

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo  
Jurišićeva ulica 4, HR-10000 Zagreb

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 29. srpnja 2025. godine Uprava Banke donosi sljedeće

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

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

Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenom na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

### **1. PODRUČJE PRIMJENE**

- 1.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluga izravnog bankarstva od strane fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik).
- 1.2. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe), Općim uvjetima za depozitno poslovanje fizičkih osoba Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, te općim uvjetima poslovanja Banke kojima je uređeno kartično poslovanje Banke s fizičkim osobama, izvatkom iz Odluke o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), pojedinačnim korisničkim Uputama za usluge izravnog bankarstva te njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika.

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

Opći uvjeti poslovanja zajedno s Pristupnicom čine sastavni dio Ugovora o korištenju usluga izravnog bankarstva (u daljnjem tekstu Ugovor), a Ugovor, zajedno s ugovorom o transakcijskom računu, općim uvjetima kojima se uređuje transakcijsko poslovanje, ostalim

posebnim ugovorima i uvjetima za pojedinu posebnu ugovorenu uslugu/proizvod koju Banka pruža vezano uz transakcijski račun, Odlukom o naknadama, Odlukom o visini kamatnih stopa te Metodologijom utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od fizičkih osoba, sastavni su dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s klijentom sukladno Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe. Opći uvjeti poslovanja su zajedno s Općim uvjetima za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe i ostalim općim uvjetima poslovanja Banke koji se primjenjuju na ugovorni odnos između Banke i Korisnika dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke, kod ugovornih partnera koje u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## 2. ZNAČENJE POJMOVA

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

- a) **Akti Banke** – u smislu odredbi Općih uvjeta poslovanja jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.).
- b) **Aktivacijski kod** – osobni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Korisniku, a koristi se u procesu registracije Korisnika za korištenje pojedine usluge izravnog bankarstva ili aktiviranja pojedinih Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju.
- c) **Autorizacija** je davanje suglasnosti Klijenta za izvršenje Platne transakcije ili za izvršenje niza Platnih transakcija čiji je dio ta Platna transakcija, izražena postupcima predviđenima ovim Općim uvjetima.
- d) **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, 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 autentifikacija prepoznavanjem lica čija su svojstva pohranjena u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije.
- e) **Certifikat** - osobni kvalificirani certifikat za udaljeni elektronički potpis (QCP-n) koji posredstvom Banke izdaje Financijska agencija, a služi za izradu naprednog elektroničkog potpisa koji se temelji na kvalificiranom certifikatu.
- f) **Distribucijski kanali** - sredstva i načini 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 Poslovnu mrežu Banke, poslovnice Ugovornih partnera, bankomate, Kanale izravnog bankarstva, internetske stranice Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) i ostalo. Informacija o dostupnim distributivnim kanalima Banke je Klijentu u svakom trenutku dostupna pozivom u Kontakt centar.
- g) **ePoslovnica** – predstavlja poslovnicu putem kanala izravnog bankarstva. Klijenti s ePoslovnicom mogu komunicirati telefonom, video chatom, audio chatom, chatom ili elektroničkom poštom te razmjenjivati i potpisivati dokumente Naprednim elektroničkim

potpisom.

- **chat** - je dvosmjerna pisana elektronička komunikacija između korisnika usluge ePoslovnice i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem kanala izravnog bankarstva, uz prethodni pristup usluzi i autentifikaciju Korisnika na ugovoreni način.
  - **video chat** - je vizualno-glasovna komunikacija između korisnika usluge ePoslovnice i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem kanala izravnog bankarstva, uz prethodni pristup usluzi i autentifikaciju Korisnika na ugovoreni način
  - **audio chat** - je glasovna komunikacija između korisnika usluge ePoslovnice i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem kanala izravnog bankarstva, uz prethodni pristup usluzi i autentifikaciju Korisnika na ugovoreni način.
- h) **eGotovina** – predstavlja funkcionalnost unutar HPB mobilnog bankarstva koja klijentima omogućava kreiranje koda za podizanja gotovine na bankomatima i EFTPOS uređajima Banke bez kartice.
- i) **Inicijalni PIN** – osobni identifikacijski broj kojeg Banka dodjeljuje Korisniku koji kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koristi token ili drugo Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju za čije je inicijalno korištenje potreban unos inicijalnog PIN-a, poznat je isključivo Korisniku i služi za njegovu inicijalnu autentifikaciju.
- j) **Jednokratna lozinka (OTP – One time password)** – ili APPL11 je Personalizirana sigurnosna vjerodajnica koja predstavlja vremenski ograničen, jednokratni kriptografski kod generiran pomoću Tokena/mTokena, koji se može koristiti u postupku autentifikacije ili potvrde drugih radnji koje Klijent inicira putem usluge Online bankarstva, a generira se odabirom odgovarajuće funkcije Tokena/mTokena uz primjenu PIN-a.
- k) **Kanali izravnog bankarstva** – sredstva daljinske komunikacije koja omogućavaju korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga korištenjem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu.
- l) **Klijent** – Klijentom se za potrebe ovih Općih uvjeta poslovanja smatra domaća ili strana fizička osoba – potrošač koji koristi bilo koju uslugu i/ili proizvod Banke.
- m) **Kod za podizanje gotovine bez kartice** – niz nasumično kreiranih brojeva, unutar mobilne aplikacije Banke, koji Korisniku omogućava podizanje gotovine na bankomatima i EFTPOS uređajima Banke koji podržavaju navedenu uslugu.
- n) **Kontakt adresa** – adresa elektroničke pošte ili poštanska adresa koju je Korisnik dao kao kontakt podatak prilikom ugovaranja bilo kojeg proizvoda ili usluge Banke ili o kojoj je naknadno pisanim putem obavijestio Banku, kao adresu na koju želi primiti pisane obavijesti Banke.
- o) **Korisnik usluga izravnog bankarstva** – Klijent kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Usluga izravnog bankarstva (u daljnjem tekstu: Korisnik).
- p) **Korisnik certifikata** – Korisnik usluga izravnog bankarstva Banke, kojemu je FINA izdala certifikat uz posredovanje Banke, putem kojeg mu je omogućeno potpisivanje dokumenata naprednim elektroničkim potpisom, unutar kanala izravnog bankarstva.
- q) **Kreditni transfer** - platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenjem računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.
- r) **MAC (Message authentication code)** - je kriptografski kod generiran pomoću tokena/mTokena koji se može koristiti u postupku autorizacije određenih vrsta platnih transakcija ili potvrde drugih radnji koje Korisnik inicira putem usluge internetskog/mobilnog bankarstva. Postupak generiranja MAC koda Banka naziva još i APPL12, a kod se generira odabirom odgovarajuće funkcije tokena/mTokena koja će generirati navedenu vrstu koda uz primjenu niza znamenki koje su korisniku pri korištenju usluge internetskog/mobilnog

- bankarstva prikazane kao podatak za unos ili upit za potvrdom. Generirani kod predstavlja kod za potvrdu koji Korisnik može koristiti u postupku autorizacije platne transakcije ili potvrde drugih radnji koje je inicirao putem usluge internetskog/mobilnog bankarstva.
- s) **MDS (Multiple Data Signature)** - je kriptografski kod generiran pomoću tokena/mTokena koji se može koristiti u postupku autorizacije platne transakcije ili potvrde drugih radnji koje Korisnik inicira putem usluge internetskog/mobilnog 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 Korisnik predstavljaju najbližu tehnički ostvarivu reprezentaciju obavijesti o iznosu platne transakcije i primatelju plaćanja. Generirani kod predstavlja kod za potvrdu koju Korisnik može koristiti u postupku autorizacije platne transakcije ili potvrde drugih radnji koje je inicirao putem usluge internetskog/mobilnog bankarstva.
- t) **Nalog za plaćanje** – instrukcija platitelja ili primatelja plaćanja svom pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.
- u) **Napredni elektronički potpis** – elektronički potpis u oblaku 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.
- v) **On-line bankarstvo** - pružatelj računa 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 (HPB internetsko bankarstvo i mHPB) povezane s transakcijskim računom.
- w) **Personalizirane sigurnosne vjerodajnice** - personalizirana obilježja u oblika niza brojeva ili znakova koja Banka daje Korisniku u svrhu aktivacije usluga ili uređaja ili lozinki i kodova koji su poznati samo Korisniku. Personalizirane sigurnosne vjerodajnice obuhvaćaju, ali nisu ograničena na, identifikacijski kod, aktivacijski kod, korisnički broj, personaliziranu sigurnosnu riječ, PIN-ove koje je Korisnik odredio za korištenje mobilne aplikacije, tokena, mTokena, lozinku za pristup kvalificiranom elektroničkom certifikatu te sve kodove koje generiraju identifikacijski/autentifikacijski Uređaji.
- x) **PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja tokena/mTokena.
- y) **Posredni identifikator računa** (dalje u tekstu: 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.
- z) **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji predajom potpisane Pristupnice od Banke traži mogućnost korištenja Usluge izravnog bankarstva za fizičke osobe.
- aa) **Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo** - je temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.
- bb) **Pouzdana autentifikacija** – jest autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanje (nešto što 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.

- cc) **Pristupnica** – pisani zahtjev za korištenje Usluge izravnog bankarstva za fizičke osobe.
- dd) **Provjereni primatelj** – primatelj Kreditnog transfera za kojeg je dopušteno ne primjenjivati pouzdanu autentifikaciju prilikom autorizacije transakcije. Korisnik on-line bankarstva sam stvara i mijenja popis provjerenih primatelja. Dodavanje na popis je moguće prilikom prvog iniciranja plaćanja prema određenom primatelju, a dodavanje ili uklanjanje određenog primatelja s popisa je moguće unutar odgovarajućeg izbornika aplikacije. Svako dodavanje ili mijenjanje liste pouzdanih primatelja Korisnik mora potvrditi pouzdanom autentifikacijom.
- ee) **Pružatelj usluge informiranja o računu (AISP - Account Information Service Provider)** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnosti informiranja o računu
- ff) **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP - Payment Initiation Service Provider)** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja.
- gg) **Račun** – svaki transakcijski račun (tekući i/ili žiro) koji je Klijent, zakonski zastupnik ili skrbnik Klijenta ugovorio s Bankom, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti, kao i u druge svrhe vezane uz platno-prometne usluge.
- hh) **Raspoloživa sredstva** – trenutno stanje novčanih sredstava na transakcijskom računu uvećano za iznos prešutno prihvaćenog prekoračenja.
- ii) **Registar posrednih identifikatora računa** (dalje u tekstu: 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.
- jj) **Sankcije (mjere ograničavanja)** - su instrument diplomatske ili gospodarske prirode kojima se nastoji promijeniti aktivnosti ili politike poput kršenja međunarodnog prava ili ljudskih prava, ili politike koje ne poštuju vladavinu prava ili demokratska načela i utječu na poslovanje financijskih institucija i njihovih klijenata postavljanjem ograničenja, i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava obustavom izvršenja usluga i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava.  
Sankcije su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodi i usluge navedeni u propisima Vijeća Europe, rezolucijama Vijeća sigurnosti, Ujedinjenih naroda, i u slučaju sankcija SAD-a, propisa OFAC-a kao i bilo koje sankcije koje nalažu tijela vlasti određenih zemalja i ograničavajuće odredbe s međunarodnom ili regionalnom snagom koje izdaju tijela vlasti drugih zemalja.  
Popis najvažnijih institucija koje propisuju sankcijske mjere uključuje: Ujedinjene narode, Europsku uniju, Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (Office of Foreign Assets Control – OFAC), Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske. Sankcije koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države su sankcije, zabrane i mjere ograničavanja koje je izdao predsjednik Sjedinjenih Američkih Država i objavio Ured za kontrolu strane imovine američkog Ministarstva financija (OFAC).

- kk) **Sigurnosna riječ** – riječ koju određuje Klijent prema vlastitom odabiru prilikom popunjavanja Pristupnice, a koja služi za identifikaciju Korisnika prilikom deblokade tokena.
- ll) **Softver banke** - aplikativno rješenje koje se koristi za pružanje Usluga izravnog bankarstva, poput mobilne aplikacije ili internet aplikacije. Isti se instalira na Korisnikovo računalo ili mobilni (višenamjenski) uređaj.
- mm) **Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju** - 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).
- nn) **Token/mToken** - kriptografski uređaj/aplikacija, inicijaliziran pridruženim ključem i zaštićen lozinkom koji putem kriptografskih algoritama služi za identifikaciju Korisnika, autorizaciju transakcija i potpisivanje naloga i dokumenata, generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju Korisnika usluge izravnog bankarstva i/ili drugih usluga čije korištenje Banka omogući Korisniku.
- oo) **Uređaj** – predstavlja token, mToken ili sličan kriptografski uređaj na kojem se generiraju korisnički kriptografski ključevi i na kojem se pohranjuju certifikati koji identificiraju Korisnika. Uređaji u vlasništvu Banke su token, mToken ili sličan kriptografski uređaj kojim se potpisuju i autoriziraju nalozi za plaćanje u ime i za račun Korisnika. Uređaji koji nisu u vlasništvu Banke su računalo i mobilni uređaj (višenamjenski uređaj) na koji se instalira aplikacija.
- pp) **Uputa za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe** – korisničke upute u kojima su opisani načini rada s aplikacijama, opseg i način korištenja pojedine usluge izravnog bankarstva kao i način rada s pojedinim Sredstvima za identifikaciju/autentifikaciju (u daljnjem tekstu: Uputa).
- qq) **Usluge izravnog bankarstva** – skup usluga Banke koje čine usluga On-line bankarstva (mHPB i HPB internetsko bankarstvo), usluga SMS-a, usluga e-maila i drugih ugovorenih Usluga izravnog bankarstva, a koje nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih transakcija.
- rr) **Usluga iniciranja plaćanja** - usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova transakcijskog računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga.
- ss) **Usluga Provjere primatelja plaćanja** (engl. *VoP – Verification of Payee*) - usluga 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.
- tt) **Usluga SMS** - usluga koja omogućuje Korisnicima da putem mobilnog uređaja od Banke primaju poruke s informacijama.
- uu) **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.

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

### **3. OPSEG USLUGE**

- 3.1. Informacije o ponudi Usluga izravnog bankarstva dostupne su putem Distribucijskih kanala kroz koje Banka omogući pristup informaciji.
- 3.2. Za svaku ugovorenu Uslugu izravnog bankarstva, Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u Ugovoru i/ili Uputi za korištenje pojedine usluge izravnog bankarstva. Upute su dostupne na internetskoj stranici Banke. Banka ima pravo izmjene Uputa, a Korisnik je dužan po istima postupati.
- 3.3. Banka pridržava pravo izmjene opsega i sadržaja Usluga izravnog bankarstva, Uputa za korištenje usluga, Uputa za korištenje Uređaja koji se koriste kao Sredstva za autorizaciju/autentifikaciju, aplikativnih, odnosno tehnoloških rješenja za korištenje pojedine usluge te potrebnu ili preporučenu konfiguraciju potrebne računalne opreme, mobilne i/ili komunikacijske opreme koja je potrebna za pristup pojedinoj usluzi. Korisnik je suglasan s prethodno navedenim pravom izmjene te se prema uputama Banke obvezuje poduzeti određene tehničke radnje ukoliko su iste nužne za provedbu tih izmjena. Banka će o svim izmjenama i eventualno potrebnim radnjama koje je Korisnik dužan poduzeti pravodobno i na ugovoreni način obavijestiti Korisnika, a ujedno će obavijesti o svim izmjenama Usluga izravnog bankarstva biti dostupne u poslovnoj mreži Banke, kod ugovornih subjekata koje u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke prije stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjene Usluga izravnog bankarstva koje se mogu obavljati korištenjem pojedinog kanala, uključujući izmjene Upute za korištenje usluga i Upute za korištenje Uređaja koji se koriste kao Sredstva za autorizaciju/autentifikaciju, ukoliko ugovorenu Uslugu izravnog bankarstva ne otkáže pisanim putem do dana stupanja izmjena na snagu. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvatanju izmjena Usluga izravnog bankarstva koje se mogu obavljati korištenjem ugovorene Usluge izravnog bankarstva smatra se da je Korisnik otkazao Ugovor. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja Usluge izravnog bankarstva. Korisnik je dužan vratiti dodijeljeni token ili drugo Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koje mu je Banka predala.
- 3.4. Banka je ovlaštena uvoditi nove i mijenjati postojeće obrasce koji se koriste za ugovaranje ili korištenje pojedine Usluge izravnog bankarstva te će ih objaviti na internetskoj stranici Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).
- 3.5. Moguće je ugovoriti korištenje više Uređaja koji se koriste kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju za isti opseg Usluge internetskog bankarstva.
- 3.6. Korisnik se obvezuje koristiti Uslugu izravnog bankarstva na ugovoreni način u svim odnosima za koje je predviđena sukladno Okvirnom ugovoru i Uputama za korištenje pojedine Usluge izravnog bankarstva.

### **4. UGOVARANJE USLUGE**

- 4.1. Za ugovaranje Usluge izravnog bankarstva Klijent mora zadovoljiti sve sljedeće uvjete:
  - vlasnik je tekućeg ili žiro računa u domaćoj valuti otvorenog u Banci.
  - dostaviti pravilno popunjenu i potpisanu Pristupnicu za korištenje usluge putem Distribucijskih kanala kojima Banka omogućuje ugovaranje usluge u trenutku podnošenja zahtjeva.

- 4.2. Iznimno od prethodnog stavka ovog članka, Banka prema svojim mogućnostima i poslovnoj odluci može omogućiti ugovaranje Usluge izravnog bankarstva i bez tekućeg ili žiro računa u domaćoj valuti otvorenog u Banci samo uz kreditnu karticu ili samo uz B-free štedni račun.
- 4.3. Klijent može ugovoriti jednu ili više različitih Usluga izravnog bankarstva.
- 4.4. Ukoliko je transakcijski račun otvoren na ime maloljetne osobe, koja ima najmanje 15 (petnaest) godina, njezin zakonski zastupnik može u ime i za račun maloljetne osobe ugovoriti Uslugu izravnog bankarstva, pri čemu se Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i Uređaj izdaje na ime maloljetne osobe, koja je isključivo ovlaštena istom raspolagati. Pristupnicu za Uslugu izravnog bankarstva potpisuje zakonski zastupnik maloljetne osobe.
- 4.5. Klijent je dužan koristiti Usluge izravnog bankarstva u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugih prisilnih propisa, te na zahtjev Banke, u obliku i na način koji odredi Banka, dostaviti podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu Usluga izravnog bankarstva te za nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske.
- 4.6. Klijent svojim potpisom na Pristupnici prihvaća Opće uvjete poslovanja, ugovara korištenje Usluge izravnog bankarstva i potvrđuje točnost podataka u Pristupnici.
- 4.7. Ugovor o korištenju usluge sklapa se između Banke i Korisnika, na neodređeno vrijeme.
- 4.8. Ugovor je sklopljen u trenutku kada Banka odobri Pristupnicu.
- 4.9. Svi obrasci koje Korisnik dostavi Banci u vezi s ugovaranjem, korištenjem ili opozivom korištenja Usluga izravnog bankarstva moraju biti potpisani od strane Korisnika ili osobe ovlaštene za zastupanje Korisnika.
- 4.10. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Pristupnicu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja Usluge izravnog bankarstva, prema vlastitoj diskrecijskoj procjeni i bez obaveze da Klijentu obrazloži svoju odluku.
- 4.11. U slučaju nezadovoljavanja uvjeta za ugovaranje Usluge/a izravnog bankarstva ili odbijanja Pristupnice od strane Banke, Banka zadržava pravo obrade prikupljenih podataka. Banka ima pravo na obradu podataka iz neodobrenih zahtjeva 1 godinu od trenutka neodobravanja usluge.
- 4.12. Banka može prema okolnostima slučaja Korisniku odobriti da zadrži Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju, koje je već ranije dodijeljeno za pristup uslugama izravnog bankarstva na ime drugog klijenta, a koji je poslovni subjekt.
- 4.13. Potpisivanjem obrasca zahtjeva za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u poslovnicama HP-Hrvatske pošte d.d. (dalje u tekstu: Pošta) Klijent potvrđuje da želi koristiti proizvode i usluge Banke u Pošti kao ugovornom partneru Banke.
- 4.14. 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 Pošti, a u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo.

## 5. KORIŠTENJE USLUGE

- 5.1. Korisnik koristi Usluge izravnog bankarstva pomoću mobilnog uređaja, računala te Uređaja koji se koriste kao Sredstva za identifikaciju/autorizaciju.
- 5.2. Korisnik pristupa *on-line* bankarstvu putem uređaja (tokena, mTokena) koji su nužni za identifikaciju/autentifikaciju.
- 5.3. Token predstavlja vlasništvo Banke te ga je Korisnik obvezan bez odgađanja vratiti Banci na njen zahtjev.
- 5.4. Korisnik preuzima token u poslovnoj mreži Banke ili mu Banka isti dostavlja preporučenom pošiljkom na adresu navedenu na Pristupnici.
- 5.5. Banka PIN za token šalje poštom na adresu za korespondenciju navedenu na Pristupnici.
- 5.6. Korisnik koji kao Uređaj koristi mToken ili je zatražio aktivaciju mobilnog bankarstva može instalirati aplikaciju mHPB na mobilni telefon. Također, Banka Korisniku aktivacijski kod za aktivaciju mTokena ili mobilnog bankarstva može dostaviti u 2 dijela:
  - Prvi dio aktivacijskog koda uručuje se Korisniku nakon aktivacije usluge u poslovnoj mreži Banke / u ePoslovnici.  
U slučaju aktivacije usluga iz Pristupnica koje su zaprimljene u poštanskom uredu Pošte prvi dio aktivacijskog koda se šalje putem SMS poruke.
  - Drugi dio aktivacijskog koda šalje se SMS porukom, na adresu elektroničke pošte ili poštom na adresu za korespondenciju Korisnika.
- 5.7. Korisnik potvrđuje da je upoznat s time da se mToken ili aplikacija mobilnog bankarstva instalira na mobilni telefon s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci te je suglasan da Banka ne odgovara za mogućnosti i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica, kao ni za uvjete pod kojima se mToken ili aplikacija mobilnog bankarstva mogu instalirati. Korisnik je obvezan odmah nakon instalacije mTokena ili mobilnog bankarstva, a prije prve prijave u *on-line* bankarstvo odabrati i potvrditi PIN s kojim će se nadalje identificirati pri korištenju mTokena ili mobilnog bankarstva.
- 5.8. Aktivacijski kod za mToken ili mobilno bankarstvo vrijedi 15 (petnaest) dana od dana aktivacije usluge. Nakon isteka navedenog roka, iz sigurnosnih razloga, neiskorišteni aktivacijski kod prestaje vrijediti. Korisnik može zatražiti izdavanje novog koda bez naknade.
- 5.9. Korisnik se uslugom *on-line* bankarstva može koristiti najkasnije od prvog sljedećeg radnog dana nakon što preuzme sve potrebne podatke i/ili Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju, koja su nužna za korištenje usluge.
- 5.10. Prilikom prvog korištenja usluge *on-line* bankarstva, Korisnik je dužan promijeniti PIN na način propisan kratkom Uputom za korištenje tokena ili unutar same aplikacije kod spajanja putem mTokena.
- 5.11. Ako se Korisnik nalazi u inozemstvu, a zaboravio je PIN za mToken ili mobilno bankarstvo, može zatražiti ponovo izdavanje aktivacijskog koda. U tom slučaju, potpis Korisnika na dokumentu kojim traži ponovo izdavanje aktivacijskog koda, mora biti ovjeren od strane nadležnog tijela sukladno posebnim propisima (primjerice javni bilježnik, sud, konzularna predstavništva RH u inozemstvu), a zahtjev je potrebno poslati na e-mail adresu [direkcija.izravnog.bankarstva@hpb.hr](mailto:direkcija.izravnog.bankarstva@hpb.hr) s e-mail adrese Korisnika koja je evidentirana u sustavu Banke.
- 5.12. Korisnik sam osigurava minimalne tehničke uvjete potrebne za korištenje Usluge izravnog

bankarstva, uključujući računalo, pristup internetu, kameru te mobilni (višenamjenski) uređaj kako je navedeno u Uputi za korištenje pojedine Usluge izravnog bankarstva koja je dostupna na internet stranicama Banke. Korisnik se potpisom Pristupnice obvezuje postupati u cijelosti u skladu s Uputom za korištenje pojedine Usluge izravnog bankarstva.

- 5.13. Korištenjem usluge eGotovina kreira se kod od niza nasumičnih brojeva koji se unose u bankomat ili EFTPOS uređaj Banke poradi podizanja gotovine.
- 5.14. U sklopu usluge eGotovina - Podigni gotovinu bez kartice, kod ima rok valjanosti od 60 (šezdeset) minuta računajući od trenutka kreiranja istog. Odabrani Račun se tereti za odabrani iznos odmah prilikom kreiranja koda. Ukoliko kod nije iskorišten unutar predviđenog roka valjanosti isti postaje nevažeći, a sredstva se vraćaju na račun terećenja.
- 5.15. Postupak kreiranja koda je moguće ponoviti onoliko puta koliko vlasnik i/ili opunomoćenik ima raspoloživih sredstava, a u okviru dnevnog i mjesečnog limita za eGotovinu.
- 5.16. Korištenje usluga ePoslovnice omogućeno je svakom Korisniku Usluga izravnog bankarstva kojima Banka omogući pristup ePoslovnici.
- 5.17. Korištenje usluga ePoslovnice omogućeno je putem Usluga izravnog bankarstva kroz koje Banka omogući pristup ePoslovnici.

## **6. AUTENTIFIKACIJA KORISNIKA**

- 6.1. Korisnik koji je ugovorio internetsko bankarstvo prilikom pristupa istome autentificira se na jedan od sljedećih načina:
  - Korisnik koji za pristup internetskom bankarstvu kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koristi token identificira se unosom serijskog broja tokena u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju kanala, a pouzdano se autentificira jednokratnom lozinkom koju generira token nakon unosa ispravnog PIN-a
  - Korisnik koji za pristup internetskom bankarstvu kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koristi mToken identificira se unosom serijskog broja mTokena u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju kanala, a pouzdano se autentificira jednokratnom lozinkom koju generira mToken nakon unosa ispravnog PIN-a. Iznimno od navedenog, Korisnik može koristiti mToken bez unosa PIN-a tako da se pouzdano autentificira nekom od metoda biometrijske autentifikacije, na način i pod uvjetima definiranim ovim Općim uvjetima poslovanja.
- 6.2. Korisnik koji je ugovorio mobilno bankarstvo prilikom pristupa mobilnom bankarstvu autentificira se na jedan od sljedećih načina:
  - unosom odabranog PIN-a za pristup mobilnom bankarstvu u za to predviđeno polje u aplikaciji mobilnog bankarstva koja je instalirana na mobilnom (višenamjenskom) uređaju korisnika
  - jednom od metoda biometrijske autentifikacije, na način i pod uvjetima definiranim ovim Općim uvjetima poslovanja.
- 6.3. Biometrijska autentifikacija se temelji na tehnologiji mobilnog (višenamjenskog) uređaja kojeg Korisnik koristi za pristup on-line bankarstvu. Pojedini mobilni (višenamjenski) uređaji ne podržavaju biometrijsku autentifikaciju ili pojedine metode biometrijske autentifikacije.
- 6.4. Banka nema pristup podacima niti kontrolu nad podacima koje je Korisnik u svrhu biometrijske autentifikacije pohranio u mobilni (višenamjenski) uređaj koji koristi za pristup on-line bankarstvu.

- 6.5. Korisnik potvrđuje da je u mobilni (višenamjenski) uređaj koji koristi za pristup on-line bankarstvu pohranio isključivo biometrijske karakteristike svojeg lica odnosno otisak svojeg prsta. Korisnik prihvaća da se u svrhu njegove biometrijske autentifikacije prilikom pristupa on-line bankarstvu mogu koristiti svi biometrijski podaci koji su pohranjeni u mobilnom (višenamjenskom) uređaju kojeg Korisnik koristi za pristup on-line bankarstvu.
- 6.6. Korištenje biometrijske autentifikacije je dobrovoljno te ne isključuje niti ograničava mogućnost pouzdane autentifikacije Korisnika PIN-om kojeg je odabrao za pristup on-line bankarstvu.
- 6.7. Banka može ograničiti ili onemogućiti korištenje pojedine usluge on-line bankarstva u slučaju biometrijske autentifikacije Korisnika te uvjetovati njihovo korištenje pouzdanom autentifikacijom Korisnika PIN-om kojeg je odabrao za pristup on-line bankarstvu.
- 6.8. Kada se na Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju na kojem je aktivirana neka od metoda biometrijske autentifikacije prilikom pristupa Korisnika ili bilo koje druge osobe on-line bankarstvu pozitivno potvrdi korištenje otiska prsta ili lica čije su karakteristike pohranjene na navedenom Uređaju kojeg Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju, smatra se da je Banka izvršila autentifikaciju Korisnika.
- 6.9. Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan s time da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije, već da koristi biometrijsku autentifikaciju koju omogućava Uređaj koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koje koristi.
- 6.10. Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije, niti za rezultat takve biometrijske autentifikacije, neovisno o tome da li otisak prsta ili karakteristike lica pomoću kojih se Korisnik identificira prilikom pristupa on-line bankarstvu odgovaraju ili ne odgovaraju otisku prsta ili karakteristikama lica koje je Korisnik prethodno pohranio u mobilni (višenamjenski) Uređaj kojeg koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju za pristup on-line bankarstvu.
- 6.11. Korisnik može onemogućiti biometrijsku autentifikaciju tako da na Uređaju koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju promjeni odabrane metode Sredstvu za identifikaciju/autentifikaciju koje omogućavaju biometrijsku autentifikaciju.

## 7. SIGURNOST

- 7.1. Radi sigurnosti pristupa uslugama *on-line* bankarstva te obavljanja transakcija Banka će Korisniku dodijeliti Uređaj kojeg će koristiti kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju.
- 7.2. Korisnik se obvezuje:
  - s povećanom pažnjom čuvati sva dodijeljena Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju, tako da spriječi njihovo oštećenje, gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu ili zlouporabu.
  - s povećanom pažnjom zaštititi vlastite Uređaje koje koristi za pristup pojedinoj usluzi izravnog bankarstva, poput računala ili mobilnog (višenamjenskog) uređaja, tako da spriječi njihovo oštećenje, gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu ili zlouporabu.
  - koristiti se dodijeljenim Sredstvima za identifikaciju/autentifikaciju, uključujući i mobilni (višenamjenski) uređaj putem kojega koristi određenu Uslugu izravnog bankarstva na način uređen Općim uvjetima poslovanja, Uputom za korištenje određene Usluge izravnog bankarstva i relevantnom Uputom za korištenje Uređaja kojeg koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju,
  - redovito provjeravati postojanje novih obavijesti i postupati u skladu s obavijestima koje

Banka učini dostupnima putem ugovorene Usluge izravnog bankarstva i/ili internetskih stranica Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

- pridržavati se svih sigurnosnih mjera zaštite i korištenja računala, odnosno mobilnog (višenamjenskog) uređaja kojeg koriste za pristup usluzi izravnog bankarstva, uključujući:
  - zaštititi pristup računalu i mobilnom (višenamjenskom) uređaju povjerljivom zaporkom ili Biometrijskom autentifikacijom
  - Odabrati za zaporku takvu kombinaciju brojeva koje se ne može lako otkriti, primjerice ne odabrati uzastopni niz brojeva te redovito periodički mijenjati odabranu zaporku
  - zaštititi tajnost odabrane zaporke kako bi se spriječilo njezino otkrivanje ili neovlašteno korištenje
  - ne otvarati internetske stranice, e-mailove i privitke pristigle od nepoznatih i/ili sumnjivih pošiljatelja te ne otvarati poveznice iz takvih poruka
  - pribavljati informatičku opremu i programske aplikacije iz provjerenih i sigurnih izvora
  - spajati računalo i mobilni (višenamjenski) uređaj samo na sigurne i provjerene WI-FI mreže
  - instalirati i redovito ažurirati antivirusne programe i definicije i skenirati sve aplikacije na računalu kojeg koriste za pristup Uslugama izravnog bankarstva antivirusnim programom kojeg Korisnik posjeduje na računalu
  - redovito osvježavati antivirusne definicije i skenirati sve aplikacije na računalu kojeg koriste za pristup Uslugama izravnog bankarstva ažuriranim antivirusnim programom
  - u roku od najkasnije 90 (devedeset) dana od dana ugovaranja usluge preuzeti Uređaj koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju
  - pravodobno pristupiti zamjeni Uređaja koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i za vrijeme trajanja Ugovora omogućiti da u svakom trenutku posjeduje Uređaj koji zadovoljava tehničke preduvjete nužne za Uređaje koji se koriste kao Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju.

- 7.3. Korisnik je dužan čuvati tajnost svih PIN-ova i drugih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kao i tajnost svih podataka vezanih uz korištenje Usluge izravnog bankarstva te voditi brigu da Sredstvo za identifikaciju /autentifikaciju ne dospije u ruke trećoj, neovlaštenoj osobi i prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale njihovim korištenjem. Štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi u cijelosti snosi Korisnik.
- 7.4. Korisnik ne smije neovlašteno raditi preinake na Uređajima koje koristi kao Sredstva za identifikaciju/autorizaciju, softveru Banke ili mobilnom (višenamjenskom) uređaju (na primjer *root*, *jailbreak*) te snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi.
- 7.5. Korisnik odgovara za način uporabe Uređaja koje koristi kao Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju, kao i za sve posljedice koje za njega mogu iz toga proizaći ukoliko se istima ne koristi u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja. Korisnik snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi.
- 7.6. Usluga Podigni gotovinu bez kartice je namijenjena isključivo za podizanje gotovine od strane Korisnika navedene usluge, te je isti dužan čuvati tajnost kreiranog Koda za podizanje gotovine i voditi brigu da Kod ne dospije u ruke trećoj neovlaštenoj osobi i prihvaća potpunu odgovornost za terećenja računa nastalih njegovom uporabom. Štetu nastalu nepridržavanjem ove odredbe u cijelosti snosi Korisnik.
- 7.7. U slučaju da prilikom korištenja usluga internetskog bankarstva adresa Banke ne započinje s <https://ibg.hpb.hr/HPB.RIB.Web/> Korisnik se ne nalazi na internetskim stranicama Banke te u tom slučaju mora bez odgađanja prestati s korištenjem navedene usluge. Korisnik je dužan prije započinjanja s korištenjem usluge internetskog bankarstva provjeriti nalazi li se na internetskim stranicama Banke.

- 7.8. Na internetskim stranicama Banke ili putem Usluga izravnog bankarstva Korisniku su dostupna upozorenja i informacije o sigurnom korištenju usluge.
- 7.9. Uspostavom komunikacije s Bankom putem telefona, audio chat-a, video chat-a, chat-a ili elektronske pošte, Korisnik je upoznat s tim da Banka snima i pohranjuje sadržaj predmetne komunikacije te da se Banka može koristiti tonskim zapisom, odnosno pohranjenom pisanom/chat ili video komunikacijom kao dokazom koje je podatke Korisnik zadao u svrhu izvršenja naloga, ugovaranja/otkaza proizvoda i usluga Banke, pružanja informacija te u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora na pružanje usluge odnosno rješavanja spora između Korisnika i Banke.
- 7.10. Poruke koje Korisnik i Banka razmjene putem telefona, chata, video i audio komunikacije te putem elektronske pošte, su povjerljive prirode. Korisnik se obvezuje se da će telefonsku, chat, video i audio komunikaciju s Bankom primjenjivati isključivo u svrhu korištenja ugovorenog izravnog kanala te ugovaranja i korištenja usluga koje su mu dostupne putem ugovorenog izravnog kanala te da neće snimati i/ili distribuirati tonske i audio zapise, videosnimke razgovora ili pisane poruke razmijenjene s Bankom niti iste na bilo koji način davati na uvid ili korištenje trećim osobama ili javnosti bez prethodne pisane suglasnosti Banke.
- 7.11. Korisnik usluge je suglasan da korištenjem chat, video chat ili audio chat komunikacije preuzima odgovornost za sadržaj svojih poruka i objava te se obvezuje da u njima neće koristiti informacije, sadržaje ili riječi:
- koje su diskriminatorne i koje su protivne važećim domaćim ili međunarodnim propisima,
  - koje su promidžbene naravi ili im je svrha promidžba,
  - koje prikrivaju identitet ili dovode u zabludu glede identiteta Korisnika,
  - koje nude neovlaštena preuzimanja zaštićenih ili privatnih informacija te poveznike(linkove), kao i one koji sadrže informacije koje nisu u vezi s poslovanjem Banke,
  - koje sadrže informacije koje nisu u vezi s poslovanjem Banke,
  - koje sadrže viruse, računalne datoteke ili programe čije bi korištenje moglo izazvati djelomično ili potpuno onesposobljavanje rada računala ili telekomunikacijske opreme Banke.
- 7.12. Zbog nepoštivanja navedenih pravila u bilo kojem dijelu chat, video chat i audio chat komunikacije Banka ima pravo odmah prekinuti komunikaciju, te takvom Korisniku ukinuti mogućnost daljnjeg korištenja chat, video chat i/ili audio chat komunikacije.
- 7.13. Ako Korisnik primijeti sumnjivu aktivnost ili smatra da je netko neautorizirano pristupio njegovom Računu, dužan je to odmah prijaviti na broj telefona Banke 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365) ili e-mailom na adresu [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr). Nakon poduzetih radnji, Banka će Korisniku poslati pisani dopis o učinjenome, sukladno svojim internim aktima.
- 7.14. Ako 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 onemogućavanje 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.
- 7.15. Banka može umjesto onemogućavanja 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.

- 7.16. 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**

- 8.1. Ovisno o ugovorenoj Usluzi izravnog bankarstva i/ili o vrsti Sredstva za identifikaciju i autorizaciju kojeg koristi Korisnik, suglasnost za izvršenje platne ili druge financijske ili nefinancijske transakcije (autorizacija) odnosno ugovaranje/otkaz bankarske ili ne bankarske usluge te potvrda prihvata dokumenta, za koje Banka takvu vrstu usluge omogući, daje se na jedan od sljedećih načina:
- potvrda tokenom/mTokenom
  - potpisom dokumenta Naprednim elektroničkim potpisom izdanog na temelju važećeg Certifikata, unosom lozinke i izvršenjem drugih radnji kojom kanali izravnog bankarstva uvjetuju sklapanje Ugovora o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane, a koje su propisane uputama za izravno bankarstvo.
- 8.2. Ovisno o odluci Banke ili važećim mjerodavnim propisima, pojedine usluge unutar kanala izravnog bankarstva, mogu se ugovarati ili koristiti samo pomoću važećeg kvalificiranog certifikata.
- 8.3. Izdavatelj certifikata je FINA – Financijska agencija, s kojom korisnik kroz kanale izravnog bankarstva Banke, putem kojih je to omogućeno, potpisuje Ugovor o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe, kojim se reguliraju prava i obveze između izdavatelja i korisnika certifikata.
- 8.4. Banka će Korisniku omogućiti unutar Usluge izravnog bankarstva podnošenje zahtjeva za izdavanje osobnog certifikata za fizičke osobe/građane te sklapanje Ugovora s FINA-Financijskom agencijom o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane pri čemu Banka ne predstavlja ugovornu stranu u Ugovoru o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane kojeg Korisnik potpisuje s FINA-om.
- 8.5. Banka zadržava diskrecijsko pravo odlučivanja kojim korisnicima i putem kojih kanala izravnog bankarstva će omogućiti podnošenje zahtjeva za izdavanje osobnog certifikata za fizičke osobe/građane te sklapanje Ugovora s FINA-Financijskom agencijom o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane.
- 8.6. Nakon podnošenja Zahtjeva za izdavanje digitalnog certifikata za fizičke osobe, Banka podatke koji su navedeni u zahtjevu će dostavi FINA-i, u svrhu registracije klijenta i izdavanja Certifikata.
- 8.7. Korisnik je odgovoran za ispravnost podataka koji se nalaze u Zahtjevu za izdavanje Certifikata.
- 8.8. Banka ne preuzima odgovornost ukoliko FINA odbije izdati Certifikat Korisniku ili naknadno opozove već izdani Certifikat.

## 9. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

- 9.1. Ukoliko je Korisnik ugovorio Uslugu izravnog bankarstva koja mu omogućava obavljanje platnih transakcija, Banka će izvršiti Nalog za plaćanje kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga u skladu s Općim uvjetima poslovanja za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe i ovim Općim uvjetima poslovanja, važećima u trenutku izvršenja transakcije, te ukoliko Korisnik ne postupa protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugim prisilnim propisima.
- 9.2. Smatra se da je Banka zaprimila Nalog za plaćanje u trenutku kada je Korisnik uredno autorizirao Nalog za plaćanje putem ugovorene Usluge izravnog bankarstva.
- 9.3. 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.
- 9.4. 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.
- 9.5. Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao Suglasnost za njeno izvršenje na jedan od sljedećih načina:
- 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 kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koristi token ili mToken,
  - potvrđivanjem unesenih podataka na nalogu unosom PIN-a ili korištenjem biometrijskom autentifikacijom (ukoliko je Korisnik aktivirao opciju biometrijske autentifikacije), kod usluge mobilnog bankarstva.
- 9.6. 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.
- 9.7. Banka za provođenje platnih transakcija provodi Pouzdanu autentifikaciju koja uključuje dinamičko povezivanje elemenata naloga kako bi se minimizirali rizici pogreške ili prijevare. Elementi naloga za dinamičko povezivanje su nizovi znamenki odabrani na način da ujedno za Korisnika predstavljaju najbližu tehnički ostvarivu reprezentaciju obavijesti o iznosu platne transakcije i primatelju plaćanja.
- 9.8. Primjena personaliziranih vjerodajnica, Uređaja i Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju u skladu s ovim Općim uvjetima smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Korisnika.
- 9.9. Po primitku naloga za plaćanje, putem Usluge izravnog bankarstva kojom je isti zadan,

Korisniku je dostupna informacija o primitku naloga. Informacija o uspješnom primitku naloga za plaćanje ne znači da će nalog biti izvršen, već samo da ga je Banka zaprimila u svoj sustav.

- 9.10. Korisnik je dužan pratiti ishod transakcija izvršenih korištenjem ugovorene Usluge izravnog bankarstva.
- 9.11. Korisnik je dužan pratiti ishod transakcija izvršenih korištenjem ugovorene Usluge izravnog bankarstva. Korisnik je obavezan 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, mjerama ograničavanja odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugim prisilnim propisima.
- 9.12. Banka je ovlaštena zastati sa izvršenjem ili odbiti izvršenje naloga sukladno odredbama Općih uvjeta za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

## **10. POSREDNI IDENTIFIKATOR RAČUNA**

- 10.1. Korisniku je u omogućeno korištenje RPIR-a u postupku iniciranja platnih transakcija, putem *on-line* bankarstva. RPIR-om upravlja Financijska agencija. Korisnik može u nacionalnom platnom prometu inicirati platnu transakciju kreditnog transfera u korist određenog primatelja plaćanja posredstvom PIR-a kao jedinstvenog identifikatora računa primatelja plaćanja.
- 10.2. U svrhu iniciranja naloga za plaćanje u korist svog transakcijskog računa, Korisnik može povezati svoj broj transakcijskog računa (IBAN) s jednim od PIR-ova: broj mobitela, e-mail adresa ili OIB Korisnika. Registracijom para PIR-IBAN ti podaci postaju dostupni Financijskoj agenciji 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 Korisnikovom 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 Korisnika. Uz jedan PIR moguće je vezati samo jedan transakcijski račun. Korisnik povezuje IBAN svog transakcijskog računa i odabrani PIR (e-mail i/ili broj mobilnog telefona) unosom sigurnosnog koda odnosno davanjem suglasnosti, kada je PIR OIB.
- 10.3. U slučaju kada Korisnik više ne želi koristiti uslugu RPIR-a putem *on-line* bankarstva može provesti postupak deaktivacije registriranog para PIR-IBAN. Po uspješnoj deregistraciji para PIR-IBAN Banka će provesti deaktivaciju u RPIR-u.
- 10.4. Registrirani par PIR-IBAN u RPIR-u je aktivan 2 (dvije) godine. Prije isteka navedenog razdoblja, Banka će Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca ranije obavijestiti o isteku aktivnosti registriranog para PIR-IBAN. Ukoliko Korisnik želi dalje koristiti uslugu RPIR-a, treba ponovno potvrditi da registrirani PIR pripada predmetnom IBAN-u. Ako Korisnik ne potvrdi svoj par PIR-IBAN u tom postupku, isti će se smatrati poništenim i bit će deregistriran.
- 10.5. U slučaju prestanka Ugovora, registrirani par PIR-IBAN bit će deaktiviran u RPIR-u.

## **11. USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA I INFORMIRANJA O RAČUNU**

- 11.1. Korisnik koji ima ugovorenu uslugu *on-line* bankarstva može Nalog za plaćanje zadati koristeći usluge pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP) i/ili se koristiti platnom uslugom

informiranja o računu (AISP). Za zadavanje naloga iniciranja plaćanja i/ili informiranja o računu, korisnik mora dati suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) i/ili pružatelju usluge informiranja o računu (AISP-u) koristeći autentifikacijske Uređaje koje koristi za *on-line* bankarstvo Banke.

- 11.2. Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika koji putem mrežnih stranica pružatelja usluga informiranja o računu (AISP-a) daje pružatelju usluga informiranja o računu (AISP-u) suglasnost za pristup informacijama o jednom ili više transakcijskih računa te stanju i prometu po jednom ili više transakcijskih računa otvorenih u Banci. Također, Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika koji putem mrežnih stranica pružatelja usluga iniciranja plaćanja (PISP-a) zadaje i podnosi na izvršenje Nalog za plaćanje koji se treba izvršiti po transakcijskom računu otvorenom u Banci. Postupak autentifikacije Banka provodi nakon preusmjeravanja Korisnika s mrežnih stranica pružatelja usluge informiranja o računu (AISP-a) odnosno pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) na mrežne stranice Banke.
- 11.3. Banka će sa zaprimljenim nalogima zadanim putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) postupati na isti način kao i s nalogima zadanim izravno od strane platitelja putem *on-line* kanala uključujući Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe i Odluku Banke o naknadama u poslovanju s fizičkim osobama.
- 11.4. 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 dok se sve ostale informacije o korisniku platnih usluga, dobivene pri pružanju usluge iniciranja plaćanja, pružaju samo primatelju plaćanja i samo uz izričitu suglasnost korisnika platnih usluga.
- 11.5. Banka neće diskriminirati zahtjeve za davanje podataka koji su zaprimljeni od pružatelja usluga informiranja o računu, osim ako za to postoji objektivan razlog, niti smije uvjetovati postupanje po zahtjevu pružatelja usluge informiranja o računu sklapanjem ugovora s pružateljem usluge informiranja o računu.
- 11.6. Pružatelji platne usluge iniciranja plaćanja i platne usluge informiranja o računu smiju pružati navedene usluge samo uz izričitu suglasnost Klijenta pružatelju usluge iniciranja plaćanja i/ili pružatelju usluge informiranja o računu te su dužni osigurati da personalizirane sigurnosne vjerodajnice Klijenta nisu dostupne drugim osobama.
- 11.7. Platna transakcija koja se provodi putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) je autorizirana:
  - ako je platitelj dao suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) da se posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja izvrši platna transakcija ili
  - ako je platitelj dao suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) da se posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja izvrši niz platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.
- 11.8. U slučaju iniciranja platne transakcije preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a), platitelj radi iniciranja platne transakcije daje izričitu suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja.
- 11.9. Platitelj može opozvati suglasnost koju je dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija. Oblik i postupak opoziva suglasnosti uređuje se ugovorom između platitelja i pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a).
- 11.10. U slučaju odbijanja izvršenja naloga za plaćanje iniciranih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) Banka će o istome obavijestiti Klijenta putem pružatelja usluge iniciranja

plaćanja (PISP-a).

- 11.11. Pružatelji platne usluge iniciranja plaćanja i platne usluge informiranja o računu dužni su proslijediti personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima.
- 11.12. Pružatelj platne usluge informiranja o računu smije pristupati samo informacijama i platnim transakcijama povezanim s računom za plaćanje za koji je Klijent dao suglasnost.
- 11.13. Ako je nakon davanja suglasnosti pružatelju usluge informiranja o računu (AISP-u) i/ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) Klijent raskinuo s Bankom uslugu *on-line* bankarstva, automatizmom se opoziva i suglasnost za korištenje usluge informiranja o računu i/ili iniciranja plaćanja.
- 11.14. Pružatelj platne 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.
- 11.15. U slučaju neovlaštenog pristupa računu za plaćanje od strane pružatelja platne usluge informiranja o računu (AISP-a) ili iniciranja plaćanja (PISP-a) 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 korisnika 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 Hrvatskoj narodnoj banci treba sadržavati sve relevantne pojedinosti o slučaju i razloge uskraćivanja pristupa računu za plaćanje.

## **12. OPOZIV NALOGA**

- 12.1. Korisnik Naloga za plaćanje zadane putem *on-line* bankarstva može opozvati sukladno odredbama Općim uvjetima za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.
- 12.2. Korisnik Naloga za plaćanje zadanih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) može opozvati isključivo kod pružatelja usluge kojem je dao suglasnost da se nalog provede.
- 12.3. U svrhu rješavanja reklamacija Korisnik je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče reklamirane transakcije.

## **13. PRAVA I OBEVEZE BANKE**

- 13.1. Na sve što nije izrijekom propisano ovim Općim uvjetima poslovanja, a tiče se osobito obveza Banke prema Korisniku u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autorizirane platne transakcije greškom Banke, odgovornosti Banke i Klijenta za neautorizirane platne transakcije, obveza Korisnika da Banku pisanim putem obavijesti o svim relevantnim činjenicama (navođenjem spornih transakcija ili okvirnog datuma provođenja istih), kao i ostalih prava i obveza Banke i Korisnika u svezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, primjenjuju se Opći uvjeti za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.
- 13.2. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu, Banka može i bez prethodne najave, a u cilju

zaštite prava i interesa Korisnika, poduzimati radnje koje joj stoje na raspolaganju, a osobito može blokirati određenu transakciju ili platni instrument ukoliko to nalažu sigurnosni razlozi. O opravdanoj sumnji na zlouporabu Banka će obavijestiti Korisnika i nadležna tijela.

- 13.3. Banka za korištenje Usluge izravnog bankarstva primjenjuje tehnološko rješenje koje omogućava sigurnu vezu između Korisnika i Banke, a koja predstavlja standard sigurne komunikacije u komercijalnoj primjeni.
- 13.4. Banka može definirati minimalno potrebne tehničke zahtjeve (odgovarajuću računalnu i komunikacijsku opremu) sukladno kojima smatra da je pristup Uslugama izravnog bankarstva za Korisnika siguran.
- 13.5. Banka ima pravo jednostrane izmjene potrebnih tehničkih i aplikativnih zahtjeva za korištenje usluga izravnog bankarstva kao i na gašenje i/ili zamjenu pojedinih aplikacija putem kojih pruža usluge izravnog bankarstva o čemu će pravodobno i na ugovoreni način, obavijestiti Korisnika.
- 13.6. Korisnici koji imaju ugovorenu uslugu digitalnog bankarstva sukladno odredbama Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za korištenje usluga digitalnog bankarstva za fizičke osobe, po prelasku na drugo aplikativno rješenje kontinuirano nastavljaju koristiti usluge izravnog bankarstva sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, bez potrebe sklapanja novog ugovora.
- 13.7. U slučaju postupanja Banke sukladno točki 13.6., Banka će o svim izmjenama pravovremeno obavijesti Korisnika Usluge izravnog bankarstva, kao i o početku i krajnjem roku prelaska s jedne aplikacije na drugu.
- 13.8. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Usluge izravnog bankarstva koje je nastupila kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi ili mobilnom (višenamjenskom) uređaju, neispunjenja Korisnikovih obveza poduzimanja svih potrebnih tehničkih radnji u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim vezama, nestanka struje ili više sile.
- 13.9. Banka će osigurati dostupnost Usluga izravnog bankarstva u okvirima određenima Uputama za korištenje izravnog bankarstva i/ili Terminskim planom za platni promet, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća te drugih neočekivanih događaja.
- 13.10. Banka može, uz prethodnu najavu, privremeno onemogućiti korištenje ugovorenih Usluga izravnog bankarstva u slučaju promjena opsega usluga koje su dostupne putem određene Usluge izravnog bankarstva, promjena i nadogradnji u informacijskom sustavu Banke, uključujući sustav njezine informacijske sigurnosti te radi promjena aplikativnih rješenja. Obavijest o privremenoj nemogućnosti korištenja Usluga izravnog bankarstva zbog navedenih razloga Banka dostavlja Korisniku putem iste Usluge izravnog bankarstva, te objavljuje na internetskim stranicama Banke.
- 13.11. Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika te zbog izvan bankovnih troškova uzrokovanih instaliranjem i uporabom Usluga izravnog bankarstva.
- 13.12. Banka ne preuzima odgovornost za nemogućnost korištenja Usluge izravnog bankarstva ili nemogućnost ugovaranja proizvoda korištenjem Usluge izravnog bankarstva uslijed opoziva Certifikata.
- 13.13. Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu uslijed propusta Korisnika da dostavi podatke o promjenama osobnih ili drugih podataka neophodnih za sigurno funkcioniranje Usluga izravnog bankarstva.

- 13.14. Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada nalog nije moguće izvršiti točno i na vrijeme, uslijed pogreške Korisnika.
- 13.15. Banka ne odgovara za štetu uzrokovanu neopravdanim zahvatima Korisnika ili trećih osoba zbog kojih je došlo do nefunkcioniranja Usluga izravnog bankarstva.
- 13.16. Banka ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Korisnik koristi za pristup Uslugama izravnog bankarstva.
- 13.17. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka Korisnikove prijave gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja, zloupotreba ili sumnje na zloupotrebu Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju.

Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku nastane zbog:

- nepridržavanja od strane Korisnika Ugovora, općih uvjeta, Korisničkih uputa, pojedinačnih Uputa za korištenje Uređaja koji se koriste kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju ili ostalih akata koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima poslovanja
  - nepridržavanja od strane Korisnika posljednjih sigurnosnih uputa koje je Banka objavila na svojim internetskim stranicama ili koje je dostavila Korisniku ugovorenom Uslugom izravnog bankarstva
  - prijevare ili drugog protupravnog postupanja od strane trećih osoba na štetu Korisnika, ukoliko Korisnik nije bez odgađanja obavijestio Banku o sumnji na gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje Uređaja koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju
  - odavanja PIN-a, neke druge sigurnosne vjerodajnice ili bilo kojeg drugog povjerljivog podatka trećoj osobi kao i u slučaju prijave ili provođenja naloga putem jedne od metoda Biometrijske autentifikacije ukoliko Korisnik u svojem Uređaju koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju kojim pristupa on-line bankarstvu ima pohranjeno biometrijsko svojstvo koje se ne odnosi na Korisnika nego na drugu osobu
  - postupanja ili propusta pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) i/ili pružatelja usluge informiranja o računu (AISP-a)
  - privremene nedostupnosti on-line usluga izravnog bankarstva i/ili djelomične ili potpune nemogućnosti korištenja internetske i/ili mobilne aplikacije za vrijeme planiranih aktivnosti održavanja sustava Banke
  - posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi ili mobilnim (višenamjenskom) uređajima, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim vezama, nestanka struje ili više sile
  - produljenja roka izvršenja ili neizvršenja naloga kojemu je uzrok obveza Banke da primjenjuje i provodi mjere sukladno propisima i međunarodno prihvaćenim obvezama na području sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, mjera ograničavanja, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugih prisilnih propisa, kao i propisima koji Banci nalažu obveze u pogledu provjere informacija koje moraju biti priložene prijenosu novčanih sredstava.
- 13.18. Reklamacija troška plaćenog *on-line* bankarstvom Banke ili preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana, Banka će po utvrđenju izvršenja nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije Korisniku bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama, odnosno, dovesti terećeni iznos Korisnika u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

## 14. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA

- 14.1. Korisnik ne smije zapisati PIN bilo gdje na tokenu. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s PIN-om upoznata treća osoba, dužan ga je odmah sam promijeniti.
- 14.2. U slučaju da je Korisnik u svojem Uređaju koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju aktivirao korištenje Biometrijske autentifikacije, Korisnik mora osigurati da su u svakom trenutku u istom Uređaju koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju pohranjeni isključivo Korisnikovi biometrijski podaci jer će se svaka prijava putem bilo koje metode biometrijske autentifikacije smatrati provedenom od strane Korisnika kao i svi eventualno provedeni nalozi nakon takve prijave te Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale obveze.
- 14.3. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih ili drugih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje Usluge izravnog bankarstva ili certifikata.
- 14.4. Korisnik je dužan koristiti Usluge izravnog bankarstva u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugim prisilnim propisima, te na zahtjev Banke, u obliku i na način koji odredi Banka, dostaviti podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu Usluga izravnog bankarstva te za nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugim prisilnim propisima.
- 14.5. Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka tokena ili drugog Sredstva za identifikaciju kojeg mu je dodijelila Banka kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN. Ukraden token, osim fizičke krađe tokena, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe pomoću tokena i PIN-a odnosno mobilnog (višenamjenskog) uređaja i PIN-a. Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na broj telefona 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365) radnim danom od 08 do 20 sati, subotom od 08 do 16 sati ili na broj telefona 01 480 4464 svakim danom od 0 do 24 sata, te pisanu prijavu osobno predati u poslovnoj mreži Banke ili Pošti.
- 14.6. Na osnovi pisane prijave nestanka Sredstva za identifikaciju, Banka izdaje novo Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju s novim PIN-om te naplaćuje naknadu za njegovo izdavanje sukladno Odluci o naknadama.
- 14.7. Korištenje personalizirane sigurnosne vjerodajnice i Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Korisnika, dok se ne dokaže suprotno u odgovarajućem postupku. Autentifikacija je postupak koji Banci omogućuje provjeru korištenja određenog Sredstva uključujući i provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.
- 14.8. Korisnik snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja, kao i svu štetu koju je pretrpio do trenutka kada je Banka zaprimila njegovu pisanu prijavu nestanka, krađe ili zloupotrebe Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju ili PIN-a. Banka ne odgovara za štetu koja je nastala Korisniku kao posljedica odavanja PIN-a ili bilo kojeg druge personalizirane sigurnosne vjerodajnice trećoj osobi.
- 14.9. Korisnik prihvaća da Usluge izravnog bankarstva, ovisno o njihovoj vrsti uključuju prijenos podataka putem telekomunikacijskih veza (Internet, telefon, GSM uređaj) te su stoga

povezani s rizicima koji su uobičajeni za korištenje navedenih načina komunikacije. Banka jamči korisniku da je komunikacija putem *on-line* bankarstva kriptirana.

## 15. NAKNADE

- 15.1. Naknade za korištenje Usluga izravnog bankarstva i za provođenje transakcija naplaćuju se s računa Korisnika sukladno Odluci o naknadama.
- 15.2. Naknade su objavljene na internetskim stranicama Banke. Korisnik je suglasan da Banka tereti njegove Račune za sve naknade nastale korištenjem Usluga izravnog bankarstva.
- 15.3. Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakve daljnje suglasnosti i obavijesti može teretiti njegove Račune za trošak nastao korištenjem Usluga izravnog bankarstva uključujući naknade i druge troškove koje mogu nastati uslijed tečajne razlike i sl. Naknade za korištenje Usluga izravnog bankarstva naplaćuju se mjesečno, unatrag i naplaćuju se s Računa Korisnika. Iste se naplaćuju za cijeli mjesec, bez obzira na broj dana korištenja Usluga izravnog bankarstva u tom mjesecu.
- 15.4. U slučaju otkaza Usluge izravnog bankarstva od strane Banke kao i u slučaju otkaza od strane Korisnika, neovisno o uručanju Uređaja kojeg koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju Korisnik nema pravo na povrat naknada.
- 15.5. Naknade i troškovi koje Banka obračunava Korisniku su promjenjivi, a Banka će Korisnika obavijestiti o njihovim promjenama najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma primjene promjena, objavom na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) ili na drugi način koji je ugovoren s Korisnikom. Smatra se da je Korisnik suglasan s promjenama ako do dana početka primjene promijenjene visine naknade ili troškova ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvatanju promijenjenih naknada i troškova smatra se da je Korisnik otkazao sve Ugovore.

## 16. PRAVNA ZAŠTITA

- 16.1. 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.
- 16.2. 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 internetske stranice: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
  - poštom na adresu: 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).

- 16.3. Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:
  - Ime i prezime, adresu i OIB podnositelja prigovora,
  - detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora.

- 16.4. Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonskom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora.
- 16.5. Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati dulje 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 odgode i kašnjenja 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.
- 16.6. Ako Klijent/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. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 2024/886 ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u roku kojeg odredi Hrvatska narodna banka, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.
- 16.7. 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 prigovora može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Centru 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 mjerodavnih propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je odabrao podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja potrošačkog spora.

## 17. BLOKADA I OTKAZ USLUGE

- 17.1. Banka će blokirati Korisniku pristup Usluzi izravnog bankarstva na temelju objektivno opravdanih razloga, sigurnosti Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju ili zbog sumnje u neovlašteno ili prijetvorno korištenje Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju bez prethodne najave i o tome će obavijestiti Korisnika. Korisnik može zatražiti deblokadu ili ponovno izdavanje Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju u poslovnoj mreži Banke ili Pošti.
- 17.2. Banka će Korisniku automatski blokirati korištenje usluge *on-line* bankarstva ako prilikom prijave unese netočne korisničke podatke 3 (tri) ili 5 (pet) puta ovisno o Sredstvu za identifikaciju/ autentifikaciju neovisno da li je usluzi pristupio izravno putem on-line kanala Banke ili posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a), odnosno pružatelja usluge informiranja o računu (AISP-a). U tom slučaju pristup usluzi Korisnik može deblokirati osobno u poslovnoj mreži Banke ili pozivom na broj 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365).
- 17.3. O otkazu ili blokadi Usluge izravnog bankarstva od strane Banke, Banka će obavijestiti Korisnika na jedan od sljedećih načina: putem elektroničke pošte na elektroničku adresu Klijenta koja je evidentirana u registru Banke ili putem pošiljke dostavljene Korisniku na adresu

navedenoj u Pristupnici ili na drugu adresu o kojoj je Korisnik naknadno pisanim putem obavijestio Banku, u kojem slučaju se danom obavijesti o otkazu Usluge izravnog bankarstva smatra dan slanja elektroničke pošte ili dan predaje pošiljke Pošti. U tom slučaju, Korisnik je obavezan u roku od 10 (deset) radnih dana od dana otkaza Usluge izravnog bankarstva vratiti Banci dodijeljeni token ili drugo Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koje mu je Banka predala, osobno u poslovnu mrežu Banke, poštanskom uredu Pošte ili preporučenom pošiljkom na adresu Banke, Sektor direktnih kanala, Direkcija digitalnog bankarstva, Jurišićeva ulica 4, 10000 Zagreb.

- 17.4. Korisnik može zatražiti blokadu Usluge izravnog bankarstva ukoliko posumnja da postoji zloupotreba Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju ili da će ona nastupiti, u slučaju nestanka (gubitka ili krađe) Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju, odnosno u slučaju saznanja ili sumnje da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN, pozivom na broj telefona 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365), u poslovnoj mreži Banke ili poštanskom uredu Pošte. Korisnik koji je blokadu Usluge izravnog bankarstva zatražio putem telefona, dužan je pisanim putem potvrditi Banci zahtjev za blokadom Usluge.
- 17.5. Banka je u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili zlouporabu Uređaja ili u slučaju sumnje da se Usluga koristi za prijevaru ili zlouporabu, i/ili ako utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske ili u druge svrhe koje su protivne prisilnim propisima, i/ili ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za nastavak i praćenje zasnovanoga poslovnog odnosa u skladu s odredbama propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugim prisilnim propisima, ovlaštena prema vlastitoj procjeni i bez prijave Korisnika radi sigurnosti onemogućiti pristup pojedinim Uslugama blokadom uređaja kojeg koristi Korisnik kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju.
- 17.6. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka zahtjeva za blokadu.
- 17.7. Na temelju pisane prijave nestanka tokena, koji se koristi za prijavu u internetsko bankarstvo Banke, Banka Korisniku izdaje zamjenski Uređaj koji će koristiti kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i novi PIN. Trošak izdavanja navedenog zamjenskog Uređaja i PIN-a snosi Korisnik.
- 17.8. Ugovor prestaje važiti:
  - otkazom Ugovora, odnosno Usluge izravnog bankarstva od strane Korisnika,
  - otkazom/raskidom Ugovora, odnosno Usluge izravnog bankarstva od strane Banke,
  - smrću Korisnika.
- 17.9. Banka može pisanim putem jednostrano otkazati Ugovor odnosno Uslugu izravnog Bankarstva bez navođenja posebnih razloga uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Usluga se u navedenom slučaju smatra otkazanom istekom otkaznog roka od 2 (dva) mjeseca, računajući od dana slanja obavijesti o otkazu Ugovora odnosno Usluge izravnog bankarstva ili od dana koji je naznačen u obavijesti.
- 17.10. Banka ima pravo raskinuti Ugovor bez ostavljanja otkaznog roka:
  - u slučaju sumnje na neovlaštenu uporabu i/ili zlouporabu Uređaja i/ili Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju,
  - ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost prijevare ili zlouporabe,

- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za korištenje Usluga izravnog bankarstva te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja, sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugih prisilnih propisa,
- ako Banka utvrdi da je Korisnik fizička osoba za koju su propisane sankcijske mjere ograničavanja poslovanja ili koja krši propisane sankcijske mjere,
- ako je protiv Korisnika poduzeta istražna radnja ili postupak radi primjene sankcija od strane nadležnih tijela sukladno odredbama Zakona o mjerama ograničavanja,
- ako Banka utvrdi ili posumnja da u poslovnom odnosu s Korisnikom postoje indikatori da svjesno zaobilazi sankcijske mjere ograničavanja, sankcije koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države ili Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske,
- ako se Korisnik ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja,
- ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao Banci neistinite ili pogrešne podatke,
- ako Korisnik ne ispunjava uvjete za korištenje ugovorene Usluge izravnog bankarstva,
- ako Korisnik ni nakon 90 (devedeset) dana od ugovaranja Usluge nije preuzeo Uređaj koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju,
- ukoliko Korisnik ni nakon ponovljenog poziva od strane Banke nije pristupio zamjeni Uređaja koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju, a Uređaj koji Korisnik posjeduje ne zadovoljava tehničke preduvjete nužne za Uređaje koji se koriste kao Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju,
- ako Korisnik zatvori sve Račune u Banci,
- u slučaju zaprimanja obavijesti o smrti Korisnika.

- 17.11. Korisnik može jednostrano otkazati Ugovor odnosno Uslugu izravnog bankarstva u svakom trenutku, bez otkaznog roka, i to predajom pisanog zahtjeva osobno u poslovnoj mreži Banke ili Pošti, pri čemu se dan i vrijeme odobrenja takvog zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno smatra i trenutkom otkaza Usluge izravnog bankarstva. Korisnik je dužan vratiti dodijeljeni mu Uređaj koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju, osim ako je korisnik i neke druge usluge za koju koristi isti Uređaj.
- 17.12. Ako Korisnik prilikom otkaza Usluge izravnog bankarstva ne vrati dodijeljeni Uređaj koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju u propisanom roku ili ga vrati oštećeno, dužan je platiti naknadu sukladno važećoj Odluci o naknadama.
- 17.13. Sve transakcije zadane unaprijed putem Usluge izravnog bankarstva ili posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a), koje do datuma prestanka Usluge izravnog bankarstva nisu stornirane, bit će izvršene u slučaju da je račun aktivan.
- 17.14. Ukoliko je Korisnik opunomoćenik po Računu drugog Klijenta, prestankom njegove punomoći po tom računu Korisniku putem Usluge izravnog bankarstva prestaju biti dostupni svi podaci koji se odnosa na taj Račun.
- 17.15. U slučaju prestanka ugovornog odnosa između Korisnika i Banke, odnosno u slučaju otkaza/raskida Ugovora, prestaje i ugovor o obavljanju usluga certificiranja koji je Korisnik sklopio s FINA-om. O prestanku ugovornog odnosa između Banke i Korisnika, odnosno o

otkazu/raskidu Ugovora, Banka će obavijestiti FINA-u.

- 17.16. Korisnik može podnijeti zahtjev za opoziv Certifikata putem kanala izravnog bankarstva Banke svakim danom, 0-24 sata.
- 17.17. Prigovore koji se odnose na usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu, a koji proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika i tih pružatelja platnih usluga, uključujući, ali ne ograničavajući se na suglasnosti koje Korisnik daje navedenim pružateljima platnih usluga, Korisnik upućuje isključivo njima, pod uvjetima i na načine koje su međusobno ugovorili. Ako je riječ o prigovorima vezanim za autorizaciju i izvršenje platnih transakcija iniciranih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a), isti se upućuju Banci na isti način kao i kad je riječ o prigovorima vezanim za platne transakcije inicirane korištenjem on-line kanala Banke.

## **18. UGOVORI O FINANCIJSKIM USLUGAMA SKLOPLJENI KORIŠTENJEM USLUGE IZRAVNOG BANKARSTVA**

- 18.1. Korisnik koji je korištenjem Usluge izravnog bankarstva zaključio ugovor o financijskim uslugama, kako je isti definiran Zakonom o zaštiti potrošača, može, ne navodeći za to razloge, raskinuti takav ugovor u roku od 14 (četrnaest) radnih dana, odnosno u roku od 30 (trideset) dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju. Rok za raskid ugovora započinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno, u slučaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju ili dobrovoljnom mirovinskom osiguranju, od dana kada je Korisnik obaviješten da je ugovor sklopljen. Ako je ugovor, na izričiti zahtjev Korisnika, sklopljen prije nego što su mu dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest sa svim podacima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača, rok za raskid ugovora započinje teći od dana kad su isti dostavljeni Korisniku. Ugovor se raskida pisanim putem ili putem nekog drugog trajnog medija, poslanom Banci prije isteka roka za raskid.
- 18.2. Korisnik ne može jednostrano raskinuti ugovor o financijskim uslugama u skladu s prethodnim stavkom ovog članka u sljedećim slučajevima:
- ako je sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja Banke do čega može doći tijekom trajanja roka za raskid ugovora, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novčanog tržišta, prenosive obveznice, udjele u investicijskim fondovima, ročnice uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom; kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dioničke zamjene te opcije stjecanja ili otuđenja nekog od prethodno navedenih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a posebice opcije na valute i kamatne stope,
  - ako je sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana,
  - ako je ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev Korisnika prije nego što je iskoristio svoje pravo na raskid ugovora.
- 18.3. U pogledu ugovora o financijskim uslugama koji se sklapaju putem usluga izravnog bankarstva nije predviđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja Korisnika koji nije obuhvaćen Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o tržištu kapitala.

## 19. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

- 19.1. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).
- 19.2. Banka u svrhu sprječavanja zloraba i iz sigurnosnih razloga prilikom korištenja izravnih kanala bankarstva (internetsko i mobilno bankarstvo te namjensko sučelje) prati, prikuplja i obrađuje podatke o Uređaju koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i Uređaju s kojega se pristupa izravnom kanalu te podatke o neuobičajenim obrascima potrošnje ili ponašanja platitelja pri korištenju usluga izravnih kanala bankarstva. Podaci koji se prate, prikupljaju i obrađuju navedeni su u obrascu Informacije o obradi osobnih podataka u svrhu korištenja usluga izravnog bankarstva i ePoslovnice (dalje: Informacije) koji je dostupan na internetskim stranicama Banke <https://www.hpb.hr/hr/zastita-osobnih-podataka/2970>.

## 20. IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA

- 20.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja i njihove izmjene i dopune dostupni su svim Korisnicima u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskim stranicama Banke. Korisnik ima pravo bilo kada zahtijevati bez naknade primjerak ovih Općih uvjeta poslovanja na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.
- 20.2. Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka njihove primjene, i to u poslovnoj mreži Banke, kod pravnih osoba koje u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, putem internetskog i mobilnog bankarstva te na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).
- 20.3. Banka ne preuzima odgovornost u slučaju tehničkih problema od strane Korisnika ili nemogućnosti primanja obavijesti.
- 20.4. Ukoliko Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta poslovanja ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je suglasan s predloženim izmjenama.
- 20.5. Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja na snagu tih izmjena, a iznimno Korisnik ima mogućnost otkazati Ugovor bez naknade 2 (dva) mjeseca nakon Dana pripajanja.
- 20.6. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Korisnik otkazao Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći od onog dana kada je Korisnik obaviješten o izmjeni Općih uvjeta poslovanja.

## 21. ZAVRŠNE ODREDBE

- 21.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 9. listopada 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 9. listopad 2025. godine na koje su se do tada primjenjivali opći

uvjeti koji su sljedećim stavkom ovog članka stavljeni izvan snage.

- 21.2. Danom primjene ovih Općih uvjeta poslovanja stave se izvan snage te prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe od 1. lipnja 2024. godine.
- 21.3. Za komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.
- 21.4. Opći uvjeti poslovanja sastavljeni su na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta poslovanja biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.
- 21.5. Za sve odredbe Općih uvjeta koje su protivne kogentnim odredbama važećih propisa smatrat će se da su zamijenjene kogentnim odredbama s danom početka njihove primjene.
- 21.6. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu, osim ako iz kogentnih odredaba mjerodavnih zakona proizlazi drugačije.
- 21.7. Na Ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, osim ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

**Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo**