

OPĆE INFORMACIJE O USLUGAMA IZRAVNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKE OSOBE

1. Opće informacije o uslugama HPB internetskog bankarstva i HPB mobilnog bankarstva
2. Opće informacije o uslugama HPB SMS i HPB e-mail

Informacije o kreditnoj instituciji:

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo

Adresa: Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb

Telefon: 0800 472 472

mail: hpb@hpb.hr

Internetska stranica: www.hpb.hr

Definicija usluga

Usluge izravnog bankarstva za fizičke osobe su skup usluga HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo (dalje: Banka) koje čine usluga On-line bankarstva (HPB internetsko bankarstvo i HPB mobilno bankarstvo), usluga SMS-a i usluga e-maila, a koje nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih transakcija.

1. Opće informacije o uslugama HPB internetskog bankarstva i HPB mobilnog bankarstva

Opis glavnih značajki usluga

Vrsta usluge	HPB internetsko i mobilno bankarstvo su usluge On-line bankarstva kojima se pristupa putem internetske i mobilne aplikacije, a povezane su s transakcijskim računom korisnika usluge u Banci.
Uvjeti ugovaranja	<p>Korisnik usluga (dalje: Korisnik) može biti domaća ili strana fizička osoba, potrošač, koja je vlasnik tekućeg ili žiro računa u domaćoj valuti otvorenoj u Banci koja je Banci dostavila pravilno popunjenu i potpisanu Pristupnicu za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe. Korisnik podnosi Pristupnicu putem distribucijskih kanala kojima Banka omogućuje ugovaranje: u centru Banke, u uredu Hrvatske pošte ili putem online obrasca Pristupnice na www.hpb.hr (obrazac se ispisuje i predaje u centar Banke ili ured Hrvatske pošte).</p> <p>Banka iznimno može omogućiti ugovaranje usluga i bez tekućeg ili žiro računa u domaćoj valuti otvorenog u Banci samo uz kreditnu karticu ili samo uz B-free štedni račun.</p> <p>Ako je račun otvoren na ime maloljetne osobe koja ima najmanje 15 godina, uslugu u njezino ime ugovara zakonski zastupnik, a Sredstvo za identifikaciju i autentifikaciju izdaje se na ime maloljetne osobe.</p> <p>Potpisom Pristupnice Korisnik prihvaća Opće uvjete poslovanja HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti). Pristupnica i Opći uvjeti čine Ugovor o korištenju usluga izravnog bankarstva (dalje: Ugovor). Ugovor se primjenjuje zajedno s:</p> <ul style="list-style-type: none">• Općim uvjetima poslovanja HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe• Općim uvjetima za depozitno poslovanje fizičkih osoba HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo i općim uvjetima kojima je uređeno kartično poslovanje• Odlukom o naknadama, Odlukom o visini kamatnih stopa, Metodologijom utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa i Terminskim planom izvršenja platnih transakcija• korisničkom Uputom za korištenje pojedine usluge.

	<p>Opći uvjeti posebni su u odnosu na ostale opće uvjete i imaju prednost u primjeni.</p> <p>Korisnik se potpisom Pristupnice obvezuje postupati u cijelosti u skladu s uputom za korištenje pojedine usluge – uputom za korištenje HPB internetskog bankarstva ili korisničkom uputom mHPB.</p>
Aktivacija i korištenje usluge	<p>Korisnik sam osigurava minimalne tehničke uvjete potrebne za korištenje usluga, uključujući računalo, pristup internetu, kameru te mobilni (višenamjenski) uređaj.</p> <p>Za korištenje usluge Korisnik bira između više sredstava za identifikaciju i autentifikaciju:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Token: fizički uređaj u vlasništvu Banke. Korisnik ga preuzima u poslovnoj mreži Banke ili mu se dostavlja preporučenom pošiljkom, a PIN Banka šalje poštom na adresu za korespondenciju. Pri prvom korištenju PIN se obvezno mijenja • mToken i mobilno bankarstvo: aplikacija mHPB aktivira se aktivacijskim kodom koji se dostavlja u dva dijela (prvi dio u centru Banke odnosno ePoslovnici ili SMS-om, drugi dio SMS-om, e-poštom ili poštom). Aktivacijski kod vrijedi 15 dana od dana aktivacije usluge, a novi se može zatražiti bez naknade. Nakon instalacije Korisnik odabire PIN kojim se identificira • Biometrijska autentifikacija (otisak prsta ili prepoznavanje lica): dobrovoljna je i temelji se na tehnologiji Korisnikova uređaja koju korisnik aktivira nakon aktivacije mobilne aplikacije. Banka nema pristup biometrijskim podacima niti kontrolu nad njima <p>Sadržaj, opseg i način korištenja usluga HPB internetskog i mobilnog bankarstva detaljno su opisani u Općim uvjetima i uputama za korištenje usluga koje su dostupne korisnicima na web stranici Banke.</p>
Limiti	<p>Dnevni limit za plaćanja putem internetskog i mobilnog bankarstva vrijedi za oba kanala. Određuje ga Korisnik pri ugovaranju usluge, a ako Korisnik ne definira inicijalni limit, Banka dodjeljuje standardni dnevni limit u iznosu od 7.000,00 EUR. Korisnik ga može smanjiti putem internetskog i mobilnog bankarstva, a povećanje je moguće zatražiti putem ePoslovnice, u centru Banke ili u poštanskom uredu.</p> <p>Limit za instant plaćanja putem internetskog i mobilnog bankarstva Korisnik definira po računu kao dnevni limit ili limit po pojedinačnom instant nalogu. Uključen je u dnevni limit za plaćanja na oba kanala.</p> <p>U sklopu eGotovine na mobilnom bankarstvu, ukupni dnevni limit za podizanje gotovine bez kartice iznosi 530,00 EUR, a mjesečni 1.320,00 EUR.</p>
Funkcionalnosti usluge	<p>Ovisno o usluzi, Korisniku su dostupne sljedeće funkcionalnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • informiranje: pregled računa, prometa, izvoda, kredita, štednje i depozita, tečajna lista, mjenjačnica, popis centara i bankomata • plaćanja: nalozi za plaćanje (instant i redovni), plaćanje putem posrednog identifikatora računa (PIR), prijenosi unutar Banke, eTrajni nalozi, predlošci, kupoprodaja deviza, uplata na stambenu štednju, uplata rate kredita, eGotovina (podizanje gotovine bez kartice) • kartice: pregled, aktivacija i blokada kartica, uplata na kartice, podjela transakcija na rate i prijevremena otplata • štednja i ulaganja: ugovaranje štednje i depozita, HPB Invest (izdavanje, otkup i zamjena udjela u fondovima) • ostalo: eKiosk (bonovi i putno osiguranje), usluga eRačun, komunikacija s Bankom, ugovaranje sastanaka, ePoslovnica, upravljanje osobnim podacima, privolama i limitima, dodavanje kartice u Apple Pay ili Google Pay, plaćanje naloga skeniranjem bar koda. <p>Banka zadržava pravo izmjene opsega usluga, uputa i tehničkih zahtjeva te će o tome pravodobno obavijestiti Korisnika.</p>
Naknade	<p>Naknade za korištenje usluga HPB internetskog i mobilnog bankarstva i provođenje transakcija naplaćuju se s računa Korisnika sukladno važećoj Odluci o naknadama. Sve naknade objavljene su na internetskim stranicama</p>

	<p>Banke www.hpb.hr.</p> <p>Naknade za korištenje usluga naplaćuju se mjesečno, unatrag, za cijeli mjesec, bez obzira na broj dana korištenja usluge u tom mjesecu i naplaćuju se s računa Korisnika. U slučaju otkaza usluge Korisnik nema pravo na povrat naknada.</p> <p>Banka će o promjeni naknada obavijestiti Korisnika najmanje 2 mjeseca prije predloženog datuma primjene promjena, objavom na www.hpb.hr ili na drugi način ugovoren s Korisnikom.</p>
Trajanje i otkaz ugovora	<p>Ugovor je sklopljen na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom, raskidom ili smrću Korisnika.</p> <p>Korisnik može otkazati uslugu u svakom trenutku, bez otkaznog roka, predajom pisanog zahtjeva osobno u poslovnoj mreži Banke ili Pošti.</p> <p>Banka može pisanim putem otkazati uslugu bez navođenja razloga uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca.</p> <p>Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka u slučajevima navedenima u Općim uvjetima, među ostalim kod sumnje na zlouporabu ili prijevaru, sumnje na kršenje propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i mjera ograničavanja, nepridržavanja Ugovora i općih uvjeta, nepreuzimanja uređaja u roku od 90 dana ili zatvaranja svih računa Korisnika u Banci. U roku od 10 radnih dana od otkaza Korisnik je dužan vratiti dodijeljeni token ili drugo Sredstvo za identifikaciju i autentifikaciju. Transakcije zadane unaprijed koje do dana prestanka usluge nisu stornirane izvršit će se ako je račun aktivan.</p>
Ugovori o financijskim uslugama sklopljeni putem usluge	<p>Korisnik koji je putem usluga izravnog bankarstva sklopio ugovor o financijskim uslugama može ga, bez navođenja razloga, raskinuti u roku od 14 radnih dana, odnosno 30 dana za ugovor o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju, pisanim putem ili na drugom trajnom mediju. Pravo na raskid ne postoji, među ostalim, kod kupoprodaje strane valute, udjela u investicijskim fondovima i kratkoročnih polica osiguranja koje se sklapaju na rok kraći od mjesec dana.</p>

2. Opće informacije o uslugama HPB SMS i e-mail

Opis glavnih značajki usluga	
Vrsta usluge	<p>HPB SMS i e-mail usluge su usluge koje Korisniku omogućuju da na svoj mobilni uređaj ili e-mail prima od Banke SMS ili e-mail poruke s informacijama o stanju i promjenama na računu otvorenom u Banci.</p>
Uvjeti ugovaranja	<p>Korisnik usluga može biti domaća ili strana fizička osoba, potrošač, koja je vlasnik tekućeg ili žiro računa u domaćoj valuti otvorenoj u Banci koja je Banci dostavila pravilno popunjenu i potpisanu Pristupnicu za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe. Korisnik podnosi Pristupnicu putem distribucijskih kanala kojima Banka omogućuje ugovaranje: u centru Banke, u uredu Hrvatske pošte ili putem online obrasca Pristupnice na www.hpb.hr (obrazac se ispisuje i predaje u centar Banke ili ured Hrvatske pošte).</p> <p>Banka iznimno može omogućiti ugovaranje usluga i bez tekućeg ili žiro računa u domaćoj valuti otvorenog u Banci samo uz kreditnu karticu ili samo uz B-free štedni račun.</p> <p>Ako je račun otvoren na ime maloljetne osobe koja ima najmanje 15 godina, uslugu u njezino ime ugovara zakonski zastupnik, a Sredstvo za identifikaciju i autentifikaciju izdaje se na ime maloljetne osobe.</p> <p>Potpisom Pristupnice Korisnik prihvaća Opće uvjete. Pristupnica i Opći uvjeti čine Ugovor. Ugovor se primjenjuje zajedno s:</p> <ul style="list-style-type: none"> Općim uvjetima poslovanja HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, Općim uvjetima za depozitno poslovanje fizičkih osoba HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo i općim uvjetima kojima je uređeno kartično poslovanje,

	<ul style="list-style-type: none"> Odlukom o naknadama, Odlukom o visini kamatnih stopa, Metodologijom utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa i Terminskim planom izvršenja platnih transakcija, korisničkom uputom za korištenje pojedine usluge. <p>Opći uvjeti posebni su u odnosu na ostale opće uvjete i imaju prednost u primjeni.</p>
Aktivacija i korištenje usluge	Korisnik sam osigurava minimalne tehničke uvjete potrebne za korištenje usluga, uključujući računalo, pristup internetu te mobilni (višenamjenski) uređaj.
Funkcionalnosti usluge	<p>Korisniku Banka putem SMS i/ili e-mail poruke radnim danom nakon 07:00 sati dostavlja informacije o:</p> <ul style="list-style-type: none"> stanju sredstava na transakcijskim računima za one račune po kojima je prethodni dan bilo promjena rezerviranom iznosu sredstava na računu visini dopuštenog prekoračenja i promjenama u visini odobrenog dopuštenog prekoračenja po računu.
Naknade	<p>Naknade za korištenje usluga HPB SMS i e-mail naplaćuju se s računa Korisnika sukladno važećoj Odluci o naknadama. Sve naknade objavljene su na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.</p> <p>Naknade za korištenje usluga naplaćuju se mjesečno, unatrag, za cijeli mjesec, bez obzira na broj dana korištenja usluge u tom mjesecu i naplaćuju se s računa Korisnika. U slučaju otkaza usluge Korisnik nema pravo na povrat naknada.</p> <p>Banka će o promjeni naknada obavijestiti Korisnika najmanje 2 mjeseca prije predloženog datuma primjene promjena, objavom na www.hpb.hr ili na drugi način ugovoren s Korisnikom.</p>
Trajanje i otkaz ugovora	<p>Ugovor je sklopljen na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom, raskidom ili smrću Korisnika.</p> <p>Korisnik može otkazati uslugu u svakom trenutku, bez otkaznog roka, predajom pisanog zahtjeva osobno u poslovnoj mreži Banke ili u uredu Hrvatske pošte.</p> <p>Banka može pisanim putem otkazati uslugu bez navođenja razloga uz otkazni rok od 2 mjeseca.</p>

Informacije i prigovori	
Kontakti	<p>Dodatne informacije o uslugama izravnog bankarstva dostupne su:</p> <ul style="list-style-type: none"> u internetskom bankarstvu, modul Komunikacija, i putem ePoslovnice, na internetskoj stranici www.hpb.hr (online obrazac u odjeljku Kontakti), e-poštom na kontakt.centar@hpb.hr i hpb@hpb.hr, pozivom u Kontakt centar na besplatni broj 0800 472 472, na broj govornog automata 072 472 472 ili iz inozemstva na +385 1 489 0365, u poslovnoj mreži Banke.
Podnošenje prigovora	<p>Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od sljedećih načina:</p> <ul style="list-style-type: none"> osobno u poslovnoj mreži Banke e-mailom na adresu: kvalitetausluge@hpb.hr i hpb@hpb.hr putem internetske stranice: 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. <p>Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati duže od roka propisanog zakonskim propisima Banka će podnositelju prigovora u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti o roku u kojem će</p>

	<p>podnositelj prigovora primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.</p> <p>Ako 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. 260/2012, Uredbe (EU) br. 2024/886 ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci.</p> <p>Prigovori i drugi zahtjevi za ostvarenje prava ispitanika iz Opće uredbe o zaštiti podataka podnose se službeniku za zaštitu podataka e-mailom na adresu: dpo@hpb.hr ili osobno u poslovnoj mreži Banke i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka.</p>
Izvensudsko rješavanje sporova	<p>Ako podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor, mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima i institucijama za medijaciju (mirenje) odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora. Podnositelj prigovora može prijedlog za pokretanje postupka uputiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb, email: mirenje@hgk.hr, 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.</p>
Dostupnost dokumenata	<p>Opći uvjeti koji se primjenjuju na ugovorni odnos između Banke i Korisnika, upute i Odluka o naknadama dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke, kod ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge i na www.hpb.hr. Korisnik bez naknade može zahtijevati primjerak općih uvjeta i ovih općih informacija na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.</p> <p>Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, i Informacije o obradi osobnih podataka u svrhu korištenja usluga izravnog bankarstva i e-Poslovnice dostupni su na www.hpb.hr.</p>
Jezik i mjerodavno pravo	<p>Za komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije. 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.</p>
Mjerodavno tijelo za nadzor kreditne institucije	<p>Hrvatska narodna banka Trg hrvatskih velikana 3 10 000 Zagreb www.hnb.hr</p>
Datum dokumenta	28.10.2026.