

**OBAVIJEST POTROŠAČIMA O IZMJENAMA I DOPUNAMA
OPĆIH UVJETA POSLOVANJA ZA TRANSAKCIJSKE RAČUNE I OBAVLJANJE PLATNIH
USLUGA, USLUGA IZRAVNOG BANKARSTVA I TERMINSKOG PLANA IZVRŠENJA PLATNIH
TRANSAKCIJA**

Obavještavamo Vas o izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja **HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo** (dalje u tekstu: **Banka**) koje će se primjenjivati od 9. listopada 2025. godine. Predmetne izmjene i dopune odnose se na

- Opće uvjete poslovanja **HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo**, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (dalje u tekstu: **Opći uvjeti poslovanja za transakcijske račune**)
- Opće uvjete poslovanja **HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo**, za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe (dalje u tekstu: **Opći uvjeti poslovanja za usluge izravnog bankarstva**)
- Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe (dalje u tekstu: **Terminski plan**)

TRANSAKCIJSKI RAČUNI I OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA

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

POGLAVLJE II. – Definicije

Članak 4. dopunjen je definicijama EuroNKS, EuroNKSInst, Instant Kreditnog transfera, Limita za Instant Kreditni transfer, SWIFT-a, TARGET-a te Usluge provjere primatelja plaćanja.

Definicija Neradnog dana dopunjena je na način da utvrđuje da se instant Kreditni transfer izvršava svaki kalendarski dan.

POGLAVLJE V. – Transakcijski računi

U članku 10. dodan je novi stavak 3. koji definira da je Klijent, u slučaju potpisa Ugovora pred Javnim bilježnikom ili drugim nadležnim tijelom kada je, primjerice, riječ o nepismenim osobama ili/i osobama koje nisu u mogućnosti potpisati ugovor te isti potpisuju rukoznakom, dužan potpisani Ugovor dostaviti Banci u roku od 15 (petnaest dana) od dana izdavanja Ugovora. U protivnom, Transakcijski račun se neće smatrati otvorenim te se postupak ugovaranja i otvaranja Transakcijskog računa može ponoviti u skladu s odredbama tog članka.

POGLAVLJE IX. – HPB Kombinacija i drugi Paketi Banke

Odredbe koje se odnose na HPB Kombinaciju i druge Pakete banke terminološki su i nomotehnički usklađene.

Člankom 32. stavkom 2. precizirano je da, ako je naknada za korištenje Paketa definirana Odlukom o naknadama i posebnim uvjetima Paketa, obračunava se i naplaćuje jednom mjesečno na teret Transakcijskog računa Klijenta.

POGLAVLJE XI. – Nalozi za plaćanje

Članak 38. dopunjen je stavkom 3. koji utvrđuje da je Nalog za plaćanje koji se odnosi na SEPA platne transakcije u eurima zadane u korist računa Primatelja plaćanja u Banci ili u drugoj banci moguće zadati i kao Instant kreditni transfer. Na Nalogu za plaćanje zadanom na papiru mora biti naznačeno „Instant“.

Instant Kreditni transfer predstavlja Kreditni transfer koji se izvršava odmah, 24 sata dnevno svakog kalendarskog dana.

U članku 40. stavak 3. dodatno definira da Instant naloge za bezgotovinsko plaćanje u Domaćoj valuti Banka može zaprimiti do 14 (četnaest) kalendarskih dana unaprijed u Poslovnoj mreži Banke i putem Kanala izravnog bankarstva. Naloge za bezgotovinsko plaćanje koji se odnose na platne transakcije u Stranoj valuti i bezgotovinske naloge u Domaćoj valuti koji se ne provode putem SEPA-e Banka može zaprimiti do 14 (četnaest) Radnih dana unaprijed u Poslovnoj mreži Banke.

Članak 41. dopunjen je novim stavcima 4., 5., 6. i 7. u vezi s izvršenjem Instant Kreditnog transfera te dodatno uređuje pravo Banke na povrat sredstava od Klijenta u slučaju primitka informacije o izvršenom Instant Kreditnom transferu nakon isteka roka od 10 (deset) sekundi.

Navedeni stavci navode sljedeće:

- Odmah nakon primitka potvrde o završetku izvršenja Instant Kreditnog transfera ili ako ne primi takvu potvrdu o završetku izvršenja u roku od 10 (deset) sekundi od vremena primitka Naloga za plaćanje za Instant kreditni transfer, Banka će bez naknade obavijestiti Klijenta o tome je li iznos platne transakcije stavljen na raspolaganje na računu za plaćanje Primatelja plaćanja.
- Ako u navedenom roku Banka ne primi poruku o izvršenju ili neizvršenju Instant Kreditnog transfera, o tome će obavijestiti Klijenta te vratiti Račun Klijenta u stanje u kojem bi bio da Instant Kreditni transfer nije izvršen.
- Ako Banka nakon isteka roka od 10 (deset) sekundi primi informaciju o izvršenom Instant Kreditnom transferu za kojeg je prethodno vratila Račun Klijenta u stanje u kojem bi bio da Instant kreditni transfer nije izvršen, o tome obavještava Klijenta. U tom slučaju, Banka ima pravo na povrat sredstava od Klijenta za izvršeni Instant Kreditni transfer te je Klijent dužan bez odgađanja Banci dati Suglasnost za terećenje Računa na njezin zahtjev.
- Ako Banka nakon isteka roka od 10 (deset) sekundi primi informaciju o neizvršenom Instant Kreditnom transferu za kojeg je prethodno vratila Račun Klijenta u stanje u kojem bi bio da Instant Kreditni transfer nije izvršen, o tome obavještava Klijenta.

U slučaju iz alineje 3, Banka ima pravo na povrat sredstava temeljem kojih je stanje računa Klijenta vratila u ono koje je prethodilo zadavanju naloga za Instant kreditni transfer, a Klijent je dužan dati suglasnost na povrat, iz razloga što su ta sredstva imovina Banke, a ne Klijenta. Dakle, Banka iz vlastitih sredstava vraća stanje računa Klijenta u ono u kojem je bilo prije zadavanja naloga za Instant kreditni transfer, a zbog čega, u slučaju da nakon 10 sekundi Banka ipak zaprimi potvrdu o provedenom Instant kreditnom transferu, Banka ima pravo na povrat tih (svojih) sredstava.

Dodani su **novi članak 45. i 46.** koji uređuju postupanje po Limitima za Instant Kreditni transfer i način provedbe Usluge provjere primatelja plaćanja.

Klijent može zadati limit za Instant Kreditni transfer zasebno za svaki IBAN i to limit po Nalogu za plaćanje te dnevni limit svih Naloga za plaćanje.

Usluga provjere primatelja plaćanja predstavlja uslugu koju Banka nudi Platitelju kojom se osigurava provjera Primatelja plaćanja kojem Platitelj namjerava poslati kreditni transfer u Domaćoj valuti. Banka provodi predmetnu uslugu odmah nakon što je Platitelj dostavio relevantne informacije o Primatelju plaćanja i prije nego što se Platitelju ponudi mogućnost autorizacije tog Kreditnog transfera.

Usluga provjere primatelja plaćanja obuhvaća provjeru podudarnosti imena i prezimena/naziva Primatelja plaćanja kojeg je Platelj naveo na Nalogu za plaćanje s IBAN-om Primatelja plaćanja.

Kroz članak 48. pojašnjen je način provedbe opoziva Naloga za plaćanje prije izvršenja izjavom na papiru ili putem Kanala izravnog bankarstva.

Stavak 5. istog članka izmijenjen je na način da definira mogućnost klijenta da preda zahtjev za opoziv Banci već izvršenog Naloga za plaćanje najkasnije u roku 10 (deset) radnih dana od dana izvršenja Naloga za plaćanje ako se radi o duplom slanju ili pogrešno iniciranoj Platnoj transakciji odnosno unutar 13 (trinaest) mjeseci ako se radi o prijevarnom iniciranju Platne transakcije, izvršenju Platne transakcije u korist pogrešnog IBAN-a, na pogrešan iznos ili na zahtjev Platelja.

POGLAVLJE XII. – Priljevi na račun

Naziv poglavlja Priljevi na račun dopunjen je tako da sada glasi: Priljevi na račun i primjena tečaja kod konverzije

Člankom 49. utvrđeno je da će Banka priljeve u Stranoj valuti uplatiti na Račun Klijenta u Stranoj valuti naveden u Nalogu za plaćanje, u valuti priljeva, osim u slučaju da je na Nalogu za plaćanje kojim se uplaćuju sredstva na račun Klijenta naveden broj Računa Klijenta koji Banka vodi isključivo u Domaćoj valuti, a iznos priljeva je u Stranoj valuti - Banka će odobriti račun Klijenta koji se vodi u Domaćoj valuti.

Člankom 51. redefinirana je mogućnost Banke da odbije uplatu sredstava u korist Transakcijskog računa Klijenta i sredstva vratiti Platelju u svim slučajevima u kojima je to propisano mjerodavnim propisima.

POGLAVLJE XV. – Trajni nalozi

Članak 70. stavak 1. dodatno utvrđuje da Klijent može ugovoriti jedan ili više Trajnih naloga u korist jednog ili više Korisnika kao redovno ili Instant plaćanje.

Novi članak 74. definira da za Trajne naloge u Domaćoj valuti ugovorene nakon stupanja na snagu Uredbe (EU) 2024/886, Banka provodi Uslugu provjere primatelja plaćanja, a ista se provodi prije potpisivanja Ugovora o Trajnom nalogu.

POGLAVLJE XX. - Odgovornosti

U članku 105. stavku 3. dodano je da, osim navedenih sustava, prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje EuroNKSInst-a također predstavlja iznimnu i nepredvidivu okolnost koja isključuje odgovornost Banke za izvršenje neautoriziranih Platnih transakcija i neuredno ili zakašnjelo izvršenje ili neizvršenje autoriziranih Platnih transakcija.

Člankom 106. stavkom 2. definirano je da Banka nije odgovorna za štetu nastalu u slučaju kada je Platelj nastavio s autorizacijom Kreditnog transfera nakon što ga je Banka upozorila na nepodudarnost ili djelomičnu podudarnost podataka o Primatelju plaćanja, u sklopu Usluge provjere primatelja plaćanja.

Članak 107. dopunjen je novim stavkom 10. koji utvrđuje da će kod Instant Kreditnih transfera, odmah nakon primitka obavijesti o konačnom statusu ili odmah nakon isteka roka za primitak obavijesti o konačnom statusu, Banka Platelja obavijestiti o statusu izvršenog, neizvršenog ili o privremenom statusu Instant Kreditnog transfera, istim kanalom kojim je zadan i Instant Kreditni transfer ili pisanim putem na adresu Klijenta odnosno na adresu elektroničke pošte.

POGLAVLJE XXII. – Prestanak Ugovora

Poglavlje Prestanak Ugovora u odredbama **članaka 109. do 112.** dopunjeno je uređenjem mogućnosti otkaza Ugovora od strane Klijenta u zakonom propisanom roku od 1 mjeseca, osim u slučaju da Klijent

otkazuje Ugovor zbog neprihvatanja izmjena Općih uvjeta poslovanja za transakcijske račune i Okvirnog ugovora te postupkom otkazivanja.

Dan primitka otkaznog pisma odnosno Zahtjeva za otkaz Ugovora predstavlja dan zaprimanja u Banci te se, slijedom toga, Ugovor smatra otkazanim istekom mjesec dana od dana zaprimanja.

Dodatno, definirano je da Klijent može u bilo kojem trenutku sporazumno raskinuti Ugovor, s trenutnim učinkom.

USLUGE IZRAVNOG BANKARSTVA

OPĆI UVJETI POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA KORIŠTENJE USLUGA IZRAVNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKE OSOBE

2. ZNAČENJE POJMOVA

Mijenja se pojam **Certifikat** koji definira osobni kvalificirani certifikat za udaljeni elektronički potpis.

Briše se pojam **SCTInst platne sheme** s obzirom da se pojam navodi u Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

Briše se pojam **Instant kreditni transfer** s obzirom da se pojam navodi u Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

Mijenja se pojam **Korisnik certifikata** kojemu je FINA izdala certifikat uz posredovanje Banke, putem kojeg mu je omogućeno potpisivanje dokumenata naprednim elektroničkim potpisom, unutar kanala izravnog bankarstva.

Mijenja se naziv pojma **Nalozi** i definicija koja je usklađena s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

Mijenja se pojam **Napredni elektronički potpis** koji uz posredstvo Banke izdaje Financijska agencija, koji se temelji na kvalificiranom certifikatu (QCP-n), na nedvojben je način povezan s potpisnikom, omogućava identificiranje potpisnika, izrađen je korištenjem podataka za izradu elektroničkog potpisa koje potpisnik može, uz visoku razinu pouzdanja, koristiti pod svojom isključivom kontrolom te je povezan s njime potpisanim podacima na način da se može otkriti bilo koja naknadna izmjena podataka.

Uvodi se novi pojam **Usluga Provjere primatelja plaćanja** zbog uvođenja nove usluge koju će Banka nuditi Platitelju kojom se osigurava provjera Primatelja plaćanja kojom Platitelj namjerava poslati kreditni transfer u Domaćoj valuti.

5. KORIŠTENJE USLUGE

Mijenja se **stavak 5.6.** kojim je definirana aktivacija usluga izravnog bankarstva i načini slanja aktivacijskih kodova.

7. SIGURNOST

Uvodi se novi **stavak 7.14.** temeljem kojeg Banka prema opravdanoj i razumnoj procjeni utvrdi da je ugrožena sigurnost sredstava za autentifikaciju i autorizaciju i/ili informacijska sigurnost Korisnika u tolikoj mjeri da privremeno onemogućivanje pristupa određenoj Usluzi ili Uslugama izravnog bankarstva predstavlja jedinu pouzdanu mjeru kojom se može spriječiti nastanak štete Korisnicima, Banka će

onemogućiti pristup toj Usluzi ili Uslugama izravnog bankarstva i o tome obavijestiti Korisnika na kojeg je onemogućavanje pristupa primijenjeno.

Uvodi se novi **stavak 7.15.** temeljem kojeg Banka može umjesto onemogućivanja pristupa uslugama izravnog bankarstva Korisniku privremeno ograničiti korištenje određenih usluga ili funkcionalnosti koje su inače dostupne putem usluge izravnog bankarstva ili može autorizaciju pojedinih ili svih vrsta naloga za plaćanje uvjetovati dodatnim radnjama koje Korisnik mora poduzeti, a kojima se prema procjeni Banke umanjuje rizik od izvršenja neautorizirane transakcije ili obavljanja neke druge neovlaštene radnje na štetu Korisnika.

Uvodi se novi **stavak 7.16.** kojim Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje jesu li ispunjeni uvjeti za onemogućavanje pristupa određenoj Usluzi izravnog bankarstva ili uvjeti za ograničavanje korištenja određenih usluga ili funkcionalnosti koje su inače dostupne putem usluge izravnog bankarstva, ili uvjeti za obvezne dodatne radnje prilikom autorizacije pojedinih ili svih vrsta naloga za plaćanje.

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

Mijenja se **stavak 8.7.** kojim se definira odgovornost Korisnika za ispravnost podataka koji se nalaze u Zahtjevu za izdavanjem Certifikata.

9. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Mijenja se **stavak 9.2.** kojim se smatra da je Banka zaprimila Nalog za plaćanje u trenutku kada je Korisnik uredno autorizirao Nalog za plaćanje putem ugovorene Usluge izravnog bankarstva.

Mijenja se **stavak 9.3.** na način da se u cijelosti briše prethodni sadržaj i dodaje novi s kojim su definirani dnevni i instant limiti. Za provođenje platnih transakcija putem On-line bankarstva primjenjuje se dnevni limit koji je odredila Banka ili sam Korisnik prilikom ugovaranja Usluge. Dnevni limit predstavlja sigurnosni mehanizam kojim Korisnik može raspolagati u jednom danu do maksimalno postavljenog iznosa limita, a unutar raspoloživog stanja na Računu. Iznos odobrenog limita je promjenjiv i može se naknadno smanjiti ili povećati sukladno pisanom zahtjevu Korisnika. Putem On-line bankarstva Korisnik može podnijeti zahtjev za smanjenje dnevnog limita.

Limit za provođenje instant kreditnog transfera zadaje se sukladno odredbama Općih uvjeta za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe. Limit za provođenje instant kreditnog transfera je uključen u dnevni limit za provođenje transakcija putem On-line bankarstva.

Nalog za plaćanje je moguće zadati i kao instant nalog uz mogućnost zadavanja limita za instant kreditni transfer prema uvjetima zadavanja limita navedenim u Općim uvjetima za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

Uvodi se novi **stavak 9.4.** kojim je opisano kako je nalog za plaćanje moguće zadati i kao instant nalog uz mogućnost zadavanja limita za instant kreditni transfer prema uvjetima zadavanja limita navedenim u Općim uvjetima za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

Uvodi se novi **stavak 9.6.** kojim je definirano da prije autorizacije kreditnog transfera Banka provodi Uslugu Provjere primatelja plaćanja kojem platitelj namjerava poslati Kreditni transfer u domaćoj valuti sukladno odredbama Općih uvjeta za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe. Briše se **stavak 9.7.** koji je glasio „Nalog za plaćanje zadan putem Usluga izravnog bankarstva koje omogućuje zadavanje naloga za plaćanje, smatra se da je autoriziran od strane Korisnika.“

Mijenja se **stavak 9.12.** temeljem kojeg je Banka ovlaštena zastati sa izvršenjem ili odbiti izvršenje naloga sukladno odredbama Općih uvjeta za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

12. OPOZIV NALOGA

Mijenja se **stavak 12.1.** kojim je opisano kako Korisnik Naloge za plaćanje zadane putem on-line bankarstva može opozvati sukladno odredbama Općih uvjeta za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

14. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA

Mijenja se **stavak 14.5.** temeljem koje je Korisnik dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka tokena ili drugog Sredstva za identifikaciju kojeg mu je dodijelila Banka kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN. Navedeno je novo radno vrijeme i brojevi telefona putem kojih se može podnijeti prijava.

16. PRAVNA ZAŠTITA

Mijenja se **stavak 16.2.** u kojem je navedeno na koji način Korisnik može podnijeti prigovor Banci.

Briše se **stavak 16.5.** temeljem kojeg potrošač, koji je s Bankom zaključio ugovor o online prodaji ili uslugama, ima pravo podnijeti pritužbu putem platforme za online rješavanje sporova.

Mijenja se **stavak 16.6.** kojim se definira da ako Klijent/podnositelj prigovora 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 (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 2024/886 ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci.

Mijenja se **stavak 16.8.** u kojem je opisano da 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.

19. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Mijenja se **stavak 19.2.** temeljem kojeg Banka, u svrhu sprječavanja zlouporaba i iz sigurnosnih razloga, prilikom korištenja izravnih kanala bankarstva prati, prikuplja i obrađuje podatke sukladno obrascu Informacije o obradi osobnih podataka.

21. ZAVRŠNE ODREDBE

Briše se **stavak 21.3.** kojim se stavljaju izvan snage te prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za korištenje usluga digitalnog bankarstva za fizičke osobe od 28. veljače 2024. godine.

TERMINSKI PLAN IZVRŠENJA PLATNIH TRANSAKCIJA

Terminski plan usklađen je s aktivnostima, vremenima primitka te rokovima izvršenja instant kreditnih transfera.

Informiranje

Ako niste suglasni s naprijed navedenim izmjenama i dopunama ili o njima imate dodatnih pitanja, slobodni ste javiti se u Vama najbliži centar Banke ili možete, najkasnije do datuma primjene navedenih izmjena i dopuna, zatražiti, bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, otkaz ugovora o transakcijskom računu odnosno okvirnog ugovora, kao i ugovora o kreditnim karticama.

Svi prethodno navedeni Opći uvjeti poslovanja i Terminski plan 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 te putem ostalih distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja klijentima može omogućiti.

Dodatne informacije o usluzi Provjere primatelja plaćanja možete pronaći na www.sepa.hr i www.hgk.hr.

Za sva dodatna pitanja slobodno se obratite u najbliži poslovni centar/poslovnicu Banke ili u Kontakt centar na broj 0800 472 472.

Također, sve najvažnije informacije možete pronaći na našoj mrežnoj stranici www.hpb.hr

Vaša Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo