, tako da spriječi njihovo oštećenje, gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu ili zlouporabu.
- S povećanom pažnjom zaštititi vlastite uređaje koje koristi za pristup pojedinoj usluzi izravnog bankarstva, poput računala ili mobilnog uređaja, tako da spriječi njihovo oštećenje, gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu ili zlouporabu.
- Koristiti se dodijeljenim Sredstvima za identifikaciju/autentikaciju, uključujući i mobilni uređaj putem kojega koristi određenu Uslugu izravnog bankarstva na način uređen Općim uvjetima poslovanja, Uputom za korištenje određene usluge izravnog bankarstva i relevantnom Uputom za korištenje Uređaja
- Redovito provjeravati postojanje novih obavijesti i postupati u skladu s obavijestima koje Banka učini dostupnima putem ugovorene usluge izravnog bankarstva i/ili internetskih stranica Banke www.hpb.hr.
- Pridržavati se svih sigurnosnih mjera zaštite i korištenja računala, odnosno mobilnog uređaja kojeg koriste za pristup usluzi izravnog bankarstva, uključujući:
 - Zaštititi pristup računalu i mobilnom uređaju povjerljivom zaporkom.
 - Odabrati za zaporku takvu kombinaciju brojeva koje se ne može lako otkriti, primjerice ne odabrati uzastopni niz brojeva ili datum rođenja korisnika te redovito periodički mijenjati odabranu zaporku.
 - Zaštititi tajnost odabrane zaporke kako bi se spriječilo njezino otkrivanje ili neovlašteno korištenje.

- Zaštiti tajnost svih personaliziranih sigurnosnih obilježja kojima se koristi.
 - Ne otvarati internetske stranice, e-mailove i primitke pristigle od nepoznatih i/ili sumnjivih pošiljatelja te ne otvarati poveznice iz takvih poruka.
 - Pribavljati informatičku opremu i programske aplikacije iz provjerenih i sigurnih izvora.
 - Redovito osvježavati antivirusne definicije i skenirati sve aplikacije na računalu kojeg koriste za pristup Uslugama izravnog bankarstva ažuriranim antivirusnim programom.
- 6.3. Korisnik je dužan čuvati tajnost svih PIN-ova i drugih personaliziranih sigurnosnih obilježja kao i tajnost svih podataka vezanih uz korištenje Usluge izravnog bankarstva te voditi brigu da sredstvo za identifikaciju /autentikaciju ne dospije u ruke trećoj, neovlaštenoj osobi i prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale njihovim korištenjem. Štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi u cijelosti snosi Korisnik.
- 6.4. Korisnik odgovara za način uporabe uređaja i sredstava za identifikaciju/autentikaciju, kao i za sve posljedice koje za njega mogu iz toga proizaći ukoliko se istima ne koristi u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja. Korisnik snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi.
- 6.5. Usluga Podigni gotovinu bez kartice je namijenjena isključivo za podizanje gotovine od strane Korisnika Usluge, te je isti dužan čuvati tajnost kreiranog Koda za podizanje gotovine i voditi brigu da Kod ne dospije u ruke trećoj neovlaštenoj osobi i prihvaća potpunu odgovornost za terećenja računa nastalih njegovom uporabom. Štetu nastalu nepridržavanjem ove odredbe u cijelosti snosi Korisnik.
- 6.6. Usluga Pošalji novac predstavlja uslugu kojom se Kod za podizanje gotovine šalje drugim osobama putem SMS poruke. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka, čiji je unos ili odabir nužan za kreiranje koda koji se šalje drugoj osobi za podizanje gotovine bez kartice. Banka ne snosi odgovornost ukoliko se Korisnik ne pridržava navedene odredbe te Kod za podizanje gotovine bude poslan pogrešnoj osobi uslijed greške ili nepažnje Korisnika. Štetu nastalu nepridržavanjem ove odredbe u cijelosti snosi Korisnik.
- 6.7. U slučaju da prilikom korištenja usluga internetskog bankarstva adresa Banke ne započinje s <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 je dužan prije započinjanja s korištenjem usluge internetskog bankarstva provjeriti nalazi li se na internetskim stranicama Banke.
- 6.8. Na internetskim stranicama Banke ili putem Usluga izravnog bankarstva Korisniku su dostupna upozorenja i informacije o sigurnom korištenju usluge.
- 6.9. Uspostavom komunikacije s Bankom putem telefona, audio chat-a, video chat-a, chat-a ili elektronske pošte, Korisnik je upoznat s tim da Banka snima i pohranjuje sadržaj predmetne komunikacije te da se Banka može koristiti tonskim zapisom, odnosno pohranjenom pisanom/chat ili video komunikacijom kao dokazom koje je podatke Korisnik zadao u svrhu izvršenja naloga, ugovaranja/otkaza proizvoda i usluga Banke, pružanja informacija te u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora na pružanje usluge odnosno rješavanja spora između Korisnika i Banke.
- 6.10. Poruke koje Korisnik i Banka razmjene putem telefona, chata, video i audio komunikacije

te putem elektronske pošte, su povjerljive prirode. Korisnik se obvezuje se da će telefonsku, chat, video i audio komunikaciju s Bankom primjenjivati isključivo u svrhu korištenja ugovorenog izravnog kanala te ugovaranja i korištenja usluga koje su mu dostupne putem ugovorenog izravnog kanala te da neće snimati i/ili distribuirati tonske i audio zapise, videosnimke razgovora ili pisane poruke razmijenjene s Bankom niti iste na bilo koji način davati na uvid ili korištenje trećim osobama ili javnosti bez prethodne pisane suglasnosti Banke.

6.11. Korisnik usluge je suglasan da korištenjem chat, video chat ili audio chat komunikacije preuzima odgovornost za sadržaj svojih poruka i objava te se obvezuje da u njima neće koristiti informacije, sadržaje ili riječi:

- koje su diskriminatorne i koje su protivne važećim domaćim ili međunarodnim propisima,
- koje su promidžbene naravi ili im je svrha promidžba,
- koje prikrivaju identitet ili dovode u zabludu glede identiteta Korisnika,
- koje nude neovlaštena preuzimanja zaštićenih ili privatnih informacija te poveznike (linkove), kao i one koji sadrže informacije koje nisu u vezi s poslovanjem Banke,
- koje sadrže informacije koje nisu u vezi s poslovanjem Banke,
- koje sadrže viruse, računalne datoteke ili programe čije bi korištenje moglo izazvati djelomično ili potpuno onesposobljavanje rada računala ili telekomunikacijske opreme Banke.

6.12. Zbog nepoštivanja navedenih pravila u bilo kojem dijelu chat, video chat i audio chat komunikacije Banka ima pravo odmah prekinuti komunikaciju, te takvom Korisniku ukinuti mogućnost daljnjeg korištenja chat, video chat i/ili audio chat komunikacije.

6.13. Ako Korisnik primijeti sumnjivu aktivnost ili smatra da je netko neautorizirano pristupio njegovom Računu, dužan je to odmah prijaviti na broj telefona Banke 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365) ili e-mailom na adresu hpb@hpb.hr. Nakon poduzetih radnji, Banka će Korisniku poslati pisani dopis o učinjenome, sukladno svojim internim aktima.

7. AUTORIZACIJA TRANSAKCIJA, UGOVARANJE/OTKAZ USLUGA ILI POTVRDE PRIHVATA DOKUMENTA

7.1. Ovisno o ugovorenoj Usluzi izravnog bankarstva i/ili o vrsti sredstva za identifikaciju i autorizaciju kojeg koristi Korisnik, suglasnost za izvršenje platne ili druge financijske ili nefinancijske transakcije (autorizacija) odnosno ugovaranje/otkaz bankarske ili ne bankarske usluge te potvrda prihvata dokumenta, za koje Banka takvu vrstu usluge omogućuje, daje se na jedan od sljedećih načina:

- Potvrda tokenom / mTokenom
- Potpisom dokumenta Naprednim elektroničkim potpisom izdanog na temelju važećeg Certifikata, unosom lozinke i izvršenjem drugih radnji kojom kanali izravnog bankarstva uvjetuju sklapanje Ugovora o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane, a koje su propisane uputama za izravno bankarstvo

7.2. Ovisno o odluci Banke ili važećim mjerodavnim propisima, pojedine usluge unutar kanala izravnog bankarstva, mogu se ugovarati ili koristiti samo pomoću važećeg kvalificiranog certifikata.

- 7.3. Izdavatelj certifikata je FINA – Financijska agencija, s kojom korisnik kroz kanale izravnog bankarstva Banke, putem kojih je to omogućeno, potpisuje Ugovor o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe, kojim se reguliraju prava i obveze između izdavatelja i korisnika certifikata.
- 7.4. Banka će Korisniku omogućiti unutar usluge izravnog bankarstva podnošenje zahtjeva za izdavanje osobnog certifikata za fizičke osobe/građane te sklapanje Ugovora s FINA-Financijskom agencijom o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane pri čemu Banka ne predstavlja ugovornu stranu u Ugovoru o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane kojeg Korisnik potpisuje s FINA-om.
- 7.5. Banka zadržava diskrecijsko pravo odlučivanja kojim korisnicima i putem kojih kanala izravnog bankarstva će omogućiti podnošenje zahtjeva za izdavanje osobnog certifikata za fizičke osobe/građane te sklapanje Ugovora s FINA-Financijskom agencijom o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane.
- 7.6. Nakon podnošenja Zahtjeva za izdavanjem digitalnog certifikata za fizičke osobe, Banka podatke koji su navedeni u zahtjevu će dostavi FINA-i, u svrhu registracije klijenta i izdavanja Certifikata.
- 7.7. Korisnik je odgovoran za ispravnost podataka koji se nalaze u Zahtjevu za izdavanjem digitalnog certifikata.
- 7.8. Banka ne preuzima odgovornost ukoliko FINA odbije izdati Certifikat Korisniku ili naknadno suspendira ili opozove već izdani Certifikat.

8. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

- 8.1. Ukoliko je Korisnik ugovorio Uslugu izravnog bankarstva koja mu omogućava obavljanje platnih transakcija, Banka će izvršiti nalog za plaćanje kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga u skladu s Općim uvjetima poslovanja za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe i ovim Općim uvjetima poslovanja, važećima u trenutku izvršenja transakcije.
- 8.2. Smatra se da je Banka zaprimila nalog za plaćanje u trenutku kada joj je Korisnik uredno popunjeni nalog za plaćanje proslijedio putem ugovorene Usluge izravnog bankarstva. Ako Banka zaprimi nalog za plaćanje na neradni dan ili iza vremena određenog terminskim planom izvršenja platnih transakcija kao kraj radnog dana, smatrat će se da je nalog za plaćanje zaprimljen sljedećeg radnog dana.
- 8.3. Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao Suglasnost za njeno izvršenje na jedan od sljedećih načina:
- Unosom MAC-a u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju, u slučaju kada Korisnik kao sredstvo za identifikaciju/autentikaciju i ovjeru koristi token ili mToken.
 - Potvrđivanjem unesenih podataka na nalogu ili očitanjem prethodno pohranjenih otisaka prstiju (ukoliko je Korisnik aktivirao tu opciju), kod usluge mobilnog bankarstva.
- 8.4. Primjena personaliziranih obilježja, uređaja i sredstava za identifikaciju/autentikaciju u skladu

s ovim Općim uvjetima smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Korisnika.

- 8.5. Nalog za plaćanje zadan putem Usluga izravnog bankarstva koje omogućuje zadavanje naloga za plaćanje, smatra se da je autoriziran od strane Korisnika.
- 8.6. Po primitku naloga za plaćanje, putem Usluge izravnog bankarstva kojom je isti zadan, Korisniku je dostupna informacija o prihvatu naloga. Informacija o uspješnom prihvatu naloga za plaćanje ne znači da će nalog biti izvršen, već samo da ga je Banka zaprimila u svoj sustav.
- 8.7. Korisnik je dužan pratiti ishod transakcija izvršenih korištenjem ugovorene Usluge izravnog bankarstva.

9. OPOZIV NALOGA

- 9.1. Korisnik naloge za plaćanje može opozvati najkasnije u roku 10 (deset) radnih dana od dana izvršenja naloga. Opoziv naloga za plaćanje mora biti u skladu s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.
- 9.2. Za sve reklamacije ili pitanja koja se tiču Usluga izravnog bankarstva, Korisnik se obraća u poslovnicu Banke, poštanski ured Hrvatske pošte d.d. ili Kontakt centar Banke na broj telefona 0800 472 472.
- 9.3. U svrhu rješavanja reklamacije Korisnik je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče reklamirane transakcije.

10. PRAVA I OBVEZE BANKE

- 10.1. Na sve što nije izrijekom propisano ovim Općim uvjetima poslovanja, a tiče se osobito obveza Banke prema Korisniku u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autorizirane platne transakcije greškom Banke, odgovornosti Banke i Klijenta za neautorizirane platne transakcije, obveza Korisnika da Banku obavijesti o svim relevantnim činjenicama, kao i ostalih prava i obveza Banke i Korisnika u svezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, primjenjuju se Opći uvjeti Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.
- 10.2. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu, Banka može i bez prethodne najave, a u cilju zaštite prava i interesa Korisnika, poduzimati radnje koje joj stoje na raspolaganju, a osobito može blokirati određenu transakciju ili platni instrument ukoliko to nalažu sigurnosni razlozi. O opravdanoj sumnji na zlouporabu Banka će obavijestiti Korisnika i nadležna tijela.
- 10.3. Banka za korištenje Usluge izravnog bankarstva primjenjuje tehnološko rješenje koje omogućava sigurnu vezu između Korisnika i Banke, a koja predstavlja standard sigurne komunikacije u komercijalnoj primjeni.
- 10.4. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Usluge izravnog bankarstva koje je nastupila kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi ili mobilnim uređaju, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim vezama, nestanka struje ili više sile.

- 10.5. Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika te zbog nebankovnih troškova uzrokovanih instaliranjem i uporabom Usluga izravnog bankarstva.
- 10.6. Banka ne preuzima odgovornost za nemogućnost korištenja Usluge izravnog bankarstva ili nemogućnost ugovaranja proizvoda korištenjem Usluge izravnog bankarstva uslijed opoziva ili suspenzije Certifikata.
- 10.7. Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu uslijed propusta Korisnika da dostavi podatke o promjenama osobnih ili drugih podataka neophodnih za sigurno funkcioniranje Usluga izravnog bankarstva.
- 10.8. Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada nalog nije moguće izvršiti točno i na vrijeme, uslijed pogreške Korisnika.
- 10.9. Banka ne odgovara za štetu uzrokovanu neopravdanim zahvatima Korisnika ili trećih osoba zbog kojih je došlo do nefunkcioniranja usluga izravnog bankarstva.
- 10.10. Banka ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Korisnik koristi za pristup Uslugama izravnog bankarstva.
- 10.11. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka Korisnikove prijave gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja, zloupotreba ili sumnje na zloupotrebu sredstva za identifikaciju/autentikaciju.
- Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku nastane zbog:
 - Nepridržavanja od strane Korisnika Ugovora, Općih uvjeta, Korisničkih uputa, pojedinačnih Uputa za korištenje Uređaja ili ostalih akata koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima poslovanja.
 - Nepridržavanja od strane Korisnika posljednjih sigurnosnih uputa koje je Banka objavila na svojim internetskim stranicama ili koje je dostavila Korisniku ugovorenom Uslugom izravnog bankarstva.
 - Prijevare ili drugog protupravnog postupanja od strane trećih osoba na štetu Korisnika, ukoliko Korisnik nije bez odgađanja obavijestio Banku o sumnji na gubitak, krađu, zluporabu ili neovlašteno korištenje sredstva za identifikaciju/autentikaciju.
 - Odavanja PIN-a, nekog drugog sigurnosnog obilježja ili bilo kojeg drugog povjerljivog podatka trećoj osobi kao i u slučaju prijave ili provođenja naloga putem otiska prsta ukoliko Korisnik u svojem sredstvu za identifikaciju/autentikaciju kojim pristupa mobilnom bankarstvu ima pohranjen otisak prsta koji nije njegov.
- 10.12. Reklamacija troška plaćenog internetskim ili mobilnim 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 transakcije Korisniku bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama, odnosno, dovesti terećeni iznos Korisnika u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

11. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA

- 11.1. Korisnik ne smije zapisati PIN bilo gdje na tokenu. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s PIN-om upoznata treća osoba, dužan ga je odmah sam promijeniti.
- 11.2. U slučaju da je na mobilnom bankarstvu aktivirao Prijavu otiskom prsta, Korisnik mora osigurati da su u svakom trenutku u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u Korisnikovom sredstvu za identifikaciju/autentikaciju pohranjeni isključivo Korisnikovi Otisci prstiju jer će se svaka prijava putem bilo kojeg otiska prsta pohranjenog u mobilnom uređaju smatrati provedenom od strane Korisnika kao i sve eventualno provedene naloge nakon takve prijave te Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale obveze.
- 11.3. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih ili drugih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje Usluge izravnog bankarstva ili certifikata.
- 11.4. Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka tokena ili drugog 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. Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na broj telefona 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365) 24h dnevno, 7 dana u tjednu, te pisanu prijavu osobno predati najbližoj poslovnici Banke ili poštanskom uredu HP – Hrvatske pošte d.d.
- 11.5. Na osnovi pisane prijave nestanka sredstva za identifikaciju, Banka izdaje novo sredstvo za identifikaciju /autentikaciju s novim PIN-om te naplaćuje naknadu za njegovo izdavanje sukladno Odluci o naknadama.
- 11.6. Korištenje personaliziranog sigurnosnog obilježja i sredstva za identifikaciju/autentikaciju smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Korisnika, dok se ne dokaže suprotno u odgovarajućem postupku. Autentikacija je postupak koji Banci omogućuje provjeru korištenja određenog sredstva uključujući i provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja.
- 11.7. Korisnik snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja, kao i svu štetu koju je pretrpio do trenutka kada je Banka zaprimila njegovu pisanu prijavu nestanka, krađe ili zloupotrebe sredstva za identifikaciju/autentikaciju ili PIN-a. Banka ne odgovara za štetu koja je nastala Korisniku kao posljedica odavanja PIN-a ili bilo kojeg drugog personaliziranog sigurnosnog obilježja trećoj osobi.
- 11.8. Korisnik prihvaća da Usluge izravnog bankarstva, ovisno o njihovoj vrsti uključuju prijenos podataka putem telekomunikacijskih veza (Internet, telefon, GSM uređaj) te su stoga povezani s rizicima koji su uobičajeni za korištenje navedenih načina komunikacije. Banka jamči korisniku da je komunikacija putem internetskog i mobilnog bankarstva kriptirana.

12. NAKNADE

- 12.1. Naknade za korištenje Usluga izravnog bankarstva i za provođenje transakcija naplaćuju se s računa Korisnika sukladno Odluci o naknadama.

- 12.2. Naknade su objavljene na internetskim stranicama Banke. Korisnik je suglasan da Banka tereti njegove Račune za sve naknade nastale korištenjem Usluga izravnog bankarstva.
- 12.3. Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakve daljnje suglasnosti i obavijesti može teretiti njegove Račune za trošak nastao korištenjem Usluga izravnog bankarstva uključujući naknade i druge troškove koje mogu nastati uslijed tečajne razlike i sl.
- 12.4. U slučaju otkaza Usluge izravnog bankarstva od strane Banke kao i u slučaju otkaza od strane Korisnika, neovisno o uručanju uređaja Korisnik nema pravo na povrat naknada.
- 12.5. Naknade i troškovi koje Banka obračunava Korisniku su promjenjivi, a Banka će Korisnika obavijestiti o njihovim promjenama najmanje 2 mjeseca prije predloženog datuma primjene promjena, objavom na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr ili na drugi način koji je ugovoren s Korisnikom. Smatra se da je Korisnik suglasan s promjenama ako do dana početka primjene promijenjene visine naknade ili troškova ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvatanju promijenjenih naknada i troškova smatra se da je Korisnik otkazao sve Ugovore.

13. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA

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.

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 i hpb@hpb.hr,
- putem internetske stranice: www.hpb.hr,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
- telefaksom: 01/4707 987.

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.

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

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/>.

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.

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

Hrvatska udruga za mirenje

Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba

Teslina 1/I , 10 000 Zagreb

e-mail: info@mirenje.hr

www.mirenje.hr

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: mirenje@hgk.hr

www.hgk.hr

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: sudcasti@hgk.hr

www.hgk.hr

Ukoliko Korisnik/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, Korisnik/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.

14. BLOKADA I OTKAZ USLUGE

- 14.1. Banka će blokirati Korisniku pristup Usluzi izravnog bankarstva na temelju objektivno opravdanih razloga, sigurnosti sredstava za identifikaciju/autentikaciju ili zbog sumnje u neovlašteno ili prijetvorno korištenje sredstava za identifikaciju/autentikaciju bez prethodne najave i o tome će obavijestiti Korisnika. Korisnik može zatražiti deblokadu ili ponovno izdavanje sredstva za identifikaciju/autentikaciju u bilo kojoj poslovnici Banke ili poštanskom uredu HP - Hrvatske pošte d.d.
- 14.2. Banka će Korisniku automatski blokirati korištenje usluge internetskog i/ili mobilnog bankarstva ako prilikom prijave unese netočne korisničke podatke tri ili šest puta

ovisno o sredstvu za identifikaciju/ autentikaciju. U tom slučaju pristup usluzi Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke ili pozivom na broj 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365).

- 14.3. O otkazu ili blokadi Usluge izravnog bankarstva od strane Banke, Banka će obavijestiti Korisnika na jedan od sljedećih načina: putem ugovorene Usluge izravnog bankarstva ili putem pošiljke dostavljene Korisniku na adresu navedenoj u Pristupnici ili na drugu adresu o kojoj je Korisnik naknadno pisanim putem obavijestio Banku, u kojem slučaju se danom obavijesti o otkazu Usluge izravnog bankarstva smatra dan predaje pošiljke pošti. U tom slučaju, Korisnik je obavezan u roku od 10 radnih dana od dana otkaza Usluge izravnog bankarstva vratiti Banci dodijeljeni token ili drugo sredstvo za identifikaciju/autentikaciju koje mu je Banka predala, osobno u poslovnici Banke, poštanskom uredu Hrvatske pošte d.d. ili preporučenom pošiljkom na adresu Banke, Sektor izravnog bankarstva, Direkcija izravnog bankarstva, Jurišićeva 4, 10000 Zagreb.
- 14.4. Korisnik može zatražiti blokadu Usluge izravnog bankarstva ukoliko posumnja da postoji zloupotreba sredstava za identifikaciju/autentikaciju ili da će ona nastupiti, u slučaju nestanka (gubitka ili krađe) sredstva za identifikaciju/autentikaciju, odnosno u slučaju saznanja ili sumnje da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN, pozivom na broj telefona 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365), u bilo kojoj poslovnici Banke ili poštanskom uredu Hrvatske pošte d.d. Korisnik koji je blokadu Usluge izravnog bankarstva zatražio putem telefona, dužan je pisanim putem potvrditi Banci zahtjev za blokadom Usluge.
- 14.5. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka zahtjeva za blokadu.
- 14.6. Na temelju pisane prijave nestanka tokena, koji se koristi za prijavu u internetsko bankarstvo Banke, Banka Korisniku izdaje zamjenski uređaj i novi PIN. Trošak izdavanja zamjenskog uređaja i PIN-a snosi Korisnik.
- 14.7. Ugovor prestaje važiti:
 - otkazom Ugovora, odnosno Usluge izravnog bankarstva od strane Korisnika,
 - otkazom Ugovora, odnosno Usluge izravnog bankarstva od strane Banke,
 - smrću Korisnika.
- 14.8. Banka će Korisniku otkazati ugovorenu Uslugu izravnog bankarstva bez davanja otkaznog roka i bez prijave Korisnika, a i ukoliko je moguće, naplatiti naknadu sukladno važećoj Odluci o naknadama:
 - u slučaju sumnje na neovlaštenu uporabu i/ili zlouporabu Uređaja i/ili sredstava za identifikaciju/autentikaciju,
 - u slučaju sumnje da se Usluga izravnog bankarstva koristi za prijevaru ili zlouporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma
 - ako se Korisnik ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja,

- ako je Korisnik prilikom sklapanja Usluge izravnog bankarstva dao Banci neistinite ili pogrešne podatke,
- ako Korisnik ne ispunjava uvjete za korištenje ugovorene Usluge izravnog bankarstva,
- ako Korisnik zatvori sve Račune u Banci,
- u slučaju zaprimanja obavijesti o smrti Korisnika.

- 14.9. Korisnik može otkazati ugovorenu Uslugu izravnog bankarstva u svakom trenutku, bez otkaznog roka, i to predajom pisanog zahtjeva osobno u najbližoj poslovnicu Banke ili poštanskom uredu Hrvatske pošte d.d., pri čemu se dan i vrijeme odobrenja takvog zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno smatra i trenutkom otkaza Usluge izravnog bankarstva. Korisnik je dužan vratiti dodijeljeni mu Uređaj, osim ako je korisnik i neke druge usluge za koju koristi isti uređaj.
- 14.10. Ako Korisnik prilikom otkaza Usluge izravnog bankarstva ne vrati sredstvo za identifikaciju/autentikaciju u propisanom roku ili ga vrati oštećeno, dužan je platiti naknadu sukladno važećoj Odluci o naknadama.
- 14.11. Sve transakcije zadane unaprijed putem Usluge izravnog bankarstva, koje do datuma prestanka Usluge izravnog bankarstva nisu stornirane, bit će izvršene u slučaju da je račun aktivan.
- 14.12. Ukoliko je Korisnik opunomoćenik po Računu drugog Klijenta, prestankom njegove punomoći po tom računu Korisniku putem Usluge izravnog bankarstva prestaju biti dostupni svi podaci koji se odnose na taj Račun.
- 14.13. U slučaju prestanka ugovornog odnosa između Korisnika i Banke, odnosno u slučaju otkaza usluge izravnog bankarstva, prestaje i ugovor o obavljanju usluga certificiranja koji je Korisnik sklopio s FINA-om. O prestanku ugovornog odnosa između Banke i Korisnika, odnosno o otkazu usluge izravnog bankarstva, Banka će obavijestiti FINA-u.
- 14.14. Korisnik može podnijeti zahtjev za opoziv ili suspenziju Certifikata putem kanala izravnog bankarstva Banke svakim danom, 0-24 sata.

15. UGOVORI O FINANCIJSKIM USLUGAMA SKLOPLJENI KORIŠTENJEM USLUGE IZRavnOG BANKARSTVA

- 15.1. Korisnik koji je korištenjem Usluge izravnog bankarstva zaključio ugovor o financijskim uslugama, kako je isti definiran Zakonom o zaštiti potrošača, može, ne navodeći za to razloge, raskinuti takav ugovor u roku od 14 radnih dana, odnosno u roku od 30 dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju. Rok za raskid ugovora započinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno, u slučaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju ili dobrovoljnom mirovinskom osiguranju, od dana kada je Korisnik obaviješten da je ugovor sklopljen. Ako je ugovor, na izričiti zahtjev Korisnika, sklopljen prije nego što su mu dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest sa svim podacima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača, rok za raskid ugovora

započinje teći od dana kad su isti dostavljeni Korisniku. Ugovor se raskida pisanim putem ili putem nekog drugog trajnog medija, poslanom Banci prije isteka roka za raskid.

15.2. Korisnik ne može jednostrano raskinuti ugovor o financijskim uslugama u skladu s prethodnim stavkom ovog članka u sljedećim slučajevima:

- ako je sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja Banke do čega može doći tijekom trajanja roka za raskid ugovora, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novčanog tržišta, prenosive obveznice, udjele u investicijskim fondovima, ročnice uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom; kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dioničke zamjene te opcije stjecanja ili otuđenja nekog od prethodno navedenih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a posebice opcije na valute i kamatne stope,
- ako je sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana,
- ako je ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev Korisnika prije nego što je iskoristio svoje pravo na raskid ugovora.

15.3. U pogledu ugovora o financijskim uslugama koji se sklapaju putem usluga izravnog bankarstva nije predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja Korisnika koji nije obuhvaćen Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o tržištu kapitala.

16. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

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.

17. IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA

17.1. Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka njihove primjene, i to u poslovnica Banke, kod pravnih osoba koje u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, putem internetskog i mobilnog bankarstva te na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

17.2. Banka ne preuzima odgovornost u slučaju tehničkih problema od strane Korisnika ili nemogućnosti primanja obavijesti.

- 17.3. Ukoliko Korisnik 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.
- 17.4. Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.
- 17.5. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći od onog dana kada je Korisnik obaviješten o izmjeni Općih uvjeta poslovanja.

18. ZAVRŠNE ODREDBE

- 18.1. Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 20. svibnja 2018. godine kojim danom prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe 04. prosinca 2017. godine.
- 18.2. Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.
- 18.3. Opći uvjeti poslovanja izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta poslovanja biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.
- 18.4. Na Ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, a za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Korisnik ugovore drugačije. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Korisnikom koji se po mjerodavnim propisima smatra ne rezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.
- 18.5. Korisnik može radi izvan sudskog rješavanja spora podnijeti zahtjev za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore ili nekom drugom nadležnom centru za mirenje, sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama, odnosno odredbama Zakona o zaštiti potrošača.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo

 0800 472 472  WWW.HPB.HR  [MOJ.PUNNOVCANIK](#)