

**OBAVIJEST O IZMJENAMA I DOPUNAMA  
OPĆIH UVJETA POSLOVANJA ZA TRANSAKCIJSKE RAČUNE I OBAVLJANJE PLATNIH  
USLUGA, OPĆIH UVJETA POSLOVANJA ZA KARTIČNO POSLOVANJE I TERMINSKOG PLANA  
IZVRŠENJA PLATNIH TRANSAKCIJA ZA POSLOVNE SUBJEKTE**

Obavještavamo Vas da će se **od 15. travnja 2025. godine** primjenjivati izmjene i dopune sljedećih dokumenata HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo (u daljnjem tekstu: **Banka**):

- **Općih uvjeta poslovanja HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte**
- **Općih uvjeta poslovanja HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa kreditnih kartica za poslovne subjekte**
- **Općih uvjeta poslovanja HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Prepaid business kartica za poslovne subjekte**
- **Terminskog plana izvršenja platnih transakcija za poslovne subjekte**

#### **TRANSAKCIJSKI RAČUNI I OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA**

U **Općim uvjetima poslovanja za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte** (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti poslovanja**):

Zbog dodavanja novih članaka odnosno premještanja određenih članaka u sadržaju Općih uvjeta poslovanja promijenjen je redoslijed članaka u odnosu na važeće Opće uvjete poslovanja te su izvršena manja terminološka usklađenja.

#### **POGLAVLJE V. – Raspolaganje sredstvima na Transakcijskom računu**

U članku 52. ažurirana je primjena Uredbe (EU) 2015/847 novom Uredbom 2023/1113 o informacijama koje se prilažu prijenosima novčanih sredstava i određene kriptoimovine i o izmjeni Direktive (EU) 2015/849.

U članku 64. brisan je dio odredbe koji se odnosi na obavijest klijentu o odbijanju Naloga za plaćanje unutar ugovorenih rokova za izvršenje Naloga za plaćanje.

Članak 69. dopunjen je uređenjem mogućnosti klijenta za predaju zahtjeva za opoziv Banci već izvršenog Naloga za plaćanje najkasnije u roku 10 radnih dana od dana izvršenja Naloga za plaćanje ako se radi o duplom slanju ili pogrešno iniciranoj Platnoj transakciji odnosno unutar 13 mjeseci ako se radi o prijevernom iniciranju Platne transakcije.

#### **POGLAVLJE X. – Kartice**

Dodan je novi članak 126. koji definira načela obveznog ponašanja korisnika kartice prilikom korištenja kartice; nepostupanje u skladu s definiranim načelima predstavlja povredu ugovornog odnosa, a opetovano kršenje može dovesti do blokade i/ili otkaza/raskida Ugovora.

Izmijenjen je članak 134. koji određuje postupanje kod preračunavanja platnih transakcija izvršenih karticom Visa brenda u valuti različitoj od domaće valute u domaću valutu na sljedeći način:

#### **HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo**

(a) sve transakcije učinjene karticom, osim transakcija uplate na karticu, napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu 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,

(b) sve transakcije učinjene karticom u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Visa preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije te ih Banka prilikom evidentiranja transakcije provodi u Domaćoj valuti, bez naplate naknade za konverziju valuta,

(c) u prethodno navedenim slučajevima, na jednaki način se provodi konverzija u slučaju povrata i storna,

(d) sve transakcije uplate na Karticu, napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu primjenom kupovnog 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.

U istom članku ažurirana je primjena Uredbe (EU) 2021/1230 kojom je izvan snage stavljena Uredba (EU) 924/2009 te usklađena primjena članka 4. nove Uredbe

Članak 150. dodatno utvrđuje mogućnost blokiranja Karticu u slučaju opetovanog kršenja načela navedenih u članku 126.

#### **POGLAVLJE XII. – Pravna zaštita**

U članku 158. usklađena je primjena nove Uredbe (EU) -2021/1230 kojom je izvan snage stavljena Uredba (EU) 924/2009.

U članku 160. utvrđeno je da će Banka prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje sporova koje je odabrao Podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora.

#### **POGLAVLJE XIV. – Izvještavanje i komunikacija**

U članku 178. brisana je obveza Banke da klijenta u slučaju sumnje na prijevaru ili općenito sumnje na neovlašteno korištenje ili korištenje transakcijskog računa suprotno odredbama Okvirnog ugovora obavijestiti klijenta isključivo pisanim putem, slanjem dopisa na zadnju prijavljenu adresu klijenta koju Banka ima evidentiranu u svom registru.

#### **POGLAVLJE XVII. – Prestanak Okvirnog ugovora**

U članku 212. dodane su Europska Unija i Ujedinjeni narodi kao tijela koji primjenjuju sankcije u slučaju zaobilaženja sankcijskih mjera ograničavanja.

### **KARTIČNO POSLOVANJE**

- Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa kreditnih kartica za poslovne subjekte** obuhvaćaju sljedeće izmjene i dopune:

U članku 2. **Značenje pojmova** pobrisane su definicije:

**Podnositelj prigovora** je Klijent ili Korisnik za kojeg se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njegov prigovor i koji je već podnio Prigovor

**HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo**

**Prigovor** je pisana izjava kojom Podnositelj prigovora iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje Banke

U članku 5. **Korištenje kartice** dopunjena je odredba:

Korisnik se obvezuje prilikom korištenja kartice:

- postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja,
- suzdržavati od postupaka koji Banci mogu prouzročiti štetu te
- da neće zlorabiti dodijeljena prava u pogledu korištenja kartice na način da ih ostvaruje suprotno svrsi zbog koje su ustanovljena.

Nepostupanje u skladu s ovim načelima predstavlja povredu obveza iz ugovornog odnosa.

Banka će u slučaju povrede bilo kojeg od gornje navedenih načela, obavijestiti korisnika kartice o utvrđenoj povredi te upozoriti da nastavak kršenja može dovesti do blokade kartice i/ili otkaza/raskida Ugovora.

U članku 6. **Upisnina, članarina, tečajevi, naknade i zatezne kamate pobrisane** su odredbe:

14. sve Transakcije napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu primjenom prodajnog tečaja za devize za navedenu valutu s Tečajne liste Banke za kartične transakcije važeće u trenutku evidentiranja Transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,

15. sve Transakcije napravljene u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Visa International preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade Transakcije te ih Banka prilikom evidentiranja Transakcije provodi u Domaćoj valuti, bez naplate naknade za konverziju valuta,

16. na jednaki način provode se konverzije u slučaju povrata i storna

18. Sve Transakcije i storna/povrati provedeni u kunama prije 1. siječnja 2023. godine bit će preračunati u Domaću valutu primjenom fiksnog tečaja konverzije u skladu sa Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj te će ih Banka prilikom evidentiranja nakon 1. siječnja 2023. godine provesti u Domaćoj valuti

**Dodaje se odredba koja brisanjem prethodno navedenih odredbi postaje odredba 14.:**

Svi troškovi učinjeni u valuti različitoj od Domaće valute preračunavaju se u Domaću valutu i to na sljedeći način:

- sve transakcije učinjene karticom, osim transakcija uplate na karticu, napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu 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 učinjene karticom u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Visa preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije te ih Banka prilikom evidentiranja transakcije provodi u Domaćoj valuti, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- u prethodno navedenim slučajevima, na jednaki način se provodi konverzija u slučaju povrata i storna,
- sve transakcije uplate na Karticu, napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu primjenom kupovnog 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.

U članku 7. **Izvjешćivanje i uvjeti plaćanja** dopunjena je odredba:

Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po njegovom Računu nastalih u poslovanju Banke, zbog kojih bi stanje na Računu odstupalo od stvarno danih Naloga za plaćanje u korist i na teret Računa. U slučaju da se Banka koristila ovim ovlaštenjem, o tome će obavijestiti Klijenta putem Izvatka o promjenama i stanju na računu.

U članku 8. **Odgovornosti za obveze nastale izdavanjem i korištenjem Kartice** izmijenjen je stavak 7 te sad glasi:

#### **HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo**

Korisnik/Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja/odobrenja Kartice i/ili primitka Obavijesti u skladu s ovim Općim uvjetima, pisanim putem uz naznaku sporne transakcije i datumu provođenja iste obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj Transakciji, odnosno, o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji jer u protivnom gubi prema Banci pravo na naknadu štete i ostala prava koja mu s tim u vezi pripadaju po mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima

**Promijenjen je naziv članka 9. Podnošenje prigovora u Pravna zaštita**, isti je terminološki usklađen i sada glasi:

#### **9. Pravna zaštita**

Klijent/Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te mjerodavnih zakona i drugih propisa.

Klijent/Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke
- e-mailom na adresu [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i/ili [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetskih stranica: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb

Prigovori i drugi zahtjevi za ostvarenje prava ispitanika iz Opće uredbe o zaštiti podataka, a koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu podataka e-mail: [dpo@hpb.hr](mailto:dpo@hpb.hr) ili osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka objavljenoj na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- ime i prezime odnosno naziv, adresu/sjedište i OIB Klijenta/Podnositelja prigovora
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet Prigovora

Banka će odgovoriti Klijentu/Podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati dulje od roka propisanog zakonskim propisima, Banka će Klijentu/Podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te će obavijestiti Klijenta/Podnositelja prigovora o okvirnom roku u kojem će primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.

Ukoliko podnositelj prigovora smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU) br. 1230/2021, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751 može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.

Podnositelj prigovora ima pravo u sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr), [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr) ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje sporova koje je odabrao Podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora.

Sve prigovore u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih Karticom, Klijent i Korisnik rješavaju isključivo s prodajnim mjestom.

Prigovor zbog troška plaćenog Karticom ne oslobađa Klijenta od obveze plaćanja tog troška.

**U članku 11. Zaštitne i korektivne mjere** dopunjena je odredba kada je Banka ovlaštena blokirati i/ili onemogućiti korištenje Kartice:

## HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo

- ako Korisnik kartice krši načela iz točke 5. i nakon upozorenja Banke

U članku 13. **Završne odredbe** preformulirana je odredba iz:

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o izdavanju Visa Business kartica, odnosno Visa Bonus plus kartica koji su zaključeni, odnosno na sve platne Kartice poslovnih subjekata koje su izdane do dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

u:

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 15. travnja 2025. godine na sve ugovore koji će se sklopiti nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta kao i na sve aktivne ugovorne odnose na dan 15. travnja 2025. godine na koje su se do tada primjenjivali opći uvjeti koji su sljedećim stavkom ovog članka stavljeni izvan snage.

2. **Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Prepaid business kartica za poslovne subjekte** obuhvaćaju sljedeće izmjene i dopune:

U članku 2. **Značenje pojmova** pobrisane su definicije:

**Podnositelj prigovora** je Klijent ili Korisnik za kojeg se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njegov prigovor i koji je već podnio prigovor.

**Prigovor na poslovanje Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo** - je pisani prigovor kojim Podnositelj prigovora izražava svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili uslugu, pruženu uslugu ili poslovanje Banke s podnositeljem prigovora, a koji je upućen Banci na trajnom mediju ili sredstvom mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju, a uključuje i prigovor na neautorizirane transakcije platnom karticom.

U članku 6. **Korištenje kartice** dopunjena je odredba:

Korisnik se obvezuje prilikom korištenja kartice:

- postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja,
- suzdržavati od postupaka koji Banci mogu prouzročiti štetu te
- da neće zlorabiti dodijeljena prava u pogledu korištenja kartice na način da ih ostvaruje suprotno svrsi zbog koje su ustanovljena.

Nepostupanje u skladu s ovim načelima predstavlja povredu obveza iz ugovornog odnosa.

Banka će u slučaju povrede bilo kojeg od gornje navedenih načela, obavijestiti korisnika kartice o utvrđenoj povredi te upozoriti da nastavak kršenja može dovesti do blokade kartice i/ili otkaza/raskida Ugovora.

U članku 7. **Izješćivanje i uvjeti plaćanja** dopunjena je odredba:

Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po njegovom Računu nastalih u poslovanju Banke, zbog kojih bi stanje na Računu odstupalo od stvarno danih Naloga za plaćanje u korist i na teret Računa. U slučaju da se Banka koristila ovim ovlaštenjem, o tome će obavijestiti Klijenta putem Izvatka o promjenama i stanju na računu.

U članku 9. **Naknade, troškovi i tečajevi** promijenjena je odredba:

Platne transakcije izvršene Karticom u valuti različitoj od Domaće valute preračunavaju se u Domaću valutu i to na sljedeći način:

- sve transakcije izvršene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu 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, te ih Banka prilikom evidentiranja transakcije provodi u Domaćoj valuti, bez naplate naknade za konverziju valuta,

#### HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo

- na jednaki način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

i sada glasi:

Platne transakcije izvršene Karticom u valuti različitoj od Domaće valute preračunavaju se u Domaću valutu i to na sljedeći način:

- sve transakcije učinjene karticom, osim transakcija uplate na karticu, napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu 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 učinjene karticom u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Visa preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije te ih Banka prilikom evidentiranja transakcije provodi u Domaćoj valuti, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- u prethodno navedenim slučajevima, na jednaki način se provodi konverzija u slučaju povrata i storna,
- sve transakcije uplate na Karticu, napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu primjenom kupovnog 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.

**Pobrisana** je odredba:

Sve transakcije i storna/povrati provedeni u kunama prije 01. siječnja 2023. godine bit će preračunati u Domaću valutu primjenom fiksnog tečaja konverzije u skladu sa Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj te će ih Banka prilikom evidentiranja nakon 01. siječnja 2023. godine provesti u Domaćoj valuti.

**U članku 10. Zaštitne mjere** dopunjena je odredba kada je Banka ovlaštena blokirati i/ili onemogućiti korištenje Kartice:

- ako Korisnik kartice krši načela iz točke 6. i nakon upozorenja Banke

**Promijenjen je naziv članka 11. Podnošenje prigovora i odgovornost Banke u Pravna zaštita i razdvojen u dva dijela te je dodan članak 12. Odgovornost Klijenta/Korisnika i Banke**, isti su terminološki usklađeni i sada glase:

#### **11. Pravna zaštita**

Klijent/podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te mjerodavnih zakona i drugih propisa.

Klijent/podnositelj prigovora može podnijeti Banci prigovor na jedan od sljedećih načina:

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i/ili [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetske stranice: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb
- prigovori i drugi zahtjevi za ostvarenje prava ispitanika iz Opće uredbe o zaštiti podataka, a koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu podataka e-mailom na adresu: [dpo@hpb.hr](mailto:dpo@hpb.hr) ili osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka objavljenoj na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- ime i prezime odnosno naziv, adresu/sjedište i OIB Klijenta/podnositelja prigovora,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora.

## **HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo**

Banka će odgovoriti Klijentu/podnosiocu prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati dulje od roka propisanog zakonskim propisima Banka će Klijentu/podnosiocu prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja Prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti Klijenta/podnosioca prigovora o roku u kojem će primiti konačan odgovor Banke, a koji ne može biti duži od 35 (trideset pet) dana od dana zaprimanja prigovora.

Ukoliko Klijent/podnositelj prigovora smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o elektroničkom novcu koje se odnose na izdavanje i iskup elektroničkog novca i 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 (EU) br. ., 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku kojeg odredi Hrvatska narodna banka, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.

Podnositelj prigovora ima pravo u sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, www.hgk.hr ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje sporova koje je odabrao Podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora.

## **12. Odgovornosti Klijenta/Korisnika i Banke**

Korisnik/Klijent je dužan priložiti Banci primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Internetskih stranica, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koje dobije od prihvatnog mjesta.

Korisnik je dužan bez odgađanja nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja kartice, pisanim putem uz naznaku sporne transakcije obavijestiti Banku o izvršenim neautoriziranim odnosno neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku učinila dostupnim na ugovoreni način Obavijest u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana. Ako Korisnik pisanim putem ne obavijesti Banku u roku, Korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije odnosno u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije.

U slučaju obavijesti Korisnika zbog nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Banka će Korisniku odmah vratiti iznos platne transakcije, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja prigovora ili obavijesti osim ako Banka sumnja u prijevaru Korisnika kartice u kom slučaju će obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru.

Ukoliko Banka izvrši povrat iznosa pogrešno provedene transakcije, a tijekom rješavanja prigovora ili zahtjeva se utvrdi odgovornost Korisnika kartice za provođenje transakcije, Korisnik kartice suglasan je da Banka naknadno tereti njegov račun/karticu za iznos te transakcije koji mu je bio prethodno vraćen.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Klijent snosi sve troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Korisnik/Klijent Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zlouporabi kartice, osim ako:

- nije mogao otkriti gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke ili ugovornog partnera,
- Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta u skladu sa zakonom,

#### HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo

- je do krađe personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i/ili podataka s kartice došlo od strane treće osobe,
- ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju,
- banka primatelja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta.

Korisnik/Klijent također odgovara u cijelosti za svu štetu i troškove nastale korištenjem izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice ako je postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio karticu u skladu s Općim uvjetima ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Za troškove proizašle upotrebom Kartice 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 izgubljene ili ukradene Kartice, u cijelosti odgovara Korisnik/Klijent, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika/Klijenta, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta poslovanja.

Korisnik/Klijent koji posumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje kartice dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ukoliko je moguće sačuvati dokaz o tome, a Banka će o toj tvrdnji Korisnika/Klijenta obavijestiti nadležno tijelo tj. Ministarstvo unutarnjih poslova RH ili Državno odvjetništvo RH. Korisnik/Klijent može i sam podnijeti i kaznenu prijavu nadležnom tijelu ukoliko smatra da je žrtva kaznenog djela.

Prigovor zbog troška plaćenog karticom ne oslobađa Klijenta od obveze plaćanja tog troška.

Banka ne odgovara za nemogućnost korištenja kartice, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu odnosno izvršenu neautoriziranu transakciju u slučaju:

- postojanja objektivnih smetnji koje su izvan kontrole Banke i na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti, uključujući ali ne ograničavajući se na rat, nemir, teroristička djela, štrajkove, prekid telekomunikacijskih veza i prestanak opskrbe električnom energijom,
- postojanja obveza koje za Banku proizlaze iz drugih propisa,
- prijevernog postupanja, namjere ili krajnje nepažnje Klijenta/Korisnika.

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

Klijent/Korisnik je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u zahtjevu.

Sve prigovore u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, Klijent/Korisnik rješava isključivo s prodajnim mjestom.

Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice od strane prodajnog mjesta.

**U članku 16. Završne odredbe** preformulirana je odredba:

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o izdavanju i korištenju Visa Prepaid Business kartice za poslovne subjekte koji su zaključeni, odnosno sve Visa Prepaid Business kartice za poslovne subjekte koje su izdane poslovnim subjektima – ne potrošačima, do dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta. i sada glasi:

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 15. travnja 2025. godine na sve ugovore koji će se sklopiti nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta kao i na sve aktivne ugovorne odnose na dan 15. travnja 2025. godine na koje su se do tada primjenjivali opći uvjeti koji su sljedećim stavkom ovog članka stavljeni izvan snage.



## **TERMINSKI PLAN**

U **Terminskom planu izvršenja platnih transakcija za poslovne subjekte** dodatno je utvrđeno vrijeme osiguranja pokrivača za izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja - prekogranični SDD.

## **Informiranje**

Ako niste suglasni s naprijed navedenim izmjenama i dopunama ili o njima imate dodatnih pitanja, slobodni ste javiti se voditelju poslovnog odnosa ili u poduzetnički/regionalni centar Banke.

Prethodno navedeni opći uvjeti poslovanja i Terminski plan izvršenja platnih transakcija za poslovne subjekte dostupni su u poslovnoj mreži Banke i kod ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te u elektroničkom obliku na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja klijentima može omogućiti.

**Vaša Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo**