



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 30. ožujka 2021. godine Uprava Banke donosi sljedeće

## OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO ZA TRANSAKCIJSKE RAČUNE I OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA ZA FIZIČKE OSOBE

### I. OPĆE ODREDBE

1. Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti poslovanja) uređuju se uvjeti po kojima Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo (dalje: Banka), obavlja platne usluge po transakcijskim računima fizičkih osoba, poslovanje s Maestro, VISA Electron/Debit 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
3. Hrvatska narodna banka ovlaštena je za kontrolu i nadzor rada Banke.
4. Banka pruža platne usluge temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke.
5. Ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.
6. Klijent može u svakom trenutku u tijeku trajanja Okvirnog ugovora zatražiti i dobiti ugovornu dokumentaciju u papirnatom obliku.

### II. DEFINICIJE

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

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

**Bankomat** - samoposlužni uređaj za isplatu i/ili uplatu gotovine i ostale automatizirane usluge

**Biometrijska autentifikacija** – autentifikacija utemeljena na biometrijskom svojstvu Korisnika pohranjenom u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju za usluge izravnog bankarstva koja se može koristiti u kombinaciji sa Sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (primjerice tokenom, ili mTokenom ili drugim Sredstvom koje Banka stavi korisniku na raspolaganje). Metode biometrijske autentifikacije mogu biti metoda autentifikacije otiskom prsta kojeg je Korisnik pohranio u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije te metoda autentifikacije prepoznavanjem lica čija su svojstva pohranjena u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije

**Broj kartice** - broj od 16 znamenki naveden na platnoj kartici, a na temelju kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem platne kartice

**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

**Datum valute** - referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja)

**Dinamička konverzija valuta (engl. Dynamic currency conversion - DCC)** - usluga kod koje, prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu, Korisnik kartice može, ukoliko mu je navedeno ponuđeno na ekranu uređaja, odabrati iznos terećenja u domicilnoj valuti. Primjenjivi tečaj za dinamičku konverziju valute i eventualna naknada za uslugu prikazani su na ekranu uređaja te potvrdi o transakciji

**Distributivni kanali** u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, 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 centre i ispostave Banke (dalje: poslovna mreža Banke), poslovnice ugovornih partnera, bankomate, *on-line* bankarstvo, internetske stranice Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) i ostalo. Informacija o distributivnim kanalima Banke je Klijentu u svakom trenutku dostupna pozivom na info telefon Banke.

**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

**Država članica** - država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru

**EFTPOS** - uređaj na Prodajnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca ili uplatu sredstava na račun putem Kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem Kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava

**IBAN** (engl. International Bank Account Number; hrv. Međunarodni broj bankovnog računa) - međunarodni standard za numeraciju bankovnih računa. IBAN je jedinstveni identifikator Računa

Klijenta koji Banka otvara u skladu s međunarodnom normom ISO 13616, a koristi se za potrebe izvršenja nacionalnih, prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija. U Republici Hrvatskoj IBAN se sastoji od 21 znaka

**Jedinstvena identifikacijska oznaka** - kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju drugi korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio prvi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja jedinstvenu identifikacijsku oznaku predstavlja IBAN

**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 koristi bilo koju uslugu i/ili proizvod Banke te se koristi platnom uslugom neposredno kao vlasnik računa u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja u skladu s odredbama navedenog ugovora i ovih Općih uvjeta poslovanja ili po opunomoćeniku odnosno zakonskom zastupniku/skrbniku

**Korisnik platnih usluga** - fizička osoba ili poslovni subjekt koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja

**Korisnik kartice ili Korisnik** - Klijent ili od strane Klijenta opunomoćena osoba koja koristi Karticu za raspolaganje sredstvima na Računu i čije je ime otisnuto na Kartici

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

Kreditni transfer  
*nacionalni u kunama*

Pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u kunama.

Kreditni transfer  
*nacionalni u eurima*

Pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u eurima.

Kreditni transfer  
*u inozemstvo u eurima*

Pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u eurima.

Kreditni transfer  
*u inozemstvo u valuti različitoj od eura*

Pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u valuti različitoj od eura.

**MAC (engl. Message authentication code)** – kriptografski kod generiran pomoću tokena/mTokena koji se može koristiti u postupku autorizacije određenih vrsta platnih transakcija ili potvrde drugih radnji koje Klijent inicira putem usluge internetskog/mobilnog bankarstva. Postupak generiranja MAC koda Banka naziva još i APPLI2, a kod se generira odabirom odgovarajuće funkcije tokena/mTokena koja će generirati navedenu vrstu koda uz primjenu niza znamenki koje su Klijentu pri korištenju usluge on line bankarstva prikazane kao podatak za unos ili upit za potvrdom. Generirani kod predstavlja kod za potvrdu koji Klijent može koristiti u postupku

autorizacije platne transakcije ili potvrde drugih radnji koje je inicirao putem usluge internetskog/mobilnog bankarstva.

**Matična država članica** - država članica u kojoj se nalazi registrirano sjedište pružatelja platnih usluga, a ako pružatelj platnih usluga nema registrirano sjedište prema svojem nacionalnom pravu, tada je to država članica u kojoj se nalazi njegovo mjesto uprave

**MDS (engl. Multiple Data Signature)** - kriptografski *kod* generiran pomoću tokena/mTokena koji se može koristiti u postupku autorizacije platne transakcije ili potvrde drugih radnji koje Klijent inicira putem usluge *on line* bankarstva. Postupak generiranja MDS *koda* Banka naziva još i APPLI3, a *kod* se generira odabirom odgovarajuće funkcije tokena/mTokena koja će generirati navedenu vrstu *koda* uz primjenu dvaju nizova znamenki koje su korisniku pri korištenju usluge internetskog/mobilnog bankarstva prikazane kao podaci za unos ili kao obavijest koju je potrebno potvrditi. Nizovi znamenki za unos su tako odabrani da ujedno za Klijent predstavljaju najbližu tehnički ostvarivu reprezentaciju obavijesti o iznosu platne transakcije i primatelju plaćanja. Generirani *kod* predstavlja *kod* za potvrdu koju Klijent može koristiti u postupku autorizacije platne transakcije ili potvrde drugih radnji koje je inicirao putem usluge *on line* bankarstva

**Međunarodna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u trećoj državi

**Nacionalna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj

**Nalog za plaćanje** - instrukcija platitelja ili primatelja plaćanja svom pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije

**Novčana sredstva** - novčanice i kovani novac, elektronički novac u smislu zakona kojim se uređuje elektronički novac te druga novčana potraživanja prema pružatelju platnih usluga (knjižni novac)

**On-line bankarstvo** - Banka potrošaču omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje (transakcijskim računom) putem interneta ili mobilne aplikacije. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja pojam *on-line* bankarstvo predstavlja usluge internetskog i mobilnog bankarstva povezane s Računom

**On-line pružatelj platnih usluga** – osoba koja pruža platne usluge uz prihvatanje kartice na svojem prihvatnom mjestu na internetu

**Okvirni ugovor (dalje: Ugovor)** - ugovor o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s Klijentom i kojim se uređuje buduće izvršenje pojedinačnih i uzastopnih platnih transakcija, a koji može sadržavati obvezu i uvjete otvaranja i vođenja transakcijskog računa. Okvirni ugovor čine: ugovor o transakcijskom računu, opći uvjeti kojima se uređuje transakcijsko poslovanje, posebni ugovori i uvjeti za pojedinu posebnu ugovorenu uslugu/proizvod koju Banka pruža vezano uz transakcijski račun, Odluka o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju s fizičkim osobama, Odluka o visini kamatnih stopa, Metodologija utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od fizičkih osoba

**Opunomoćenik** - 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

**Posredni identifikator računa** (dalje: PIR) – broj mobitela, e mail adresa ili osobni identifikacijski broj (OIB) Klijenta koji Klijent povezuje s IBAN-om svog transakcijskog računa, koji Banka, temeljem suglasnosti Klijenta, dostavlja u RPIR, u svrhu iniciranja platnih transakcija u korist transakcijskog računa. PIR jedinstveno identificira predmetni IBAN sve dok je u RPIR-u uz njega povezan

**Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice** - tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja Kartice, odnosno kojim se autoriziraju platne transakcije učinjene Karticom. U skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice predstavljaju podatke na Kartici i podatke pridružene Kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje Kartice. Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice koriste se pojedinačno ili povezano, a predstavljaju podatke: ime i prezime Korisnika Kartice, broj Kartice, kontrolni broj ispisan na poleđini Kartice, datum važenja Kartice, potpis korisnika Kartice te PIN i Token/mToken lozinku:

- a) **PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja Kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke za identifikaciju prilikom korištenja usluga kod autorizacije platnih transakcija.
- b) **Jednokratna lozinka (OTP – One time password)** je kriptografski *kod* generiran pomoću tokena/mTokena, primjenjiv samo jedanput i s ograničenim vremenom valjanosti, koji se može koristiti u postupku autentifikacije ili potvrde drugih radnji koje Klijent inicira putem usluge *on line* bankarstva. Postupak generiranja OTP *koda* Banka naziva još i APPL11, a *kod* se generira odabirom odgovarajuće funkcije tokena/mTokena koja će generirati navedenu vrstu *koda* uz primjenu PIN-a

**Platitelj** - 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 zadaje nalog za plaćanje

**Platni instrument** - personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga kojima se koristi za zadavanje naloga za plaćanje. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja platnim instrumentima se smatraju, među ostalima, platne kartice, i uređaji i/ili postupci, ovisno o okolnostima slučaja, koji Klijentu omogućavaju obavljanje platnih transakcija elektroničkim putem (putem računala ili mobilnog uređaja) ili putem sredstava telekomuniciranja

**Platna transakcija** - polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja

**Platna kartica (dalje: Kartica)** - sredstvo koje omogućuje Korisniku izvršenje plaćanja roba i usluga bilo preko prihvatnog uređaja bilo na daljinu, podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, Karticama se smatraju kontaktne i beskontaktne kartice Banke, a to su: debitna Visa Electron/Debit, Maestro i Debit Mastercard kartica. Beskontaktna

kartica, uz standardne funkcionalnosti kontaktnog korištenja provlačenjem ili umetanjem kartice u EFTPOS uređaj odnosno bankomat, omogućuje beskontaktno korištenje kartice prinošenjem kartice EFTPOS uređaju, odnosno bankomatu. Prema pravilima kartičnih kuća i ovisno o iznosu transakcije, autorizacija transakcije plaćanja provodi se ili samo prinošenjem kartice EFTPOS uređaju ili prinošenjem kartice EFTPOS uređaju i unosom PIN-a, odnosno potpisom na potvrdu o izvršenom plaćanju

**Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo** - 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

**Pouzdana autentifikacija Klijenta** - autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji

**Potrošač** - svaka fizička osoba koja sklapa posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja

**Prigovor na poslovanje Banke** - je svaki pisani prigovor kojim Korisnik izražava nezadovoljstvo pružanjem bankovnih odnosno financijskih usluga ili smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, a uključuje i prigovor na neautorizirane transakcije Karticom

**Primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije

**Prodajno mjesto** - mjesto na kojem poslovni subjekti i fizičke osobe prihvaćaju Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji svoje robe i/ili usluga

**Pružatelj platnih usluga koji vodi račun** - pružatelj platnih usluga koji platitelju otvara i vodi račun za plaćanje

**Pružatelj usluge informiranja o računu (AISP)** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnosti informiranja o računu

**Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP)** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja

**Pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice (CBPII)** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge izdavanja platnih instrumenata na temelju Kartice i postavlja upit Banci o raspoloživosti sredstava na transakcijskom računu

**Prekogranična platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u drugoj državi članici

**Prekoračenje** predstavlja ugovor kojim Banka i vlasnik tekućeg računa u kunama unaprijed ugovaraju da vlasnik tekućeg računa u kunama smije pozajmiti novac kada na predmetnom

računu više nema novčanih sredstava. Tim se ugovorom utvrđuje maksimalni iznos koji se može pozajmiti te hoće li se potrošaču obračunati naknade i kamate

**Prešutno prekoračenje** - iznos novčanih sredstava koji Banka prešutno stavlja na raspolaganje vlasniku tekućeg računa u kunama, a koji prelazi pozitivno stanje na predmetnom računu

**Račun za plaćanje (dalje: Račun ili transakcijski račun)** - bilo koji račun u kunama ili valuti 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. Otvaranje, vođenje i zatvaranje istih regulirano je odredbama „Općih uvjeta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba“

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

**Raspoloživa sredstva** na transakcijskom računu predstavljaju trenutno stanje novčanih sredstava na transakcijskom računu uvećano za iznos prešutno prihvaćenog prekoračenja

**Registar posrednih identifikatora računa (dalje: RPIR)** – nacionalni registar kojim upravlja Financijska agencija (FINA) u koji se, temeljem suglasnosti Klijenta dane putem Banke kao sudionika RPIR-a, registrira od strane Klijenta određeni PIR uz određeni broj transakcijskog računa (IBAN). RPIR potom omogućava drugom korisniku platne usluge čiji je pružatelj platne usluge također sudionik RPIR-a, da prilikom iniciranja platne transakcije dohvati iz RPIR-a podatak o broju transakcijskog računa primatelja plaćanja (IBAN) putem podatka primatelja plaćanja koji je registriran u RPIR-u kao PIR povezan uz određeni transakcijski račun. Banka obavlja registraciju IBAN-a vezanog uz PIR kako je definirao Klijent, objavu PIR-a pridruženog uz IBAN iz RPIR-a, dohvat podataka iz RPIR-a za potrebe iniciranja platne transakcije, dohvat deaktiviranih parova PIR-IBAN od drugog sudionika RPIR-a te pretraživanje podataka svojih korisnika platnih usluga.

RPIR je usklađen sa standardima SPL-a (engl. Standardised Proxy Lookup) – jedinstvenom europskom bazom koju razvija Europsko platno vijeće (engl. European Payments Council) u svrhu interoperabilnosti na razini EU-a, odnosno mogućnosti da se korištenjem baze mogu zadavati plaćanja u korist bilo kojeg primatelja plaćanja na području Europske unije. Na zahtjev Klijenta registrirani par PIR-IBAN bit će dostupan pružateljima platnih usluga unutar SEPA područja kroz SPL bazu nakon što Europsko platno vijeće dovrši razvoj funkcionalnosti.

**SEPA** - jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. Single Euro Payments Area) u kojem platitelji mogu zadavati i primiti plaćanja u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, bez obzira na to gdje se nalaze i da li se radi o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima. Popis zemalja pokrivenih u zoni SEPA-e dostupni su na [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

**SEPA izravno terećenje** je nacionalna platna usluga u kunama za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju inicira primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti platitelja

**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.

**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. Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju može biti različito, ovisno o usluzi izravnog bankarstva (na primjer, token, mToken i druga Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju koje Banka stavi Korisniku na raspolaganje).

**Tečajna lista Banke** – redovna tečajna lista koja se primjenjuje za konverziju svih transakcija, izuzev onih učinjenih karticama, a dostupna je u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), putem INFO telefona 072 472 472, te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku.

**Tečajna lista Banke za kartične transakcije** – posebna tečajna lista sa iskazanom postotnom maržom u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, koja se primjenjuje za konverziju transakcija učinjenih karticama i povezanih naknada, te je dostupna na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), putem INFO telefona 072 472 472, te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku.

**Terminski plan** - plan primitka i izvršenja platnih transakcija koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja i dostupan je u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera, na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Klijentu

**Trajni nosač podataka** - svako sredstvo koje potrošaču omogućuje pohranu informacija upućenih njemu osobno na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku

**Treća država** - svaka strana država koja nije država članica

**Ugovorni partner** - poslovni subjekt koji temeljem ugovora sklopljenog s Bankom u ime i za račun Banke obavlja poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba.

**Usluga iniciranja plaćanja** - usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga

**Usluga informiranja o računu** - online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga.

**Usluge izravnog bankarstva** - skup usluga Banke koje čine usluge *on-line* bankarstva, usluga SMS-a, usluga email-a i drugih ugovorenih usluga izravnog bankarstva, a koje nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih transakcija

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

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



**Zamjenska Kartica** - Kartica koja se izdaje kao zamjena za izgublenu, ukradenu ili oštećenu Karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika kartice

### III. NALOZI ZA PLAĆANJE

#### (1) Zaprimanje naloga za plaćanje

1. Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na Računu navedenim na nalogu što uključuje i iznos prešutno prihvaćenog prekoračenja.
2. Klijent može raspolagati sredstvima na Računu na sljedeće načine:
  - podnošenjem naloga za plaćanje u pisanom ili elektronskom obliku
  - korištenjem Kartica
  - 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. Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati nalog za plaćanje dostupni su Klijentima u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Klijentu.
5. Ako Banka zaprimi nalog za plaćanje na neradni dan ili iza vremena određenog Terminkim 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.
6. Klijent može odrediti da se bezgotovinski nalog za plaćanje izvrši na određeni dan, pod uvjetom da osigura potrebna sredstva za provođenje naloga za plaćanje.
7. U prethodno navedenom slučaju, vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se dan ugovoren za izvršenje naloga.
8. Naloge za bezgotovinska plaćanja koja se odnose na nacionalne platne transakcije u domaćoj valuti Banka može zaprimiti do 14 (četrnaest) radnih dana unaprijed. Takvi nalozi se evidentiraju u sustavu Banke i izvršavaju na datum izvršenja.
9. Potpisivanjem obrasca Zahtjeva za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u poslovnica HP-Hrvatske pošte d.d. Klijent potvrđuje da želi koristiti proizvode i usluge Banke u HP-Hrvatskoj pošti d.d. (dalje u tekstu: Pošta) kao ugovornom partneru Banke. Pošta kao ugovorni partner u ime i za račun Banke Klijentima pruža usluge ugovaranja proizvoda i usluga, obavljanje transakcija te informiranje o detaljima, stanjima i prometima po proizvodima i uslugama Banke.

U svrhu pružanja bankarskih usluga ili proizvoda u Pošti kao ugovornom partneru Banke, Banka i Pošta razmjenjuju i obrađuju osobne podatke Klijenata koji su potpisali Zahtjev za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u poslovnica HP-Hrvatske pošte d.d., a u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo.

## **(2) Izvršenje naloga za plaćanje**

1. Banka će izvršiti nalog za plaćanje ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:
  - da je nalog za plaćanje zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja i Terminkom planu izvršenja platnih transakcija,
  - da su na Računu platitelja evidentirana raspoloživa sredstva za provođenje naloga za plaćanje i pripadajuću naknadu,
  - da nalog za plaćanje ima popunjene sve obvezne elemente,
  - da neki od elemenata nije ispravljan, precrtan, brisan ili na neki drugi način mijenjan,
  - da je platna transakcija autorizirana na ugovoreni način,
  - da ne postoje zakonske zapreke za provođenje naloga,
  - ako Klijent ne postupa protivno prisilnim propisima, mjerama sukladnim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i embargo mjerama te međunarodno prihvaćenim obvezama na polju sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma.
2. Platna transakcija je autorizirana ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija. Klijent daje suglasnost za izvršenje platne transakcije:
  - u poslovnoj mreži Banke – potpisom naloga ili upotrebom Kartice i PIN-a na način koji pojedini uređaj uvjetuje za autorizaciju platne transakcije,
  - kod primatelja plaćanja – potpisom suglasnosti,
  - potpisom ugovora o trajnom nalogu,
  - davanjem punomoći za uslugu prebacivanja računa,
  - putem on-line bankarstva, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja i drugih kanala – upotrebom autentifikacijskog/autorizacijskog uređaja/sustava i/ili PIN-a na način ugovoren posebnim ugovorom o pojedinoj usluzi između Klijenta i Banke,
  - korištenjem Kartice ako je dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na načine propisane ovim Općim uvjetima poslovanja.
3. U slučaju iniciranja platne transakcije preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, platitelj radi iniciranja platne transakcije daje izričitu suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja.
4. Za naloge za plaćanje na papiru koji imaju otisnut barcode Banka nije dužna provjeriti podudara li se zapis u barcodu s drugim podacima ispisanim na nalogu za plaćanje.
5. 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.
6. Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na Računu u valuti za koju je Klijent odredio kao valutu pokrića.

7. Ako na nalogu za plaćanje nije naznačena valuta pokrića koja će se teretiti za izvršenje naloga, smatra se da je valuta pokrića jednaka valuti na koju nalog za plaćanje glasi.
8. Klijent je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.
9. Banka nije odgovorna za štetu koju je Klijent pretrpio ako je dostavio Banci netočnu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja. Ako 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.
10. Ako Klijent na nalogu za plaćanje podnijetom na papiru koji se odnosi na nacionalna i prekogranična plaćanja u kunama i eurima, a za koji nije obavezno popunjavanje modela i poziva na broj platitelja/primatelja nije popunio navedene podatke, Banka u izvršenju naloga za plaćanje popunjava model HR99 i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Klijenta.
11. Pri izvršenju naloga za plaćanje, Banka koristi podatke o nazivu, adresi i OIB-u platitelja iz svog sustava i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Klijenta.
12. Nalog za plaćanje ne smije sadržavati uvjete, u protivnom će se smatrati da svaki takav uvjet ne postoji.
13. U slučaju nedostatka posebnih instrukcija Klijenta, Banka će nalog za plaćanje izvršiti na način za koji prema vlastitoj prosudbi utvrdi da je najpogodniji za Klijenta.
14. 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, sukladno Terminskom planu, ako su platnom transakcijom zaprimljeni svi potrebni podaci za odobrenje računa Klijenta. Ako su sredstva zaprimljena na neradni dan, smatrat će se da su sredstva zaprimljena sljedećeg radnog dana. U slučaju da Banka zbog nepotpunih podataka potrebnih za odobrenje Računa Klijenta nije bila u mogućnosti staviti sredstva na raspolaganje isti radni dan na koji je ista zaprimila, prilikom naknadnog odobrenja Računa Klijenta Banka će koristiti tečaj važeći na dan kada je sredstva stavila Klijentu na raspolaganje.
15. Vrijeme primitka naloga za plaćanje je trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje neposredno od strane platitelja ili posredno od strane pružatelja usluge iniciranja plaćanja ili preko primatelja plaćanja. Krajnje vrijeme za zaprimanje i izvršenje naloga za plaćanje određeno je Terminskim planom.
16. Neizvršavanje naloga za plaćanje zbog nedostatka pokrića na Računu Klijenta ne smatra se odbijanjem naloga te o navedenom Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta. U tom slučaju Banka ne preuzima nikakvu odgovornost prema Klijentu zbog neizvršavanja naloga za plaćanje niti zbog neobavješćavanja Klijenta.
17. Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku koji se odnose na prekogranične i međunarodne platne transakcije, Klijent ne prilaže popratne dokumente, već je obavezan originalne dokumente pohranjivati u zakonski propisanim rokovima kako bi bili dostupni za nesmetano obavljanje kontrole te ih bez odlaganja dati na uvid na zahtjev Banke ili tijela nadležnih za deviznu kontrolu.

18. Pri izvršenju nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija, neovisno o valuti platne transakcije, obvezno je korištenje troškovne opcije 'SHA' (platitelj i primatelj snose svaki svoje troškove).

19. Klijent je obvezan Banci, na njezin zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke i dokumentaciju koje ga zatraži Banka kako bi provjerila da li je izvršenje naloga za plaćanje protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države te je Klijent suglasan da je Banka ovlaštena zastati s izvršenjem naloga za plaćanje sve dok joj Klijent ne dostavi sve zatražene podatke i dokumentaciju. U slučaju da Klijent iste ne dostavi u zatraženom roku, Banka je ovlaštena odbiti izvršenje naloga za plaćanje. Banka može izvršiti nalog za plaćanje i nakon proteka roka koji je za izvršenje naloga za plaćanje određen Terminskim planom ako je to posljedica provjere navedenih okolnosti te nije odgovorna za izvršenje naloga sa zakašnjenjem zbog tog razloga.

### **(3) Odbijanje naloga za plaćanje**

1. Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako 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 i postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja te, ako je moguće, o razlozima 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.

2. U slučaju odbijanja izvršenja naloga za plaćanje iniciranih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka će o istome obavijestiti Klijenta putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

### **(4) Povrat izvršenog naloga za plaćanje**

U slučaju da pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja nije mogao iz opravdanog razloga odobriti račun primatelja te izvrši povrat već namirenog naloga za plaćanje koji se odnosi na nacionalne platne transakcije u kunama i eurima i prekogranične platne transakcije u eurima, Banka će odmah nakon primitka odobriti račun Klijenta za iznos povrata Banka zadržava pravo naplate naknade za uredno izvršeni nalog na teret računa platitelja sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za usluge u poslovanju (dalje: Odluka o naknadama).

### **(5) Opoziv naloga za plaćanje**

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

- pisanim putem tj. izjavom kojom zahtijeva povrat naloga za plaćanje
- pisanim opozivom suglasnosti za izravno terećenje.

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.

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.

7. Klijent može iznimno, kod nacionalnih platnih transakcija u kunama i eurima i prekograničnih platnih transakcija u eurima, u slučaju duplog, pogrešnog ili prijevernog iniciranja naloga za plaćanje predati Banci zahtjev za opoziv već izvršenog naloga najkasnije u roku 10 radnih dana od dana izvršenja naloga. U slučaju prihvaćanja opoziva od strane pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će odobriti račun Klijenta za iznos povrata. Kod kreditnih transfera u inozemstvo u eurima vraćeni iznos može biti umanjen za naknadu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja za opoziv naloga te Banka u tom slučaju ne preuzima nikakvu odgovornost prema Klijentu.

8. U slučaju neprihvaćanja zahtjeva za opoziv od strane pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Klijenta uz navođenje razloga za neprihvaćanje opoziva.

9. Ako je Klijent u konkretnoj platnoj transakciji primatelj plaćanja, u tom slučaju ovlašćuje Banku da može na temelju zahtjeva za opoziv koji je Banka primila od pružatelja platnih usluga platitelja, bez posebnog odobrenja teretiti njegov račun za iznos izvršenog kreditnog transfera, o čemu će Banka obavijestiti Klijenta uz navođenje razloga terećenja.

10. Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

## **(6) Raspolaganje sredstvima na računu od strane Banke**

1. Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na Računu navedenim na nalogu što uključuje i iznos prešutno prihvaćenog prekoračenja.

2. Banka raspoložuje sredstvima na Računu temeljem ugovornih ovlasti danih od strane Korisnika.

3. Ako je Klijent u Banci vlasnik nenamjenski oročenog depozita i ima evidentirane nenamirene obveze, Banka ima pravo naplatiti dospjelu obvezu iz sredstava nenamjenski oročenog depozita sukladno Općim uvjetima za depozitno poslovanje fizičkih osoba Hrvatske poštanske banke, dioničko te u navedenom slučaju Banka neće produžiti ugovor o oročenju.

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 u Banci ili kod treće strane kojoj je Banka povjerila obavljanje pojedinih platnih usluga.

## **(7) Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu**

1. Klijent koji ima ugovorenu bančinu uslugu internetskog i/ili mobilnog bankarstva može nalog za plaćanje zadati koristeći uslugu iniciranja plaćanja koju pruža pružatelj usluge iniciranja plaćanja i/ili se koristiti uslugom informiranja o računu koju pruža ovlašteni pružatelj platne usluge informiranja o računu.

2. Banka će sa zaprimljenim nalogima zadanim putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja postupati na isti način kao i s nalogima zadanim izravno od strane platitelja putem drugih kanala uključujući Terminski plan i naknade, osim u slučaju objektivno opravdanih razloga.

3. Nakon iniciranja transakcije putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja i/ili davanja suglasnosti pružatelju usluga informiranja o računu, Klijent se preusmjerava na sučelje Banke radi provođenja pouzdane autentifikacije Klijenta.

4. Pružatelji usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu smiju pružati navedene usluge samo uz izričitu suglasnost Klijenta te su dužni osigurati da personalizirane sigurnosne vjerodajnice Klijenta nisu dostupne drugim osobama.

5. Pružatelji usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu dužni su proslijediti personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima.

6. Pružatelj platne usluge informiranja o računu smije pristupati samo informacijama i platnim transakcijama povezanim s računom za plaćanje za koji je Klijent dao suglasnost.

7. Suglasnost koju je Klijent dao pružatelju usluga informiranja o računu isključivo je dio ugovornog odnosa između Klijenta i pružatelja usluge informiranja o računu te svaku izmjenu ili opoziv iste Klijent poduzima prema pružatelju usluge informiranja o računu.

8. Klijent će se pouzdano autentificirati Banci kada prvi put pristupa računu putem pružatelja usluge informiranja o računu i svaki sljedeći put kada ga Banka to zatraži, a pružatelj usluge informiranja o računu može pristupiti računu bez aktivnog sudjelovanja Klijenta najviše 4 (četiri) puta tijekom 24 (dvadesetčetiri) sata.

9. Ako je nakon davanja suglasnosti pružatelju usluge informiranja o računu Klijent raskinuo s Bankom uslugu on-line bankarstva, automatizmom se opoziva i suglasnost za korištenje usluge informiranja o računu.

10. Pružatelj usluge informiranja o računu dužan je upotrebljavati podatke, pristupati im te ih pohranjivati isključivo u svrhu pružanja usluga informiranja o računu koju je Klijent izričito zatražio, sukladno pravilima o zaštiti podataka te ne smije zahtijevati osjetljive podatke o računima za plaćanje. Ime vlasnika i broj računa ne smatraju se osjetljivim podacima u odnosu na uslugu informiranja o računu.

11. U slučaju neovlaštenog pristupa računu za plaćanje od strane pružatelja usluge informiranja o računu ili iniciranja plaćanja s ciljem prijevare, uključujući neovlašteno iniciranje platne transakcije, Banka smije uskratiti pristup računu za plaćanje na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga o čemu će pravovremeno obavijestiti platitelja osim ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima. Banka će o navedenom incidentu odmah dostaviti obavijest i Hrvatskoj narodnoj banci. Obavijest treba sadržavati sve relevantne pojedinosti o slučaju i razloge uskraćivanja pristupa računu za plaćanje.

12. Banka će ponovno omogućiti pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu postojati razlozi za uskraćivanje pristupa.

13. Banka je ovlaštena uskratiti pristup pružatelju usluge informiranja o računu ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja ukoliko utvrdi bilo kakav pokušaj zlouporabe, neovlaštenog iniciranja platne transakcije ili neovlaštenog pristupa s ciljem prijevare od strane pružatelja usluge informiranja o računu odnosno pružatelja usluge iniciranja plaćanja, o čemu će Banka obavijestiti Klijenta na ugovoreni način sukladno Zakonu o platnom prometu.

### **(8) Posredni identifikator računa**

1. Banka će prilikom svake registracije PIR-a Klijenta u RPIR-u provesti postupak nedvosmislenog utvrđivanja pripadnosti PIR-a određenom Klijentu u svrhu dodatne verifikacije para PIR-IBAN, na način da će Klijentu koji je dao suglasnost Banci da registrira par PIR-IBAN u RPIR-u, putem SMS poruke na mobilni telefon ili e maila (ovisno o vrsti PIR-a), dostaviti jednokratnu lozinku. Unosom jednokratne lozinke od strane zaposlenika Banke u sustav smatra se da je identifikacija uspješno provedena, a par PIR-IBAN Banka registrira u RPIR-u.

2. Davanjem suglasnosti za registraciju para PIR-IBAN za transakcijski račun Klijent pristaje da se platne transakcije u korist odabranog transakcijskog računa, inicirane na način da je broj transakcijskog računa dohvaćen iz RPIR-a putem PIR-a za koji je dao suglasnost za registraciju, izvršavaju u korist toga transakcijskog računa uz koji je registriran taj PIR. Klijent za kojeg postoji registrirani par PIR-IBAN u RPIR-u može povezati dodatni PIR uz taj isti IBAN, davanjem suglasnosti za registraciju u RPIR-u.

3. Registracijom para PIR-IBAN podaci postaju dostupni Fini radi evidentiranja istog u RPIR-u te time i svim pružateljima platnih usluga koji su sudionici RPIR-a, kako bi drugi korisnici koji koriste platne usluge tih pružatelja platnih usluga i imaju podatak o Klijentovom PIR-u, putem svojeg pružatelja platnih usluga mogli dohvatiti podatak o njegovom IBAN-u i tako kreirati nalog za plaćanje u korist tog transakcijskog računa Klijenta. Podaci o IBAN-u i PIR-u registriranima u RPIR-u mogu se koristiti u svrhu informiranja platitelja i primatelja plaćanja prije izvršenja, kao i o izvršenim platnim transakcijama, u svrhu dokazivanja urednog izvršenja platnih transakcija te u svrhu rješavanja eventualnih prigovora korisnika platnih usluga.

4. Uz jednu vrstu PIR-a može biti povezan samo jedan IBAN. Registracijom istog PIR-a uz novi IBAN, prethodno registrirani par PIR-IBAN bit će poništen u RPIR-u.

5. Klijent koji više ne želi koristiti uslugu RPIR-a mora podnijeti zahtjev za deaktivacijom registriranog para PIR-IBAN u poslovnoj mreži Banke ili putem *on line* bankarstva ukoliko je Korisnik *on line* bankarstva. Po uspješnoj autorizaciji deaktivacije para PIR-IBAN Banka će provesti deaktivaciju para PIR-IBAN u RPIR-u.

6. Registrirani par PIR-IBAN u RPIR-u je aktivan 2 (dvije) godine. Istekom tog razdoblja Klijent, ako želi dalje koristiti uslugu RPIR-a, treba ponovno potvrditi da registrirani PIR pripada predmetnom IBAN-u. Banka će u tu svrhu provoditi kontrolu pripadnosti PIR-a registriranih u RPIR-u komunikacijom prema Klijentu koji su povezali IBAN transakcijskog računa u Banci s PIR-om u RPIR-u. Ako Klijent ne verificira svoj par PIR-IBAN u tom postupku, isti će se smatrati poništenim i postat će neaktivan.

7. U slučaju prestanka Ugovora, registrirani par PIR-IBAN bit će deaktiviran u RPIR-u.

#### **IV. PRILJEVI NA RAČUN**

1. Banka će priljeve u stranoj valuti uplatiti na devizni račun Klijenta naveden u nalogu za plaćanje, u valuti priljeva.

2. Ako je na nalogu za plaćanje naveden broj Računa koji Banka vodi isključivo u HRK, a iznos priljeva je u stranoj valuti, Banka će odobriti račun Klijenta koji se vodi u HRK.

3. Pri izvršenju platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju valuta koristi se tečaj strane valute (kupovni i/ili prodajni) u odnosu na HRK koji vrijedi u trenutku izvršenja platne transakcije.

Ako nije ugovorena primjena posebnog tečaja za konverziju između različitih stranih valuta i HRK primjenjivat će se važeći tečaj u trenutku izvršenja konverzije i to:

- kupovni tečaj s tečajne liste Banke ako se strana valuta konvertira u HRK,
- prodajni tečaj s tečajne liste Banke ako se HRK konvertira u stranu valutu,
- ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta primjenjuje se kupovni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u HRK te prodajni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da HRK konvertira u tu drugu stranu valutu.

#### **V. OSTALE OSNOVE ZA TEREĆENJE RAČUNA**

##### **(1) Čekovni blanketi**

Banka od dana 01.12.2014. godine ne izdaje čekovne blankete.

##### **(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 elemente te ako Banka raspolaže svim podacima potrebnima za postupanje po mjenici. Mjenice za čije izvršenje na datum dospjeća nema pokrića na Računu Klijenta, Banka vraća podnositelju.

##### **(3) Provedba ovrhe na novčanim sredstvima**

1. Banka sukladno pozitivnim propisima, na osnovi naloga FINA-e, otvara Klijentu poseban račun radi uplata sredstava koja su izuzeta od ovrhe. Prilikom otvaranja računa izuzetih od ovrhe, Banka ne sklapa s Klijentom Ugovor.

2. Banka sukladno odredbama propisa koji se odnosi na provedbu ovrhe na novčanim sredstvima izvršava kreditne transfere iz sredstava na svim računima Klijenta otvorenima u Banci osim iz



sredstava na računima posebnih namjena ako je tako određeno zakonom ili drugim propisom donesenim temeljem zakona. Banka ne provodi ovrhu iz sredstava prešutno prihvaćenog prekoračenja, izuzev ako je takva mogućnost izričito ugovorena između Banke i Klijenta.

3. U slučaju nedostatka sredstava za izvršenje naloga u valuti u kojoj se nalog treba izvršiti, Banka će plijeniti sredstva na svim računima Klijenta.

## **VI. KARTICE**

### **(1) Vrste kartica**

1. Banka Klijentima izdaje sljedeće vrste Kartica:

- **VISA Debit** i/ili
- **Debit Mastercard**

Kartice koje podržavaju beskontaktna plaćanja označene su pripadajućim simbolom.

2. Izdavanjem Kartice Banka Korisniku omogućuje beskontaktna plaćanja. Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati tu mogućnost, može zatražiti ukidanje beskontaktnih funkcija podnošenjem zahtjeva Banci putem distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku podnošenja može omogućiti. Ukidanjem funkcije za beskontaktnu transakciju Korisnik nastavlja koristiti izdanu Karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja. Pri upotrebi Kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati Karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili provlačenjem Kartice na EFTPOS uređaju, o čemu se prilikom upotrebe Kartice obvezuje informirati prihvatno mjesto.

### **(2) Rok važenja i obnavljanje kartice**

1. Kartica se izdaje s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani Kartice i vrijedi do trenutka primitka i aktivacije obnovljene kartice, odnosno najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na kartici. Prestanak važenja Kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem kartice.

2. Banka Korisniku prilikom izdavanja Kartice dodjeljuje i dostavlja PIN. Klijent će PIN dobiti posebnom poštanskom pošiljkom na adresu Korisnika koju je prijavio Banci. PIN je poznat isključivo Korisniku i ne smije biti dostupan trećim osobama.

3. Rok važenja Kartice se automatski obnavlja pod uvjetom da je u razdoblju od uzastopnih 12 (dvanaest) mjeseci prije isteka roka važenja Kartice bilo transakcijske aktivnosti po Računu. Transakcijskom aktivnošću po Računu, se u smislu ove odredbe, neće smatrati obračun i naplata kamata niti naknada po bilo kojoj osnovi. Obnovljena Kartica vrijedi od trenutka primitka i aktivacije. Obnovljena Kartica ima iste personalizirane sigurnosne vjerodajnice kao i Kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće Kartice na jedan od načina predviđenih u članku VI, stavku 2., točki 5. ovih Općih uvjeta poslovanja. Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja Kartice koji je naznačen na kartici. Ako Korisnik ne primi novu Karticu prije isteka roka važenja postojeće kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku. Kartica čiji je rok važenja istekao ne smije se koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati). Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, Korisniku izdati novu Karticu sa istim ili boljim uvjetima, ali drugačijeg naziva i prije isteka roka važenja postojeće Kartice, zbog npr.

unaprjeđena sigurnosnih mehanizama Kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Korisnika kartice. U tom slučaju postojeća Kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti Korisnika kartice, a s kojim datumom će ju zamijeniti nova Kartica, ali drugačijeg naziva. Postojeća Kartica vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene nove Kartice, a nova se aktivira na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz Karticu.

4. Ukoliko se u okviru postojećeg ugovornog odnosa Klijenta i Banke Korisniku izdaje nova kartica sa starim ili novim brojem zbog bilo kojeg razloga, izdavanje takve nove kartice ne prekida kontinuitet ugovornog odnosa i ne utječe na buduća dospijeca prethodno nastalih troškova iz tog ugovornog odnosa.

5. Banka će izraditi neaktiviranu Karticu te će je Korisniku poslati poštanskom pošiljkom na adresu naznačenu u Ugovoru, odnosno, u slučaju izmjene, na aktualnu adresu koju je Klijent dostavio Banci. Dostavljenu neaktiviranu Karticu Korisnik kartice obavezan je aktivirati na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz Karticu.

6. U ime maloljetnog Klijenta koji nije poslovno sposoban, Karticu će preuzeti njegov zakonski zastupnik.

### **(3) Limit potrošnje**

1. Banka za svaku Karticu dodjeljuje dnevni i četverodnevni limit potrošnje, a koji uključuje maksimalni broj transakcija i maksimalni iznos transakcija koji Korisnik kartice može koristiti za podizanje gotovog novca i pri plaćanju roba i/ili usluga. Navedeni limiti uključuju i plaćanje roba i/ili usluga na internetu te beskontaktnu platnu transakciju.

2. Korisnik može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu, a u okvirima dnevnih i četverodnevnih limita i ograničenja kojima je Banka odredila broj transakcija koje Korisnici mogu obaviti u određenom vremenskom razdoblju, ovisno o tome radi li se o isplati gotovog novca ili plaćanju roba i usluga. 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. Banka može promijeniti visinu dnevnih i četverodnevnih limita i/ili broj transakcija koje Korisnici mogu obaviti u tom vremenskom razdoblju o čemu će Korisnike prethodno obavijestiti pisanim putem u Obavijestima, u poslovnoj mreži Banke, na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

4. Ako na Računu nema dovoljno sredstava za provođenje platne transakcije, nalog za izvršenje platne transakcije će biti odbijen bez obzira na raspoloživost dodijeljenih limita.

5. Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstava na Računu odmah po izvršenju transakcije. Klijent preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih Kartica izdanih uz Račun.

### **(4) Korištenje Kartice**

1. Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom „Maestro“, „Mastercard“ ili „VISA“, za plaćanja bez prisustva Kartice, za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplatom 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 Karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na predviđenom mjestu na njenoj poleđini. Nepotpisana Kartica ne smije se koristiti, a Korisnik snosi svu štetu i troškove nastale korištenjem nepotpisane Kartice.

3. Korištenje Kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom kartice te može imati za posljedicu onemogućavanje korištenja kartice. Kartica se ne smije koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući plaćanje proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonitog plaćanja Karticom.

4. Pri korištenju 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 Kartice može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid identifikacijski dokument radi identifikacije.

6. Korisnik se prilikom korištenja Kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i sve ostale podatke naznačene na Kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini Kartice te PIN ni u kojem slučaju ne smije priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu,
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice Kartice ne smije zapisati na Kartici ili drugim dokumentima na papiru ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju,
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice Kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti,
- Karticu mora koristiti tako da druge osobe, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu ne mogu saznati njene personalizirane sigurnosne vjerodajnice, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja Kartice i unosa njenih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice,
- 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,
- dužan je 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,

- dužan je čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene ili je pokušano njihovo izvršenje,
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa
- dužan je u slučaju prigovora predložiti Banci originalni primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Interneta, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koje dobije od prihvatnog mjesta,
- koristiti se Karticom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države te dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje platnog instrumenta te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa,
- za vrijeme trajanja Ugovora dostaviti Banci u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provođenja dubinske analize Korisnika u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugi prisilni propisi, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke države.

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

- uručanjem ili prinošenjem Kartice na isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca i potpisivanjem potvrde o transakciji podizanja gotovog novca putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži,
- uručanjem ili prinošenjem Kartice prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži,
- umetanjem Kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat,
- pri plaćanju 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, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice i ukoliko prihvatno mjesto to zatraži, pouzdanom autentifikacijom ili jednokratnom lozinkom koju generira Token odnosno mToken Banke,
- sklapanjem ugovora o terećenju Kartice,
- umetanjem ili prinošenjem 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.

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

9. Elektronički podaci o platnoj transakciji koje je Banka primila od prihvatnog mjesta predstavljaju nalog za plaćanje, izravno ili putem kartične platne sheme. Vrijeme primitka naloga za plaćanje je bilo koji trenutak u kojem banka primi elektroničke podatke o platnoj transakciji od prihvatnog mjesta, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od datuma autorizacije transakcije. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom Kartice ili podataka s Kartice teretiti odnosno odobriti Račun Korisnika kartice odmah nakon primitka naloga za plaćanje.

## **(5) Naknade i tečajevi**

1. Banka za korištenje Kartica naplaćuje naknade sukladno Odluci o naknadama.

2. Naplata svih transakcija učinjenih Karticama po transakcijskim računima u kunama kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama.

3. Platne transakcije izvršene Maestro ili Debit Mastercard karticom transakcijskog računa u kunama u stranoj valuti preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

- sve transakcije izvršene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za navedenu valutu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije izvršene unutar Mastercardove regije „Europe“ u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Mastercard najprije preračunava u EUR prema tečaju Mastercarda važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za EUR s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije izvršene izvan Mastercardove regije „Europe“ u valuti USD Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za USD s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije izvršene 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 primjenom prodajnog tečaja za devize za USD s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- Na jednaki način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

4. Platne transakcije izvršene Debit Mastercard karticom transakcijskog računa u stranoj valuti EUR, a koje su u valuti različitoj od EUR preračunavaju se u EUR na sljedeći način:

- sve transakcije izvršene u kunama Banka preračunava u EUR po kupovnom tečaju Banke za valutu EUR po tečajnoj listi važećoj na dan evidentiranja transakcije kod Banke,

- sve transakcije izvršene unutar Mastercardove regije „Europe“ u valuti koja nije EUR, Mastercard preračunava u EUR prema tečaju Mastercarda važećem u trenutku obrade transakcije,
- sve transakcije izvršene izvan Mastercardove regije „Europe“ u valuti USD Banka preračunava u kune prema vlastitom srednjem tečaju za devize za USD te zatim iz kuna preračunava u EUR po vlastitom kupovnom tečaju za devize za EUR u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke,
- sve transakcije izvršene 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 vlastitom srednjem tečaju za devize za USD te zatim iz kuna preračunava u EUR po vlastitom kupovnom tečaju za devize za EUR 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 internetskim stranicama:

- <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>.

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

- sve transakcije izvršene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za navedenu valutu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije izvršene u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Visa International preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za EUR s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- na jednaki način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

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

Tečaj Visa International dostupan je javnosti na internetskim stranicama:

- <https://www.visa.co.uk/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html>.

6. Banka će Korisniku bez nepotrebnog odgađanja, nakon primitka naloga za izvršenje transakcije podizanja gotovog novca na bankomatu / isplatnom mjestu ili nakon primitka naloga za izvršenje transakcije plaćanja na prodajnom mjestu (uključujući i prodaju putem interneta) u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od valute terećenja računa, iskazati ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u valutu terećenja računa kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije. Banka će Korisnika kartice o predmetnoj marži informirati putem adrese e-pošte, odnosno SMS poruke, ovisno o ugovorenom odnosno dostupnom elektroničkom kanalu komunikacije kojeg Banka omogućuje za slanje navedenih poruka.

Banka će obavijest o predmetnoj marži dostavljati jednom u kalendarskom mjesecu u kojem za Korisnika zaprimi prvi nalog za plaćanje karticom istog kartičnog branda izražen u istoj stranoj valuti. Predmetna marža koju Banka dostavlja nakon primitka naloga za izvršenje transakcije može se u svojem nominalnom iznosu razlikovati od marže koja bi bila obračunata u trenutku stvarnog terećenja računa, s obzirom na to da se terećenje računa provodi primjenom tečajeva važećih u stvarnom trenutku terećenja računa, dok se za potrebe obavijesti korisniku kartice marža izračunava primjenom tečajeva važećih u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

Gore navedene informacije pružaju se bez naplate naknade, na razumljiv način.

Korisnik u svako doba može zatražiti od Banke da mu se informacije o predmetnoj marži ne dostavljaju. U tom slučaju Banka će obustaviti dostavu informacija Korisniku.

Također, informacija o predmetnim maržama dostupna je svakodobno na službenim internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) unutar Tečajne liste Banke za kartične transakcije.

Korisnik može na prihvatnim mjestima u inozemstvu koja nude uslugu dinamične konverzije valuta (Dynamic currency conversion – DCC) izabrati da mu pružatelj platnih usluga tog prihvatnog mjesta provede konverziju valute transakcije u kune ili da je ne provede, u kojem slučaju konverziju provodi Banka.

Ako Korisnik izabere da mu konverziju provede pružatelj platnih usluga na čijem je prihvatnom mjestu, Banci nisu poznati tečaj i naknade koje to prihvatno mjesto primjenjuje za korištenje tom uslugom, niti Banka za njih odgovara.

Obavijesti o predmetnoj marži za valute Europskog gospodarskog prostora, koje Banka dostavlja Korisnicima prema kriterijima navedenim u ovom stavku, sadržavat će i obavijest o marži koja bi bila obračunata da Korisnik nije odabrao opciju da mu pružatelj usluge tog prihvatnog mjesta provede konverziju (DCC konverzija).

Ako Korisnik ne izabere da mu konverziju provede pružatelj platnih usluga na čijem je prihvatnom mjestu, konverziju će provesti Banka na način opisan u članku (5) Naknade i tečajevi ove glave, stavku 3. i 5. ovih Općih uvjeta poslovanja. Kad Banka provodi takvu konverziju iz valuta zemalja Europskog gospodarskog područja u kune, na Tečajnoj listi Banke za kartične transakcije dostupnoj putem njezine web stranice iskazuje naknadu za preračunavanje valuta u obliku postotne marže. Korisnik može usporediti naknade za konverziju, tj. preračunavanje valute koju nudi Banka i prihvatno mjesto te se odlučiti za jednu od tih dviju opcija konverzije.

U iznimnim slučajevima moguće je da će Banka poslati Korisniku navedenu obavijest o postotku marže za transakcije provedene na određenom prodajnom mjestu na internetu za kojeg se smatra da se radi o prihvatnom mjestu u Republici Hrvatskoj, a kod kojih je pružatelj platnih usluga prihvata kartice iz druge države članice Europskog gospodarskog područja, za što Banka ne može odgovarati.

7. Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i transakcije plaćanja roba i usluga na prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu Korisniku kartice ponuditi uslugu dinamičke konverzije valute te odabir iznosa terećenja transakcije u domicilnoj valuti. U tom slučaju, iznos primjenjivog tečaja i naknade koja se naplaćuje Korisniku bit će transparentno prikazani na ekranu uređaja prije izvršenja transakcije. Ukoliko Korisnik prihvati uslugu dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i naplaćene naknade bit će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj transakciji. Usluga dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za Korisnika kartice od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se Kartica koristi.

8. Korisnik kartice samostalno s online pružateljem platnih usluga ugovara vrstu, način i uvjete korištenja njegovim uslugama te tečajne konverzije koje se mogu primjenjivati kod plaćanja. Banka ne odgovara za uvjete korištenja uslugama koje je Korisnik kartice ugovorio s online pružateljem platnih usluga i njihovih izvršenja ni za naknade koje iz toga proizlaze. Korisnik kartice može primati novčana sredstva od strane ili putem online pružatelja platnih usluga. Banka ne odgovara za iznos koji je primila od online pružatelja platnih usluga ni za tečajne konverzije koje je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

9. Korisnik može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje zamjenske Kartice za oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika i/ili izdavanje novih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Trošak izdavanja zamjenske kartice i/ili sigurnosnog obilježja kartice snosi Korisnik.

## **(6) Zaštitne mjere**

1. Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zloupotrebi i izostanku primitka Kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice. Ukradena Kartica, osim fizičke krađe Kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica 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 poslovnoj mreži Banke, poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d. te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku Kartice. Po primitku prijave Banka će blokirati Karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

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

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

4. Ako Korisnik pronađe 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 Karticom u cijelosti snosi Korisnik.

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

- ako Korisnik postupa protivno ovim Općim uvjetima poslovanja, ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države,
- ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprečavanju pranja novca i financiranja



terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države,

- ako je tri puta uzastopno uneseno pogrešna personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice,
- po saznanju Banke o smrti Korisnika,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sigurnost Kartice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare ili zloupotrebe.

6. U slučaju kad korisnik 3 (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 sa transakcija autorizira potpisom, Kartica i dalje može nesmetano koristiti.

7. Pružatelj platnih usluga prihvatnog mjesta obavijestit će Korisnika kartice o mogućim razlozima o odbijanju i razlozima odbijanja platne transakcije. O razlozima odbijanja naloga Korisnik kartice se može informirati putem distributivnih kanala Banke.

8. Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje da li je ispunjen neki od uvjeta iz prethodna dva stavka za blokadu Kartice.

9. Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o namjeri i razlozima blokade Kartice, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade Kartice. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o blokadi i razlozima blokade Kartice, ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o onemogućavanju korištenja Kartice niti kada su tri puta uzastopno unesena pogrešna personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice. U tom slučaju Korisnik mora kontaktirati Banku kako bi mu se omogućilo korištenje Kartice. Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu Kartice, na zahtjev Korisnika, deblokirati Karticu i/ili Korisniku izdati novu Karticu s novim PIN-om.

10. Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati usluge koje se mogu obavljati karticom što uključuje i promjene u pogledu dnevnih limita.

11. Radi zaštite imovinskih interesa Korisnika kartice Banka pridržava pravo isključiti mogućnost upotrebe Kartice u pojedinim državama te na određenim prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim prihvatnim mjestima na internetu kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

## **VII. USLUGE IZRAVNOG BANKARSTVA**

1. Opseg, način ugovaranja i korištenja usluga, mjere sigurnosti te blokada i način otkaza usluga izravnog bankarstva opisani su u Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe, kao i u pripadajućim korisničkim uputama za korištenje usluga te uputama za korištenje sredstva za identifikaciju/autorizaciju za pristup pojedinim uslugama. Korisnik *on line* bankarstva je dužan koristiti se uslugama izravnog bankarstva na način opisan u Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe, svim pripadajućim korisničkim uputama.

2. Platna transakcija koju je Korisnik *on line* bankarstva inicirao korištenjem usluga izravnog bankarstva smatra se autoriziranom ako je Korisnik *on line* bankarstva dao suglasnost za izvršenje na sljedeći način:

- unosom odgovarajuće vrste koda (MAC ili MDS, koji su generirani odgovarajućim postupcima APPLI2 ili APPLI3) za odgovarajuću vrstu postupka suglasnosti, u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju, u slučaju kada Korisnik *on line* bankarstva kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koristi token ili mToken
- potvrđivanjem unesenih podataka na nalogu unosom PIN-a ili korištenjem biometrijskom autentifikacije (ukoliko je Korisnik *on line* bankarstva aktivirao tu opciju), kod usluge mobilnog bankarstva.

3. Nalog za plaćanje zadan putem usluga *on-line* bankarstva koja omogućuje zadavanje naloga za plaćanje, smatra se da je elektronički potpisan, autoriziran i izdan u ime i za račun Korisnika *on line* bankarstva.

4. Korisnik *on line* bankarstva je dužan redovito se informirati na internetskim stranicama Banke te pratiti sve objave, a osobito voditi računa o tome jesu li mu putem izravnih kanala dostavljena upozorenja i informacije o sigurnom korištenju usluge.

### **VIII. SEPA IZRAVNA TEREĆENJA (SDD)**

1. Izravno terećenje se od 05.06.2017. godine ugovara kao SEPA izravno terećenje uz uvjet da je primatelj plaćanja prešao na SDD shemu.

2. Primatelji plaćanja koji imaju ugovoreno izravno terećenje s bankama na bilateralnoj osnovi mogu izvršavati ista po postojećoj tehnologiji najkasnije do datuma koji je definiran Nacionalnim planom migracije. Od tog datuma primjenjuju se sva prava i obveze navedene u Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za provođenje SEPA Osnovnih izravnih terećenja za fizičke osobe (dalje: Opće uvjete za SEPA Osnovno izravno terećenje). Ako primatelj plaćanja ne počne koristiti uslugu SEPA izravno terećenje do roka definiranog u Nacionalnom planu migracije na SEPU, izravna terećenja se prestaju izvršavati te ih Banka zatvara u svom sustavu.

3. Banka će odmah po primitku obavijesti o prelasku primatelja na SEPA izravno terećenje o istome obavijestiti platitelja, a najmanje dva mjeseca prije definiranog datuma prelaska. Obavijest koju Banka šalje platitelju sadržava i informativni letak u kojem su opisane osnovne razlike između izravnih terećenja i SEPA izravnih terećenja.

4. Platitelj može po primitku obavijesti o prelasku na SEPA izravna terećenja uslugu bez naknade otkazati u Banci, do datuma prelaska primatelja s postojećih na SEPA izravna terećenja. Ako platitelj ne otkaže uslugu, smatrat će se da je suglasan da se izravna terećenja izvršavaju kao SEPA izravna terećenja sukladno Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za provođenje SEPA izravnih terećenja za fizičke osobe. Primatelj plaćanja obvezuje se svim platiteljima poslati obavijest o prelasku s izravnih terećenja na SEPA izravna terećenja minimalno 4 (četiri) tjedna prije definiranog datuma prelaska.

5. Prelaskom na SEPA izravna terećenja obveze i odgovornosti po Suglasnostima koje je platitelj dao Banci prelaze na primatelja plaćanja te se za sve informacije o Suglasnosti kao i za promjene Suglasnosti platitelj obraća primatelju plaćanja.

6. Platitelj koji je ugovorio izravno terećenje prihvaćanjem ovih Općih uvjeta poslovanja prihvaća i Opće uvjete za SEPA Osnovno izravno terećenje u slučaju da primatelj plaćanja donese odluku o prelasku na uslugu SEPA izravnog terećenja, a sve sukladno Zakonu o platnom prometu.

## **IX. KORIŠTENJE I BLOKADA PLATNIH INSTRUMENTATA**

1. Banka je ovlaštena blokirati, odnosno privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korištenje određenih ili svih funkcionalnosti Računa i pripadajućih platnih instrumenta u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik postupi protivno ovim Općim uvjetima poslovanja ili prisilnim propisima,
- ako je tri puta uzastopno unesena pogrešna personalizirano sigurnosna vjerodajnica kartice,
- po saznanju Banke o smrti Korisnika,
- ako postoje razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države,
- ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje platnog instrumenta te nastavak i praćenje zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s odredbama propisa o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države,
- ako postoje razlozi koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare, odnosno, zloupotrebe ili
- prilikom korištenja platnog instrumenta temeljem kojeg Klijent može raspolagati prekoračenjem po Računu, ako Banka utvrdi da se raspolaganjem utječe na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

2. Banka će obavijestiti Korisnika platnih usluga u slučaju sumnje na prijevaru, stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti platnog instrumenta, primjenjujući pri tome dostupne pouzdane kanale i način komunikacije.

3. Banka će prije blokiranja platnog instrumenta obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta odnosno odmah po provedbi istog, izuzev ako bi davanje takve obavijesti bilo u suprotnosti s aktima banke, sigurnosnim razlozima i/ili protivno zakonu odnosno ostalim primjenjivim propisima.

4. O namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta Banka će obavijestiti Korisnika pisanim putem na njegovu dopisnu adresu evidentiranu u sustavu.

5. Banka će deblokirati platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.

6. 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,
- koristiti se platnim instrumentom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države te dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje platnog

instrumenta te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države,

- za vrijeme trajanja Ugovora dostaviti Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provedbe dubinske analize Klijenta u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja i/ili drugi prisilni propisi, odnosno sankcije koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države,
- bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju,
- neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere, uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima poslovanja, za zaštitu personalizirane sigurnosne vjerodajnice tog platnog instrumenta, uključujući njegov PIN ili certifikat.

## **X. 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 ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Klijentu.

3. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Klijenta, Banka može provesti bez obavijesti Klijentu.

4. Banka u obradi naloga za izvršenje platnih transakcija u stranoj valuti primjenjuje dnevnu tečajnu listu Banke koja je objavljena na njenim internetskim stranicama i u svim njenim poslovnim jedinicama. Banka može s Klijentom dogovoriti drugačiji tečaj od onog objavljenog na tečajnoj listi Banke.

5. 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.

6. 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.

7. O svakoj promjeni naknada za platne usluge, Banka će obavijestiti Klijenta sukladno odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja.

8. Ako kod platnih naloga s opcijom „OUR“ Banka ne uspije naplatiti naknadu od banke pošiljatelja u roku 30 (trideset) dana od datuma dospijeca naknade, Banka zadržava pravo

naplate naknade od Klijenta na teret bilo kojeg njegovog transakcijskog računa otvorenog u Banci direktnim terećenjem bez davanja posebne suglasnosti Klijenta.

## **XI. INFORMIRANJE**

1. Banka izvješćuje Klijenta o izvršenim platnim transakcijama po Računu najmanje jednom mjesečno, bez naknade na sporazumno dogovoreni način putem obavijesti i to:

- dostavljanjem elektroničkom poštom ili
- pisanim putem na adresu Klijenta ili
- na način sukladno pozitivnim propisima, kada je odgovarajućim propisom takav način izrijekom propisan kao prisilno pravilo.
- iznimno, na izričit zahtjev klijenta, uručjenjem u poslovnoj mreži Banke.

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. Klijent je suglasan da se dostava elektroničkom poštom obavlja putem javne telekomunikacijske mreže i nekriptiranog e-maila koji ne jamče sigurnost, pravodobnost i tajnost u komunikaciji pa stoga sklapanjem Ugovora potvrđuje da je upoznat s rizicima i da pristaje na rizike povezane s takvim načinom komunikacije. Klijent je odgovoran za dostupnost te snosi rizik eventualne nedostupnosti email adrese koju je prijavio Banci. Klijent je suglasan da će mu se u slučaju nedostupnosti prijavljene e-adrese dostava smatrati izvršenom s danom slanja e-maila na prijavljenu e-adresu, neovisno o tome što tako poslani e-mail nije zaprimio.

5. Ako Klijent iznimno, na izričit zahtjev odluči osobno preuzimati u poslovnoj mreži Banke izvatke o stanju i promjenama na Računu, Klijent se obvezuje iste preuzimati najmanje 1 (jednom) mjesečno. Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja izvadaka o stanju i promjenama na Računu, a Klijent u svakom trenutku, neposredno u poslovnoj mreži Banke ili putem drugog dostupnog kanala, može podnijeti zahtjev za promjenom ugovorenog načina obavješćavanja

6. Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 (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.

7. U slučaju da Klijent ne ispuni svoju obvezu prijave promjene podataka, a Banka za promjenu podataka sazna iz javno dostupnih izvora u čiju vjerodostojnost nema razloga sumnjati, Banka može sama promijeniti podatke o Klijentu u svojim evidencijama, bez posebne obavijesti Klijentu.

8. Banka je dužna za izvršene usluge povezane s Računom najmanje jednom godišnje besplatno dati ili učiniti dostupnim potrošaču izvješće o svim obračunanim naknadama i kamatama na ugovoreni način. Neovisno o ugovorenom načinu davanja izvješća, Banka je dužna potrošaču, na njegov zahtjev, dostaviti izvješće o naknadama na papiru.

9. Nakon primitka naloga za plaćanje od pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka će dati ili učiniti raspoloživim pružatelju usluge iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju i sve informacije u vezi s izvršenjem platne transakcije koje su joj dostupne

## **XII. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA**

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

## **XIII. ODGOVORNOSTI**

1. U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autorizirane platne transakcije greškom Banke ili ugovornih partnera, Banka će Klijentu nadoknaditi pretrpljenu štetu uključujući naplaćene naknade i pripadajuće kamate.

2. Klijent je odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 375,00 (tristosedamdesetpet) kuna ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zloupotrebe platnog instrumenta, ako Klijent nije čuvao tajnim personalizirane sigurnosne vjerodajnice platnog instrumenta, uključujući svoj PIN odnosno certifikat.

3. Za troškove proizašle upotrebom platnog instrumenta kod kojih je provedena pouzdana autentifikacija Korisnika jer se transakcija autorizira PIN-om ili tokenom/mTokenom (kod online platnih transakcija, unosom u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju jednokratne lozinke - OTP), neovisno o trenutku prijave izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, u cijelosti odgovara Korisnik, odnosno njegov Zakonski zastupnik te Opunomoćenik, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta poslovanja i/ili Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke d.d. za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe.

4. Klijent je odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije u punom iznosu ako je postupao prijevarno 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 personalizirane sigurnosne vjerodajnice 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 zloupotrebi 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 ako je ista posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zloupotrebe platnog instrumenta u slučaju:

- da nije mogao otkriti gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- da su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke ili ugovornog partnera,

- da Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta,
- da je do krađe PIN-a i/ili podataka s Kartice došlo od strane treće osobe,
- da banka primatelja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta.

6. Pružatelj platne usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je Banka potvrdila primitak naloga za plaćanje u skladu s odredbama Zakona o platnom prometu, da je u okviru usluge koju on pruža platna transakcija bila autentificirana, pravilno evidentirana te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je on pružio.

7. Ako je pružatelj usluge iniciranja plaćanja odgovoran za provođenje neautorizirane platne transakcije, neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem platne transakcije, dužan je Banci, na njen zahtjev, odmah naknaditi sve iznose koje je isplatila platitelju, uključivo i iznos štete nastale radi neprimjene pouzdane autentifikacije i druge pretrpljene štete.

8. Klijent koji je postupao prijepvarno u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zlouporabe platnog instrumenta te se ne može pozivati na odredbu o isključenju odgovornosti iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta poslovanja.

9. Korisnik je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama platnog instrumenta, unesene vjerodajnice 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.

10. Korisnik je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Računa, obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji, odnosno o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji jer u protivnom odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu takvim korištenjem platnog instrumenta do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice.

11. Korisnik koji posumnja u gubitak krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje bilo kojeg platnog instrumenta dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ako 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 ako smatra da je žrtva kaznenog djela.

#### **XIV. 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 neautorizirane platne transakcije, kao i za povrat naknada i kamata, u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću,
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa,
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije, neuredno ili zakašnjelo izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke na primjenu propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države,
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica Klijentove prijave, prijave Opunomoćenika/zakonskog zastupnika/Skrbnika ili ako Klijent ili Opunomoćenik /Zakonski zastupnik/Skrbnik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne ispune svoje obveze u svezi s Platnim instrumentom i/ili Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama,
- ako je Banka izvršila neodobrenu platnu transakciju, neuredno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili promijenjenog platnog naloga,
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije u odnosu na Klijenta Banke koji je primatelj plaćanja, posljedica postupanja Pružatelja platnih usluga Platitelja,
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje posljedica postupanja primatelja plaćanja kod platnih transakcija iniciranih od strane primatelja plaćanja ili preko primatelja plaćanja,
- u drugim slučajevima definiranim ovim Općim uvjetima poslovanja.

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 kreditnih transfera 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.

5. U slučaju da povrat novčanih sredstava iz platne transakcije s pogrešno navedenom jedinstvenom identifikacijskom oznakom nije moguć, Banka će Klijentu na njegov pisani zahtjev pružiti sve informacije koje ima na raspolaganju i koje su potrebne Klijentu u svrhu pokretanja sudskog postupka radi povrata novčanih sredstava.

6. Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje Kartice od strane prodajnog mjesta.

7. Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika te zbog ne bankovnih troškova uzrokovanih instaliranjem i uporabom usluga *on-line* bankarstva.

8. Banka ne odgovara za štetu uzrokovanu neopravdanim zahvatima Korisnika ili trećih osoba zbog kojih je došlo do nefunkcioniranja usluga izravnog bankarstva.



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

10. Također je isključena odgovornost Banke za neizvršenje ili produljenje roka izvršenja naloga ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi dodatne podatke i dokumentaciju radi provedbe mjera iz prethodnog stavka.

11. 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.

12. Banka nije odgovorna za moguću štetu koja nastane u slučaju uskrate pristupa Računu pružatelju usluge informiranja o Računu ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup tog pružatelja usluga Računu ili njegov pristup s ciljem prijave, uključujući neovlašteno iniciranje platne transakcije ili iniciranje platne transakcije s ciljem prijave te u slučaju nemogućnosti davanja obavijesti platitelju o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu zbog objektivno opravdanih i sigurnosnih razloga, ili ako je protivno propisima.

13. Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Klijenta i pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

## **XV. PRESTANAK UGOVORA**

1. Klijent može u svakom trenutku otkazati Ugovor, neovisno o tome da li je Ugovor sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme te se Ugovor smatra otkazanim neposrednom predajom otkaznog pisma Banci odnosno danom primitka preporučene pošiljke obavijesti o otkazu od strane Banke.

2. Banka je ovlaštena bez posebnog obrazloženja otkazati Ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme, pisanim putem uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Ugovor se u navedenom slučaju smatra otkazanim istekom otkaznog roka od 2 (dva) mjeseca računajući od dana neposredne predaje otkaznog pisma Klijentu ili od dana predaje otkaznog pisma preporučenom pošiljkom na poštu, na adresu Klijenta naznačenu u Ugovoru ili na drugu adresu o kojoj je Klijent prethodno pisanim putem obavijestio Banku.

3. Banka ovlaštena raskinuti Ugovor bez otkaznog roka:

- ako Klijent postupi protivno odredbama Ugovora, odredbama Općih uvjeta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, ovih Općih uvjeta poslovanja ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Klijenta i Banke,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na visok rizik nastupa mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, odnosno ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za nastavak i praćenje zasnovanog a ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih

mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države,

- u slučajevima predviđenima mjerodavnim propisima ili na temelju odluke nadležnog tijela kojom se Banci nalaže zatvaranje određenog transakcijskog računa bez odgode

U ovom slučaju Ugovor se smatra raskinutim danom neposredne predaje obavijesti o raskidu Vlasniku računa ili od dana predaje iste preporučenom pošiljkom na poštu, na adresu Vlasnika računa naznačenu u Ugovoru ili na drugu adresu o kojoj je Vlasnik računa prethodno pisanim putem obavijestio Banku.

4. U slučajevima kada prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlorabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Klijentom, ako to smatra nužnim. Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti od Klijenta bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja.

## **XVI. PRIGOVORI, PRITUŽBE I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

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

2. U poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) dostupna je obavijest o mogućnosti i načinu podnošenja prigovora te postupku rješavanja prigovora.

Načela i pravila upravljanja prigovorima koje Klijenti/podnositelji prigovora podnose Banci uređena su Politikom upravljanja prigovorima koja je javno objavljena i dostupna u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

3. Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u poslovnoj mreži Banke (centrima i ispostavama),
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetskih stranica: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), popunjavanje forme za podnošenje prigovora,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
- telefaksom: 01/4707 987.

4. Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati podatke:

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

5. Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja. Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati duže od roka propisanog zakonskim propisima, Banka će

podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge privremene odgode dostave odgovora na prigovor te obavijestiti podnositelja prigovora o roku u kojem će primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.

6. Podnositelj prigovora koji je s Bankom zaključio Ugovor u Odjelu ePoslovnici 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/>.

7. Ako Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupuje 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 ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751, Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

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

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

Hrvatska udruga za medijaciju  
Kneza Mislava 12, 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),

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

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

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

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

12. U slučaju prigovora Klijenta da je izvršena neautorizirana platna transakcija, uključivo i neautorizirana platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka će odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti Klijenta vratiti Klijentu iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni Račun u stanje koje bi

odgovaralo stanju tog Računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja Računa ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj Račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

13. Ako sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja Banka izvrši povrat iznosa platne transakcije koje je bila predmet prigovora, a naknadno se tijekom rješavanja prigovora utvrdi odgovornost Klijenta za njeno izvršenje, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov Račun u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.

14. 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.

15. 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 dospjeća.

16. Povrat novčanih sredstava s osnove autoriziranih platnih transakcija iniciranih od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ostvaruje u roku 8 (osam) tjedana od datuma terećenja svog Računa. Banka će povrat sredstava s osnove autorizirane platne transakcije izvršiti u roku od 10 (deset) radnih dana od primitka zahtjeva Klijenta za povrat novčanih sredstava ili će Klijentu u navedenom roku dati obrazloženje za odbijanje povrata.

17. Korisnik je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti prigovora.

18. Korisnik je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u prigovoru.

19. Sve prigovore u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih Karticom, Korisnik rješava s prodajnim mjestom.

## **XVII. IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA**

1. Banka će o prijedlogu izmjene Općih uvjeta poslovanja obavijestiti Klijente najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena na način koji je ugovoren za dostavu Izvadaka.

2. Banka će prijedlog izmjene Općih uvjeta poslovanja najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena objaviti na vidljivom mjestu u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba, putem on-line bankarstva, putem internetske stranice Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Klijentu.

3. Ako 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 otkáže 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.

## **XVIII. ZAVRŠNE ODREDBE**

1. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjivat će se od 01. lipnja 2021. godine. Danom primjene ovih Općih uvjeta poslovanja prestaje primjena Općih uvjeta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe od 15.03.2021. 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 do dana početka njihove primjene.

4. Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Klijenta koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka 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.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo

