

Na temelju članka 13. Statuta HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4, Uprava Banke donijela je dana 9. prosinca 2025. godine

OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO ZA IZVRŠENJE JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA

I. OPĆE ODREDBE

(1) Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izvršenje jednokratnih platnih transakcija (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti poslovanja**) utvrđuju se uvjeti i način izvršenja Jednokratnih platnih transakcija, daju se informacije o rokovima za izvršenje Jednokratnih platnih transakcija, naknadama, tečajevima koji se koriste kod preračunavanja valuta i ostale informacije koje je Banka dužna učiniti raspoloživima nakon primitka Naloga za plaćanje, odnosno dati Platitelju prije i nakon izvršenja Jednokratne platne transakcije.

(2) Davanjem valjanog i potpunog naloga za izvršenje Jednokratne platne transakcije, podobnog za daljnje postupanje, Platitelj potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima te ih je prihvatio. Platitelj ujedno potvrđuje da je prethodno upoznat s **Terminskim planom** izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: **Terminski plan**) te izvatkom iz odluka Banke kojima je reguliran obračun naknada u svezi Jednokratnih platnih transakcija, a koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

(3) Pružatelj platnih usluga na temelju ovih Općih uvjeta poslovanja je:

- Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4, Republika Hrvatska, BIC (SWIFT): HPBZHR2X, www.hpb.hr, e-mail adresa: hpb@hpb.hr, registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080010698, OIB: 87939104217 (u daljnjem tekstu: **Banka**).

(4) Hrvatska narodna banka ovlaštena je za kontrolu i nadzor rada Banke.

(5) Popis poslovnica Banke s kontakt podacima kao i ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

Ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i Ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

(6) Naloge za plaćanje Platitelj može podnijeti u Poslovnoj mreži Banke te putem Ugovornih partnera koji obavljaju poslove platnog prometa u ime i za račun Banke.

Prilikom provođenja Jednokratne platne transakcije, Banka provodi identifikaciju i prikupljanje podataka o Platitelju u skladu s važećim zakonskim propisima.

II. DEFINICIJE

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

Autorizacija je suglasnost za izvršenje Jednokratne platne transakcije koja, u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, znači davanje valjanog Naloga za plaćanje.

Datum izvršenja je datum izvršenja Naloga za plaćanje zadanog u skladu s ovim Općim uvjetima.

Domaća valuta je službena valuta Republike Hrvatske.

Jedinstvena identifikacijska oznaka je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u Jednokratnoj platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta, Jedinstvena identifikacijska oznaka je IBAN broj transakcijskog računa, depozitnog računa i/ili broj kreditne partije.

Jednokratna platna transakcija je svako plaćanje inicirano Nalogom za plaćanje koje nije pokriveno okvirnim ugovorom o platnim uslugama između Platitelja i Banke. Može biti zadano i kao instant plaćanje u poslovnoj mreži Banke. Instant plaćanje je plaćanje koji se izvršava odmah prema Terminskom planu izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe.

Međubankovni radni dan je dan na koji su banke dostupne za međubankovno poslovanje odnosno dan kada banka Primatelja plaćanja i banka Platitelja posluju preko platnog sustava.

Nalog za plaćanje je instrukcija koju Platitelj podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje Jednokratne platne transakcije.

Neradni dan su subote, nedjelje i neradni dani određeni od platnih sustava preko kojih se obavlja namira međubankovnih plaćanja ili dani određeni aktima Banke za unutarbankovna plaćanja.

Novčana sredstva su novčanice i kovani novac, elektronički novac u smislu zakona kojim se uređuje elektronički novac te novčana potraživanja prema Pružatelju platnih usluga (knjiženi novac).

Platitelj je fizička osoba koja daje Nalog za plaćanje i suglasnost za izvršenje Naloga za plaćanje te koja nema otvoren transakcijski račun u Banci odnosno nema uspostavljen poslovni odnos s Bankom.

Platna transakcija je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao Primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između Platitelja i Primatelja plaćanja.

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.

Poslovna mreža Banke su poslovnice, centri, uredi i svaki drugi oblik organizacijske jedinice Banke u kojima Platelj može zadati Naloge za plaćanje.

Potrošač je fizička osoba koja prilikom podnošenja naloga za izvršenje Jednokratne platne transakcije djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

Prekogranična platna transakcija je Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u drugoj državi članici Europske unije te državi potpisnici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

Pratelj plaćanja je fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet Jednokratne platne transakcije.

Radni dan je dan na koji posluje relevantni pružatelj platnih usluga koji sudjeluje u izvršenju Platne transakcije kako bi se Platna transakcija mogla izvršiti.

Sankcije su instrumenti 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, a u suštini su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodima i uslugama navedenima u propisima Vijeća Europske Unije, 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).

SEPA (engl. *Single Euro Payments Area*) je jedinstveno područje plaćanja u eurima u kojem potrošači, poslovni subjekti i tijela javne vlasti mogu izvršavati i primati plaćanja u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, bez obzira na to gdje se nalaze.

Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe predstavlja dokument kojim je određeno vrijeme primitka i izvršenja Naloga za plaćanje koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja i dostupan je u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i Ugovornih partnera, na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr te putem ostalih distribucijskih kanala Banke.

Ugovorni partner je poslovni subjekt koji temeljem ugovora sklopljenog s Bankom u ime i za račun Banke pruža usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta poslovanja.

Usluga provjere primatelja plaćanja (engl. *VoP – Verification of Payee*) je usluga koju Banka nudi Platitelju kojom se osigurava provjera Primatelja plaćanja kojem Platitelj namjerava poslati plaćanje 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 plaćanja.

III. IZVRŠENJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE NA TEMELJU PODNESENOG NALOGA ZA PLAĆANJE

(1) Banka provodi Nalog za plaćanje u skladu s mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima poslovanja.

(2) Banka će izvršiti Nalog za plaćanje ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- Nalog za plaćanje je zaprimljen u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i Terminskom planu koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja i koji je dostupan na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr,
- Banka je identificirala Platitelja na način propisan mjerodavnim propisima,
- Nalog za plaćanje sadržava sve obvezne elemente nužne za njegovo provođenje,
- elementi Naloga za plaćanje nisu ispravljani, precrtani, brisani ili na neki drugi način mijenjani i isti su jasno čitljivi,
- Platitelj je osigurao dostatna novčana sredstva za izvršenje Naloga za plaćanje uključujući iznose naknada i eventualnih dodatnih troškova Banke,
- Platitelj je dao suglasnost za izvršenje Jednokratne platne transakcije predajom ispunjenog Naloga za plaćanje Banci te
- ne postoje zakonske zapreke za provođenje Naloga za plaćanje.

(3) Valjani Nalog za plaćanje mora minimalno sadržavati sljedeće podatke:

- ime i prezime i adresa Platitelja,
- ime i prezime/naziv i adresa Primatelja plaćanja,
- IBAN Primatelja plaćanja,
- iznos novčanih sredstava koja Platitelj prenosi Primatelju plaćanja,
- valutu plaćanja,
- datum izvršenja Jednokratne platne transakcije,
- opis plaćanja.

Valjani Nalog za plaćanje mora biti potpuno i ispravno popunjen sa sadržanim svim točnim podacima.

Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati Nalog za plaćanje dostupni su na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

(4) Banka će izvršiti valjani Nalog za plaćanje prema Terminskom planu.

(5) Ako Banka zaprimi Nalog za plaćanje na Neradni dan ili iza vremena određenog Terminskim planom kao kraj Radnog dana, smatrat će se da je Nalog za plaćanje zaprimljen sljedećeg Radnog dana.

(6) Platitelj je odgovoran za točnost i potpunost podataka upisanih na Nalogu za plaćanje.

(7) Nalog za plaćanje ne smije sadržavati uvjete, u protivnom će se smatrati da svaki takav uvjet ne postoji.

(8) U slučaju nedostatka posebnih instrukcija Platitelja, Banka će Nalog za plaćanje izvršiti na način za koji prema vlastitoj prosudbi utvrdi da je najpovoljniji za Platitelja.

(9) Jednokratnu platnu transakciju moguće je zadati i kao instant Nalog za plaćanje uz sljedeće uvjete:

- na Nalogu za plaćanje mora biti naznačeno da se radi o instant Nalogu za plaćanje
- da se odnosi isključivo na SEPA platne transakcije u eurima zadane u korist računa Primatelja plaćanja u Banci ili u drugoj banci
- da je banka Primatelja plaćanja sudionik SEPA platne sheme za instant plaćanja

(10) Odmah nakon primitka potvrde o završetku izvršenja Instant plaćanja ili ako ne primi takvu potvrdu o završetku izvršenja u roku od 10 (deset) sekundi od vremena primitka Instant plaćanja, Banka će bez naknade obavijestiti Platitelja o tome je li iznos platne transakcije stavljen na raspolaganje na računu za plaćanje Primatelja plaćanja.

(11) Ako u navedenom roku Banka ne primi poruku o izvršenju ili neizvršenju Instant plaćanja, o tome će obavijestiti Platitelja te vratiti Platitelju sredstva za nalog i za naknadu.

(12) Ako Banka nakon isteka roka od 10 (deset) sekundi primi informaciju o izvršenom Instant plaćanju za kojeg je prethodno vratila Platitelju sredstva za nalog i za naknadu, o tome obavještava Klijenta. U tom slučaju, Banka ima pravo na povrat sredstava od Platitelja za izvršeno Instant plaćanje te je Platitelj dužan bez odgađanja Banci vratiti sredstva za nalog i za naknadu na njezin zahtjev.

(13) Ako Banka nakon isteka roka od 10 (deset) sekundi primi informaciju o neizvršenom Instant kreditnom transferu za kojeg je prethodno vratila Platitelju sredstva za nalog i za naknadu, o tome obavještava Klijenta.

IV. ODBIJANJE IZVRŠENJA NALOGA ZA PLAĆANJE

(1) Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje iz točke III. (2) i (3) ovih Općih uvjeta poslovanja i ako Banka nije pravodobno zaprimila valjani Nalog za plaćanje sukladan točkama III. (2) i (3) ovih Općih uvjeta poslovanja.

(2) U slučaju navedenom u prethodnom stavku, smatrat će se da Nalog za plaćanje nije ni zaprimljen, a Banka će o odbijenom Nalogu za plaćanje te, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja obavijestiti Platitelja odmah po primitku Naloga za plaćanje osim ako je to zabranjeno na temelju drugih mjerodavnih propisa.

V. OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

(1) Nalog za plaćanje se može opozvati sve dok Banka ne započne s izvršenjem Platne transakcije na temelju primljenog Naloga za plaćanje.

(2) Nalog za plaćanje opoziva se izričitom usmenom ili pisanom izjavom Platitelja koja nedvojbeno izražava volju Platitelja za opozivom Naloga za plaćanje.

(3) Iznimno, kod Nacionalnih i Prekograničnih platnih transakcija u Domaćoj valuti, Platelj može predati Banci Zahtjev za opoziv već izvršenog Naloga za plaćanje i Instant Naloga za plaćanje najkasnije u roku 10 (deset) radnih dana od dana izvršenja ako se radi o duplom slanju ili tehnički pogrešno izvršenoj Platnoj transakciji, odnosno unutar 13 (trinaest) mjeseci ako se radi o prijevnom iniciranju Platne transakcije, izvršenju Platne transakcije u korist pogrešnog IBAN-a, na pogrešan iznos ili na zahtjev Platelja. U slučaju prihvaćanja opoziva od strane pružatelja platnih usluga Primatelja plaćanja, Banka će vratiti Platelju iznos povrata.

VI. USLUGA PROVJERE PRIMATELJA PLAĆANJA

(1) Banka provodi Uslugu Provjere primatelja plaćanja na temelju Uredbe (EU) 2024/886 Europskog parlamenta i vijeća od 13. ožujka 2024. o izmjeni uredbi (EU) br. 260/2012 i (EU) 2021/1230 i direktiva 98/26/EZ i (EU) 2015/2366 u vezi s instant kreditnim transferima u eurima (u daljnjem tekstu: Uredba (EU) 2024/886).

(2) Usluga Provjere primatelja plaćanja provodi se prije autorizacije Naloga za plaćanje za sve Jednokratne Platne transakcije u Domaćoj valuti zaprimljene u Banci, osim za slučajeve navedene u stavku (3) ove Točke.

(3) Usluga Provjere primatelja plaćanja ne provodi se za:

- a) Jednokratne Platne transakcije zaprimljene u poslovnica Ugovornih partnera.
- b) Nacionalne Jednokratne Platne transakcije u Domaćoj valuti u korist Primatelja plaćanja koji je poslovni subjekt u Republici Hrvatskoj. U tom slučaju, Banka će Platelju ponuditi ispravan naziv Primatelja plaćanja iz Jedinственоg registra računa te neće Platelju slati zasebnu obavijest o ispravnosti naziva i IBAN-a Primatelja plaćanja.

(4) Provjera Primatelja plaćanja obuhvaća provjeru podudarnosti imena i prezimena / naziva Primatelja plaćanja kojeg je Platelj naveo na Nalogu za plaćanje s IBAN-om Primatelja plaćanja.

(5) Ako postoji djelomična podudarnost između naziva Primatelja i IBAN-a, Banka će o tome odmah obavijestiti Platelja, dostaviti mu ispravan naziv Primatelja plaćanja i upozoriti ga da postoji povećan rizik od prijevare ako Platelj zanemari prethodno zaprimljeno upozorenje od Banke te nastavi s autorizacijom Jednokratne Platne transakcije s inicijalno upisanom podacima o Primatelju plaćanja.

(6) Ako postoji nepodudarnost između naziva primatelja i IBAN-a, Banka će o tome odmah obavijestiti Platelja i upozoriti ga da postoji povećan rizik od prijevare ako Platelj zanemari prethodno zaprimljeno upozorenje od Banke te nastavi s autorizacijom Jednokratne Platne transakcije.

(7) Ako Uslugu provjere primatelja plaćanja nije moguće provesti, Banka će o tome odmah obavijestiti Platelja i upozoriti ga da postoji povećan rizik od prijevare ako Platelj zanemari prethodno zaprimljeno upozorenje od Banke te nastavi s autorizacijom Jednokratne Platne transakcije.

VII. ODGOVORNOST I ISKLJUČENJE OD ODGOVORNOSTI

(1) Banka nije odgovorna za štetu nastalu zbog neizvršenja ili neurednog izvršenja Naloga za plaćanje samo u slučaju kada je Platelj dostavio Banci netočnu Jedinствenu

identifikacijsku oznaku Primatelja plaćanja ili je šteta uzrokovana pogrešno upisanim ostalim podacima na Nalogu za plaćanje od strane Platitelja. Ako Platitelj osim Jedinственe identifikacijske oznake Primatelja plaćanja dostavi Banci i ostale podatke za izvršenje Naloga, Banka će biti odgovorna samo za izvršenje Naloga za plaćanje u skladu s Jedinственom identifikacijskom oznakom Primatelja plaćanja.

(2) Banka nije odgovorna za štetu u slučaju kada je Platitelj nastavio s autorizacijom Jednokratne platne transakcije nakon što ga je Banka upozorila na nepodudarnost ili djelomičnu podudarnost podataka o Primatelju plaćanja.

(3) U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autorizirane Jednokratne platne transakcije greškom Banke ili Ugovornih partnera, Banka će nadoknaditi Platitelju štetu, uključujući naplaćenu naknadu i pripadajuću kamatu.

(4) Platitelj je dužan bez odgađanja, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana izvršenja Jednokratne platne transakcije, obavijestiti Banku pisanim putem o izvršenoj neautoriziranoj ili neizvršenoj Jednokratnoj platnoj transakciji.

(5) U slučaju da je Jednokratna platna transakcija neautorizirana, Banka je dužna odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka zahtjeva Platitelja, vratiti Platitelju iznos neautorizirane Jednokratne platne transakcije.

(6) Banka neće odgovarati za neizvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije u slučaju:

- ako su nastupile iznimne i nepredvidive okolnosti u obavljanju poslova platnog prometa na koje Banka ne može utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pažnjom,
- ako je izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica prijevare Platitelja,
- ako Platitelj nije bez odgode, a najkasnije u propisanim rokovima, obavijestio Banku o neizvršenju ili neurednom izvršenju Jednokratne platne transakcije,
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica pogrešne instrukcije Platitelja na nalogu za plaćanje,
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica krivotvorenog ili protupravnog Naloga za plaćanje predanog Banci,
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica obveze koja za Banku proizlazi iz drugih propisa,
- ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestio Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

(7) Iznimnim i nepredvidivim okolnostima smatraju se svi događaji i radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih djela, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza, epidemija, kao i svih drugih događaja te druge objektivne smetnje i okolnosti na čiji nastanak Banka ne može utjecati.

(8) Iznimnim i nepredvidivim smetnjama i okolnostima smatraju se i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje platnih sustava, Financijske agencije, Hrvatske pošte i SWIFT-a.

(9) Banka se također oslobađa odgovornosti za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje Naloga za plaćanje u slučaju kad je bila dužna primijeniti drugi propis, uključujući, ali ne ograničavajući se na propise o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcije.

(10) Isključena je odgovornost Banke za neizvršenje ili produljenje roka izvršenja Naloga za plaćanje ako Platelj na zahtjev Banke ne dostavi dodatne podatke i dokumentaciju radi provedbe mjera iz prethodnog stavka.

VIII. NAKNADE I TEČAJEVI

(1) Banka naplaćuje naknade za izvršenje Naloga za plaćanje s osnova Jednokratne platne transakcije u skladu s važećom Odlukom o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju.

(2) Izvadak iz važeće Odluke navedene u prethodnom stavku dostupan je na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

(3) Ako izvršenje Naloga za plaćanje uzrokuje dodatne troškove zbog nedovoljnih ili netočnih podataka koje je Platelj zadao u Nalogu za plaćanje, Platelj je dužan na poziv Banke podmiriti takve troškove. U protivnom, Banka nije dužna izvršiti Nalog za plaćanje.

(4) Banka izvršava Nalog za plaćanje u valuti naznačenoj na Nalogu za plaćanje.

IX. PRAVNA ZAŠTITA

(1) Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja te mjerodavnih zakona i drugih propisa.

(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 i/ili hpb@hpb.hr,
- putem internetskih stranica 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 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.

(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.

(4) Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora.

(5) Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati dulje od roka propisanog zakonskim propisima, Banka će podnositelju prigovora u roku iz prethodnog stavka dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti o roku u kojem će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (trideset pet) dana od dana zaprimanja

prigovora.

- (6) Ako podnositelj prigovora smatra da Banka postupka 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) 260/2012, Uredbe (EU) br. 2024/886 ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku koji odredi Hrvatska narodna banka dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.
- (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
www.hgk.hr

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama mjerodavnih i 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.

- (8) Za sve sporove koje proizlaze iz izvršavanja Jednokratnih platnih transakcija na temelju ovih Općih uvjeta poslovanja ili su u vezi s njima mjesno je nadležan sud u Zagrebu.
- (9) Za sve sporove koji proizlaze iz izvršavanja Jednokratnih platnih transakcija na temelju ovih Općih uvjeta poslovanja ili su u vezi s njima isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.
- (10) Ovim Općim uvjetima poslovanja utvrđuje se primjena hrvatskog prava.

IX. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

X. ZAVRŠNE ODREDBE

- (1) Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. travnja 2026. godine.

Danom primjene ovih Općih uvjeta poslovanja prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izvršenje jednokratnih platnih transakcija u primjeni od 9. listopada 2025. godine.

(2) Za komunikaciju između Banke i Platitelja koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Platitelj ne ugovore drugačije.

(3) Opći uvjeti poslovanja izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta poslovanja biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.

(4) Za sve odredbe Općih uvjeta poslovanja koje su protivne kogentnim odredbama važećih propisa smatrat će se da su zamijenjene kogentnim odredbama s danom početka njihove primjene.

(5) Ovi Opći uvjeti poslovanja se na odgovarajući način primjenjuju na platnu uslugu novčanih pošiljaka koju Banka pruža u suradnji s Western Unionom ili drugim subjektima pa stoga dopunjuju posebne uvjete poslovanja koji se odnose na tu platnu uslugu. U slučaju razlika između ovih Općih uvjeta poslovanja i uvjeta poslovanja koji se odnose na platnu uslugu novčanih pošiljaka, potonji uvjeti poslovanja imaju prednost pred ovim Općim uvjetima poslovanja. Platitelj potpisivanjem obrasca za slanje ili primitak novčane pošiljke potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja te da je suglasan s njihovom primjenom.

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo