

mHPB za građanstvo

Korisnička uputa

SADRŽAJ:

| | |
|---|-----------|
| Prednosti mHPB mobilne aplikacije..... | 5 |
| Sigurnosne mjere i identifikacija korisnika | 5 |
| Pristupnica za korištenje mobilnog bankarstva i mobilnog tokena | 7 |
| INSTALACIJA APLIKACIJE mHPB | 7 |
| SuperSmart HPB račun | 8 |
| Nadogradnja aplikacije mHPB | 8 |
| MOBILNO BANKARSTVO – mBANKING..... | 9 |
| Kako se prijaviti | 9 |
| <i>Pogrešna prijava</i> | <i>9</i> |
| mPlati | 9 |
| <i>Provjera primatelja plaćanja</i> | <i>10</i> |
| Prikaz glavnog izbornika..... | 13 |
| <i>Računi.....</i> | <i>14</i> |
| <i>Ostali.....</i> | <i>20</i> |
| <i>Kartice.....</i> | <i>20</i> |
| <i>Krediti.....</i> | <i>32</i> |
| <i>Štednja.....</i> | <i>32</i> |
| <i>Depoziti.....</i> | <i>33</i> |
| Nalozi | 34 |
| Unos naloga za plaćanje i zahtjeva | 36 |
| <i>eGotovina.....</i> | <i>36</i> |
| <i>Interni prijenos.....</i> | <i>36</i> |
| <i>Kupoprodaja deviza.....</i> | <i>37</i> |
| <i>Ručni unos naloga.....</i> | <i>38</i> |
| <i>Slikaj i plati.....</i> | <i>41</i> |

| | |
|---|-----------|
| <i>Iz predloška</i> | 42 |
| <i>Podjela na rate</i> | 42 |
| Proizvodi | 43 |
| <i>eKiosk</i> | 43 |
| <i>eTrajni nalog</i> | 44 |
| <i>eRačun</i> | 46 |
| <i>HPB Invest</i> | 49 |
| Više | 55 |
| <i>ePoslovnica</i> | 55 |
| <i>Ugovorite sastanak</i> | 55 |
| <i>Izvodi</i> | 56 |
| <i>Predlošci</i> | 56 |
| <i>Mjenjačnica</i> | 57 |
| <i>Kontakti</i> | 58 |
| <i>Novosti u aplikaciji</i> | 58 |
| Profil korisnika | 59 |
| <i>Moji podaci</i> | 59 |
| <i>Posredni identifikator računa (PIR)</i> | 60 |
| <i>Privole i način kontakta</i> | 61 |
| <i>Sigurnost</i> | 62 |
| <i>Postavke</i> | 66 |
| <i>Poruke</i> | 69 |
| <i>Odjava s mBanking-a</i> | 70 |
| MOBILNI TOKEN - mToken | 71 |
| Kako se prijaviti u mToken | 71 |
| Kako se prijaviti u internetsko bankarstvo | 71 |

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Skeniraj QR kod | 72 |
| Potpis naloga mTokenom..... | 72 |
| Prebaci mHPB na novi uređaj..... | 73 |
| Postavke | 75 |
| Odjava s mToken-a | 76 |
| SERVISI I ALATI..... | 77 |
| Centri | 77 |
| Bankomati | 78 |
| Mjenjačnica | 78 |
| Ugovorite sastanak..... | 78 |
| Kontakti | 79 |
| O aplikaciji..... | 79 |

Prednosti mHPB mobilne aplikacije

mHPB je mobilna aplikacija Hrvatske poštanske banke koja korisnicima nudi:

- otvaranje **SuperSmart HPB računa** (tekući i/ili žiro račun)
- **mobilni token** (mToken) i **mobilno bankarstvo** (mBanking)
- **servise i alate** (informacije o centrima i bankomatima Banke, ugovaranje sastanaka, pregled tečajne liste, valutni kalkulator te kontaktne podatke Banke).

Korištenje usluga mobilnog bankarstva (mBanking) i mobilnog tokena (mToken) kroz mHPB omogućeno je domaćim i stranim fizičkim osobama, koje su vlasnici tekućeg ili žiro računa u HPB-u te imaju prethodno ugovorene navedene usluge. Ostali korisnici mHPB-a, koji nemaju aktivirane usluge mobilnog bankarstva i mobilnog tokena mogu pristupiti isključivo korisničkim servisima i alatima.

Prednosti:

- ovom uslugom možete se služiti s bilo kojeg mjesta, mobilnog uređaja i računala, koji imaju pristup internetu
- usluga omogućuje potpunu kontrolu financija
- ne ovisite o radnom vremenu centara ili ureda Hrvatske pošte – poslužete s HPB-om od 0 do 24 sata, 7 dana u tjednu
- naknade za provođenje transakcija su znatno niže nego u centrima Banke i u uredima Hrvatske pošte.

Sigurnosne mjere i identifikacija korisnika

mHPB je sigurna aplikacija za korištenje. Aplikacija sadrži sigurnosni softver koji jamči bezbrižnost i jednostavnost pristupa i rada u mobilnom bankarstvu te s mobilnim tokenom. Pristup nije moguć bez unosa PIN-a, koji je poznat samo korisniku. Kao opcija na mobilnim uređajima novije generacije (operativnog sustava iOS, Android i Huawei) pristup PIN-om moguće je zamijeniti pristupom otiskom prsta (Touch ID) ili prijavom prepoznavanjem lica (Face ID), s odabirom u postavkama. Aplikacija se zaključava iz sigurnosnih razloga i zahtjeva novu prijavu u slučaju neaktivnosti ili kroz pet uzastopnih pogrešnih unosa PIN-a. Od verzije mHPB 3.15.0, prilikom svakog novog preuzimanja aplikacije, obvezno je postaviti PIN koji sadrži najmanje 6, a najviše 8 znamenaka.

Posebnu pozornost posvetili smo sigurnosti usluge internetskog bankarstva, kojoj se pristupa putem mobilnog tokena mHPB-a. Koristili smo najsuvremenije tehnologije u internetskom poslovanju i višestruke mjere zaštite:

- **autentičnost poslužitelja** – kako bi bili sigurni da korisnik komunicira s Bankom, osigurali smo certifikat svjetski prihvaćenog autoriteta na internetu, tvrtke Thawte Inc.
- **vatrozid** – virtualni elektronički zid, koji sprječava neovlašten pristup prema poslužiteljima Banke
- **enkripcija podataka** – kako bi se omogućila sigurna razmjena informacija putem interneta između korisnika i HPB-a, svaka informacija se kriptira (šifrira) prije prijenosa na servere HPB-a, na kojima se dekodira ključem, koji posjeduje samo Banka. Slično su zaštićeni i podaci, koje Banka šalje korisnicima.
- **identifikacija korisnika** – Banka mora pouzdano znati tko je korisnik, a korisnik mora biti siguran da nitko drugi nema pristup njegovim računima i sredstvima. U svrhu identifikacije Banka izdaje korisnicima tokene i/ili mTokene. Korisnici tokena i mTokena predstavljaju se Banci s dva podatka. Prvi je podatak serijski broj, a drugi jednokratna lozinka, koju na temelju unesenog PIN-a generiraju token i mToken. Jednom iskorištena

jednokratna lozinka ne može se ponovno upotrijebiti u prijavi na internetsko bankarstvo. Alternativno, koristi se biometrijska metoda.

- **automatska odjava** – ako se nakon prijave više od pet minuta ne koristi internetsko bankarstvo, korisnik je automatski odjavljen, a da bi nastavio rad, morat će ponoviti prijavu. Na taj će se način spriječiti neželjeni uvid u račune i transakcije u vrijeme u kojem nije aktivni u radu na računalu ili mobilnom uređaju.
- **onemogućavanje prijave** - nakon određenog broja neuspješnih pokušaja, prijava u HPB internetsko bankarstvo je onemogućena
- **objave o sigurnosnim prijetnjama** - kako bi Banka upozorila korisnike na pojavu novih prijetnji i postupaka koje implementira da bi ih zaštitila, Banka objavljuje obavijesti na svojim internetskim stranicama i dostavlja ih porukom u obavijesti unutar internetskog i mobilnog bankarstva
- **snažna ili pouzdana autentifikacija korisnika u svrhu autorizacije transakcije ili dodavanja na Listu provjerenih primatelja** - kako bi se smanjila mogućnost zlouporabe, kod zadavanja naloga za plaćanje prema primatelju koji nije na Listi provjerenih primatelja korisnika ili dodavanja primatelja na Listu, Banka primjenjuje snažnu dvofaktorsku autentifikaciju korisnika i dinamičko povezivanje te traži APPLI3/MDS autorizaciju unutar HPB internetskog bankarstva, a unutar mobilnog bankarstva unos PIN-a ili biometrije.

Zaštitne mjere kada klijent Banke koristi usluge drugih licenciranih pružatelja platnih usluga:

Prema Zakonu o platnom prometu, klijenti Banke koji su korisnici usluge HPB internetskog ili mobilnog bankarstva za sve svoje transakcijske račune koje Banka vodi, mogu koristiti usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu, koje pružaju licencirani pružatelj navedenih usluga. Zaštitne mjere Banke, koje se odnose na postupke autentifikacije i autorizacije (APPLI1/OTP, APPLI2/MAC i APPLI3/MDS) koje klijent provodi unutar HPB internetskog bankarstva, u jednakoj mjeri primjenjuju se i pri postupcima autentifikacije i autorizacije, koje provodite posredstvom licenciranih pružatelja usluga, a Banka ih provodi automatskim preusmjeravanjem na odgovarajuće stranice Banke ili iniciranjem *push* poruka na mobilnu aplikaciju Banke (mHPB).

Pristupnica za korištenje mobilnog bankarstva i mobilnog tokena

Pristupnica za korištenje internetskog bankarstva mTokenom ili mobilnog bankarstva dostupna je u svakom centru Banke ili na internetskoj stranici www.hpb.hr.

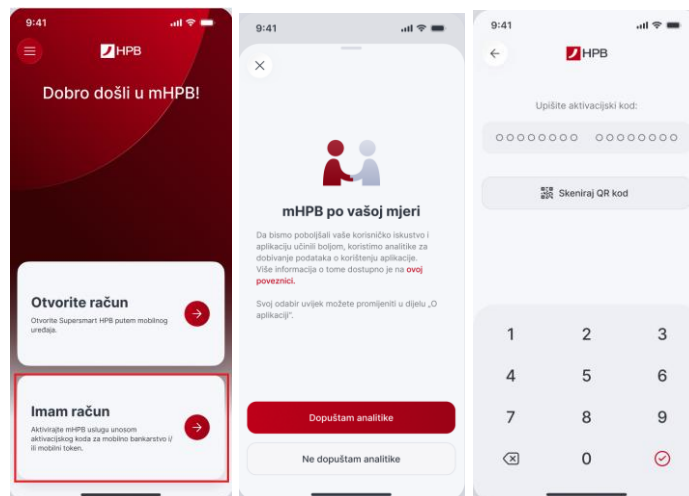
Nakon ugovaranja usluge, Banka korisniku aktivira aplikaciju. Korisnik dobiva prvi dio aktivacijskog koda za odabranu uslugu odmah po aktivaciji usluge u centru, a drugi dio dostavlja se SMS-om ili e-mailom.

INSTALACIJA APLIKACIJE mHPB

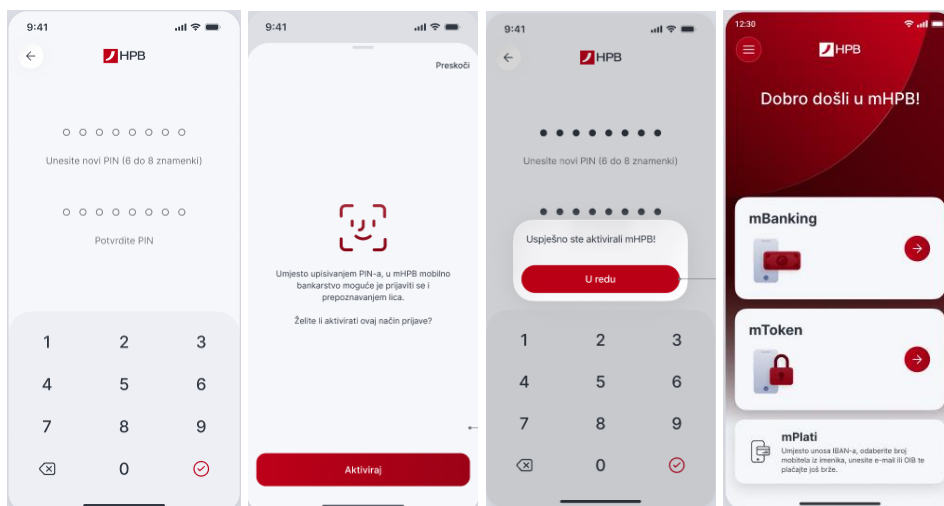
mHPB aplikaciju mogu instalirati svi, dok je klijentima HPB-a omogućeno korištenje i mobilnog bankarstva i mobilnog tokena. Aplikacija je dostupna na Apple App Store-u, Google Play Store-u i AppGallery Store-u, odakle se može preuzeti. Da bi se preuzela potrebno je imati pristup internetu.

Nakon preuzimanja aplikacije, instalacija se automatski pokreće. U slučaju u kojem mobilni uređaj ne pokrene automatski preuzetu aplikaciju, potrebno ju je pokrenuti ručno.

Prilikom prvog pokretanja aplikacije, korisnici koji imaju ugovorenu uslugu mBanking ili mToken, odabiru opciju *Imam račun* te nakon toga unose aktivacijski kod (slika 1), a zatim upisuju PIN, koji mora sadržavati šest do osam znamenki (slika 2). Nakon potvrde PIN-a, potrebno je odabrati uslugu koja je aktivirana i kojoj se želi pristupiti. PIN je osobni identifikacijski broj (lozinka) pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja aplikacije. Poznat je samo korisniku te ga jedino on može promijeniti. Korisnicima, čiji mobilni uređaji to podržavaju, omogućena je prijava putem otiska prsta (slika 2) ili prijava prepoznavanjem lica.



Slika 1 – Unos aktivacijskog koda

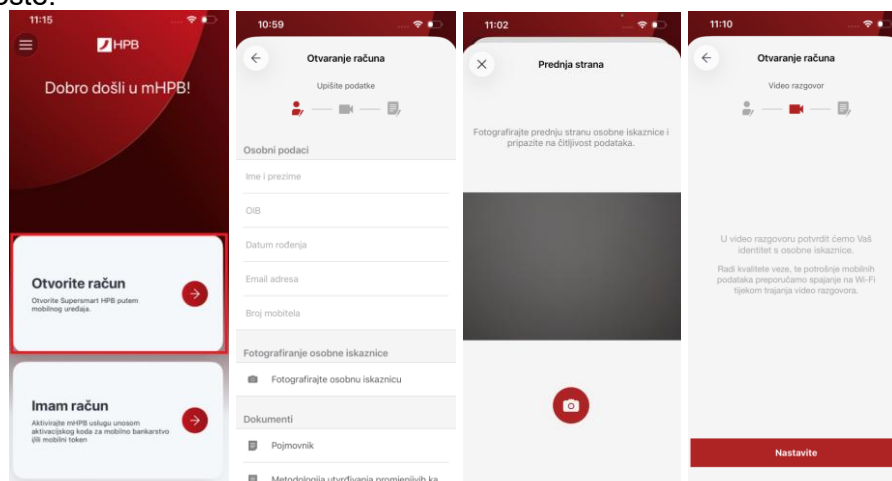


Slika 2 – Prvi unos i potvrda PIN-a i početni ekran

SuperSmart HPB račun

Putem opcije *Otvorite račun* sa slike 1 omogućeno je *online* otvaranje tekućeg i/ili žiro SuperSmart HPB računa, prema odabiru korisnika (slika 3). Nakon popunjavanja osobnih podataka, razgovora s agentom i uspješno provedene identifikacije, u mHPB-u se prikazuju dokumenti, koje klijent prihvaća ako je pročitao, razumio i nedvojbeno dao suglasnost za nastavak procesa sklapanja Ugovora.

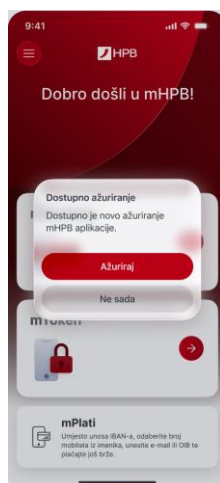
Račun mogu otvoriti svi rezidenti, a Ugovor je sklopljen i proizvodi pravni učinak tek kada klijent potpiše Ugovor i pripadajuću dokumentaciju u centrima Banke ili poslovnicama Hrvatske pošte.



Slika 3 – Proces otvaranja SuperSmart računa

Nadogradnja aplikacije mHPB

Kod većih izmjena aplikacije svim korisnicima se kod pokretanja mHPB-a javlja obavijest o dostupnosti nove verzije. Nadogradnja aplikacije je dostupna na Apple App Store-u, Google Play Store-u i AppGallery Store-u koji se otvara odabirom opcije „Preuzmi“ (slika 5). Prilikom nadogradnje/ažuriranja aplikacije potrebno je imati pristup internetu.



Slika 4 – Nadogradnja aplikacije

MOBILNO BANKARSTVO – mBANKING

HPB mobilno bankarstvo korisnicima omogućuje upravljanje financijama putem mobilnog uređaja. Korisnikom mBanking-a može postati svaka domaća ili strana fizička osoba koja u HPB-u ima otvoren tekući ili žiro račun.

Kako se prijaviti

Prilikom prijave u aplikaciju, korisnik unosi PIN, koji je odredio nakon aktivacije usluge (slika 2) ili se prijavljuje otiskom prsta ili prepoznavanjem lica, ako ima mobilni uređaj koji podražava jednu od navedenih metoda biometrijske identifikacije.

Nakon pet uzastopno pogrešno unesenog PIN-a, mobilno bankarstvo će se automatski blokirati. Uslugu je moguće ponovo koristiti tek nakon otključavanja, koje je potrebno zatražiti u centru Banke.

Pogrešna prijava

Ako se prilikom prijave unese pogrešan PIN, na ekranu se pojavljuje poruka greške te će biti potrebno unijeti ispravan PIN.

Ako prilikom prijave biometrijskom metodom (otisak prsta ili prepoznavanje lica) prijava ne bude uspješna, korisnika se traži da unese ispravan PIN.

mPlati

Na prijavnom ekranu osim opcija prijave u mBanking i mToken, dostupna je i funkcionalnost mPlati. (slika 5). mPlati ubrzava i pojednostavljuje kreiranje platnog naloga, koristeći pritom i mogućnost zadavanja naloga posredni identifikator računa (PIR). Registrom posrednih identifikatora računa (RPIR) upravlja Financijska agencija (FINA).

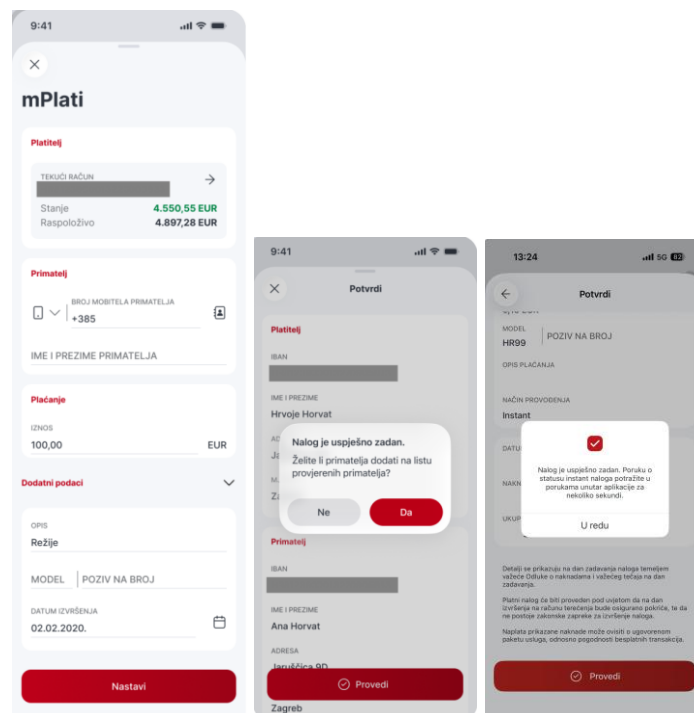
To znači da je nalog osim unosa IBAN-a primatelja, moguće zadati prema broju mobitela primatelja (uz ručni unos broja mobitela, postoji mogućnost odabira broja mobitela iz imenika mobilnog uređaja), e-mail adresi ili OIB-u primatelja, čiji podaci su uneseni u RPIR-u. Na unosnoj formi naloga, potrebno je potvrditi/odabrati račun terećenja iz liste svih euro računa

kojih je korisnik vlasnik ili opunomoćenik, identifikator primatelja (broj mobitela, e-mail adresu, OIB, ili IBAN) te iznos plaćanja (slika 6). Iznos plaćanja je isključivo u valuti EUR.

Dostupan je i unos dodatnih podataka: model i poziv na broj primatelja, datum izvršenja te opis plaćanja. Datum izvršenja je automatski postavljen na tekući datum, dok je u opisu plaćanja postavljeno *Plaćeno putem opcije mPlati*. Datum i opis plaćanja moguće je mijenjati. Odabirom opcije *Nastavi* prikazuje se ekran sa svim unesenim podacima. Potrebno je još jednom provjeriti unesene podatke i potvrditi nalog (slika 7). Nakon potvrde naloga pokrenut će se Provjera primatelja plaćanja (VoP). Nalog zadan putem mPlati biti će proveden kao instant nalog i izvršen unutar 10 sekundi.

Nalozi uneseni opcijom mPlati, dostupni su u pregledu naloga unutar aplikacije s pripadajućim statusima i akcijama.

Napomena: *Kako bi se plaćanje moglo izvršiti na primateljev broj mobitela, e-mail adresu ili OIB, isti treba biti registriran u FINA-i kao posredni identifikator računa (PIR). To je moguće napraviti u mobilnom bankarstvu u Profilu korisnika odabirom opcije [Posredni identifikator računa](#).*



Slika 5 – Provođenje naloga putem mPlati

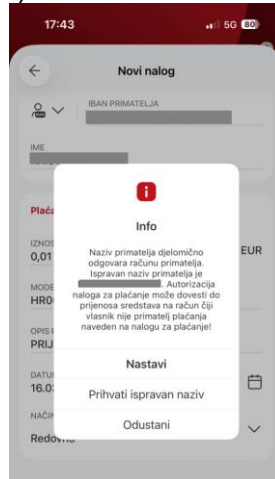
Provjera primatelja plaćanja

Usluga provjere primatelja plaćanja (VoP-Verification of Payee, u daljnjem tekstu VoP usluga) provodi se prije autorizacije naloga a s ciljem povećanja sigurnosti plaćanja i smanjenja rizika od prijevara. Provodi se kako bi se utvrdila podudarnost unesenog imena i prezimena/naziva primatelja s vlasnikom IBAN-a (računa), a za sve vrste kreditnih transfera u valuti EUR prema primatelju unutar EU/EEA.

Rezultat provjere može biti:

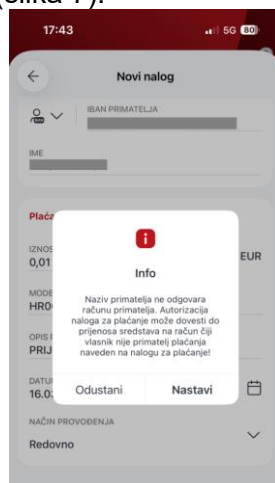
1. **Potpuno podudaranje** – ime i prezime/naziv primatelja odgovara vlasniku IBAN-a/računa. Korisnik može nastaviti s autorizacijom naloga te neće biti prikazana nikakva poruka.

- Djelomično podudaranje** – ime i prezime/naziv primatelja djelomično odgovara vlasniku IBAN-a/računa. Po primitku rezultata provjere, biti će prikazana informacija o ispravnom, odnosno, potpunom imenu i prezimenu/nazivu primatelja. Korisnik odlučuje, hoće li nalog autorizirati s imenom i prezimenom/nazivom koji je dobiven kao rezultat provjere, hoće li nalog provesti s inicijalno unesenim podacima o primatelju plaćanja ili će odustati od daljnjeg provođenja naloga (slika 6).



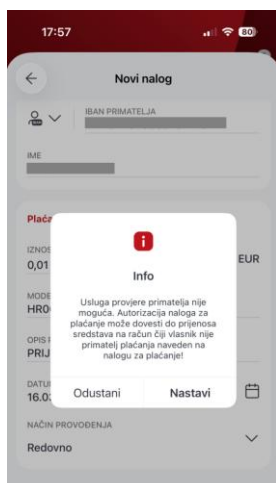
Slika 6 – Naziv primatelja djelomično odgovara računu primatelja

- Bez podudaranja** – ime i prezime/naziv primatelja ne odgovara vlasniku IBAN-a (računa). Po primitku rezultata provjere, platitelj odlučuje hoće li odustati od daljnjeg provođenja naloga ili će nastaviti s autorizacijom naloga s imenom i prezimenom/nazivom primatelja kojeg je inicijalno unio (slika 7).



Slika 7 – Naziv primatelja ne odgovara računu primatelja

- Provjeru primatelja nije moguće provesti** – u iznimnim situacijama provjeru primatelja neće biti moguće provesti, a informacija o nemogućnosti provjere bit će prikazana na ekranu uređaja. Po primitku rezultata provjere, platitelj odlučuje hoće li odustati od daljnjeg provođenja naloga ili će nastaviti s autorizacijom naloga s imenom i prezimenom/nazivom primatelja kojeg je inicijalno unio (slika 8).

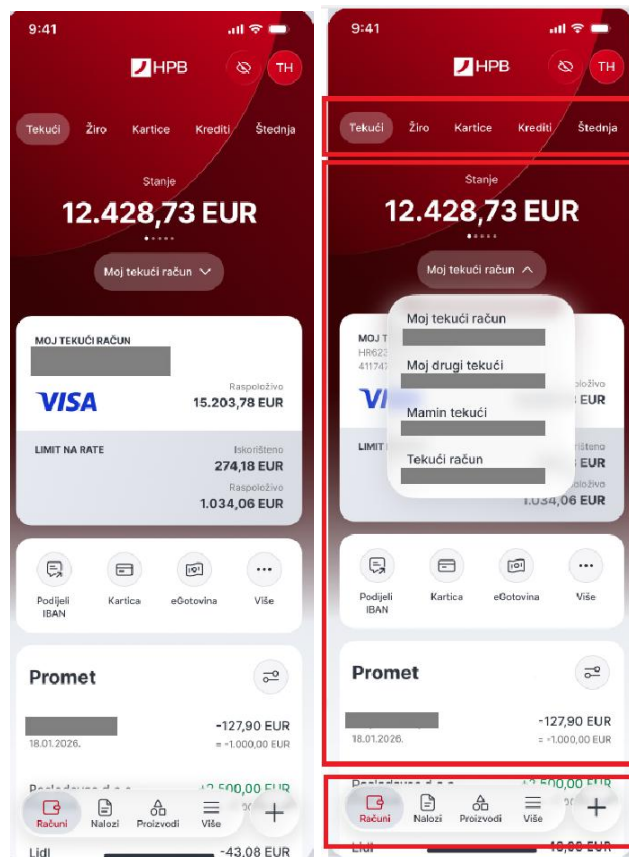


Slika 8 – Usluga provjere primatelja nije moguća

Napomena: Usluga provjere primatelja plaćanja neće se primjenjivati pri pojedinačnim plaćanjima u korist poslovnog subjekta registriranog u Republici Hrvatskoj. Prilikom unosa IBAN-a (računa) jednom od dostupnih metoda (ručni unos, Slikaj i plati, eRačuni), automatski će se popuniti podaci o primatelju plaćanja iz Jedinственог регистра računa (JRR) i neće se moći naknadno mijenjati.

Prikaz glavnog izbornika

Nakon uspješnog pristupanja aplikaciji, otvara se početni ekran.








Slika 9 – Početni ekran glavnog izbornika, podjela


Početni ekran *Računi* sastoji se od horizontalnog izbornika, središnjeg dijela i navigacijskog izbornika (slika 9).

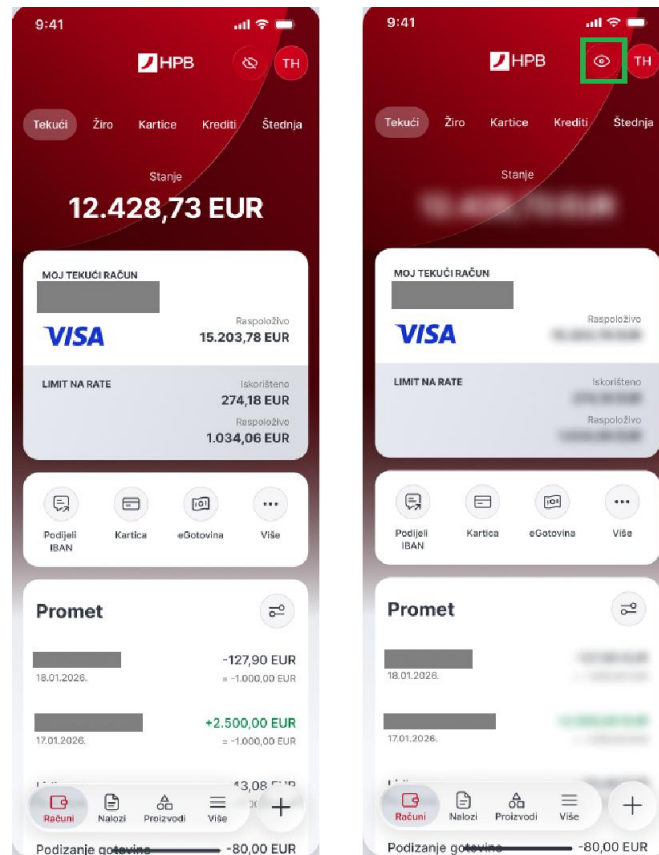
U horizontalnom izborniku (slika 9, najviši zaokruženi pravokutnik) nalaze se svi proizvodi Banke kojima je prijavljeni korisnik vlasnik i/ili opunomoćenik (transakcijski računi, kartice, krediti, štednja) te je moguće odabrati željeni proizvod. Ukoliko korisnik ima više proizvoda, izbornik je moguće pomicati ulijevo i udesno.

U središnjem dijelu početnog ekrana (slika 9, središnji zaokruženi izbornik) nalaze se stanje odabranog proizvoda, raspoloživi iznos, akcije po računu/karticama te prometi. Ukoliko prijavljeni korisnik ima više proizvoda istog tipa, na primjer tekućih računa, ispod stanja je dostupan padajući izbornik gdje je moguće odabrati drugi željeni proizvod. Alternativno, drugi željeni proizvod moguće je dohvatiti prelaženjem prstom ulijevo po ekranu u po dijelu stanje računa.

U navigacijskom izborniku (slika 9, najniži zaokruženi izbornik) dostupne su poveznica za račune , pregled naloga , proizvode , opcija više  te poveznica novog naloga .


Računi

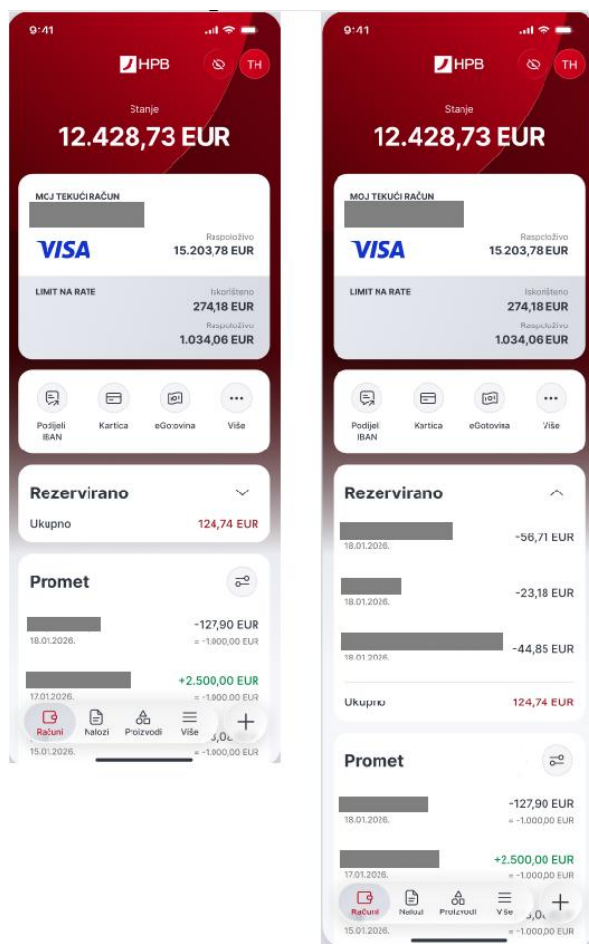
Nakon prijave u mHPB, u navigacijskom izborniku je otvoren ekran *Računi* . Ovdje su vidljivi svi proizvodi Banke kojima je prijavljen korisnik vlasnik i/ili opunomoćenik. Odabirom željenog proizvoda, u središnjem dijelu početnog ekrana prikazuju se stanje, raspoloživi iznos, akcije po računu/karticama te prometi.



Slika 10 – Gumb Sakrij stanje u ekranu Računi

Na ovom ekranu moguće je odabrati gumb *Sakrij stanje* , kojim se sakrivaju svi iznosi vidljivi na ekranu.

Ispod svakog odabranog proizvoda, vidljivi su njegovi *Prometi*. Korisnik u dijelu *Rezervirano* može vidjeti ukupan iznos svojih troškova koji još nisu proknjiženi, a umanjuju raspoloživo stanje. Odabirom strelice  otvara se padajući izbornik svih takvih troškova (slika 11).



Slika 11 – Rezervirane transakcije

Napomena: Prometi po računu u HRK valuti izvršeni prije 01.01.2023. godine, prestankom obveze dvojnog prikaza od 01.01.2024. godine, nisu dostupni u aplikaciji za dohvat. Isto se odnosi i na platne naloge zadane prije 01.01.2023. godine u HRK valuti. U slučaju potrebe za prometima ili platnim nalogima iz perioda prije 01.01.2023. godine, potrebno je obratiti se u centar Banke.

Transakcijski računi i kartice imaju svoje akcije po računu/karticama, dok ih krediti, štednje i depoziti nemaju.


Tekući/žiro račun

Ovisno o tome koje tekuće/žiro račune korisnik ima, vidljive su sljedeće akcije po njima:

- Podijeli IBAN
- Kartica (vidljivo korisnicima koji imaju debitnu karticu)
- eGotovina
- Slikaj i plati
- Izvodi
- Detalji računa

Detalji računa

Odabirom akcije po računu *Detalji računa*, otvaraju se informacije o računu.

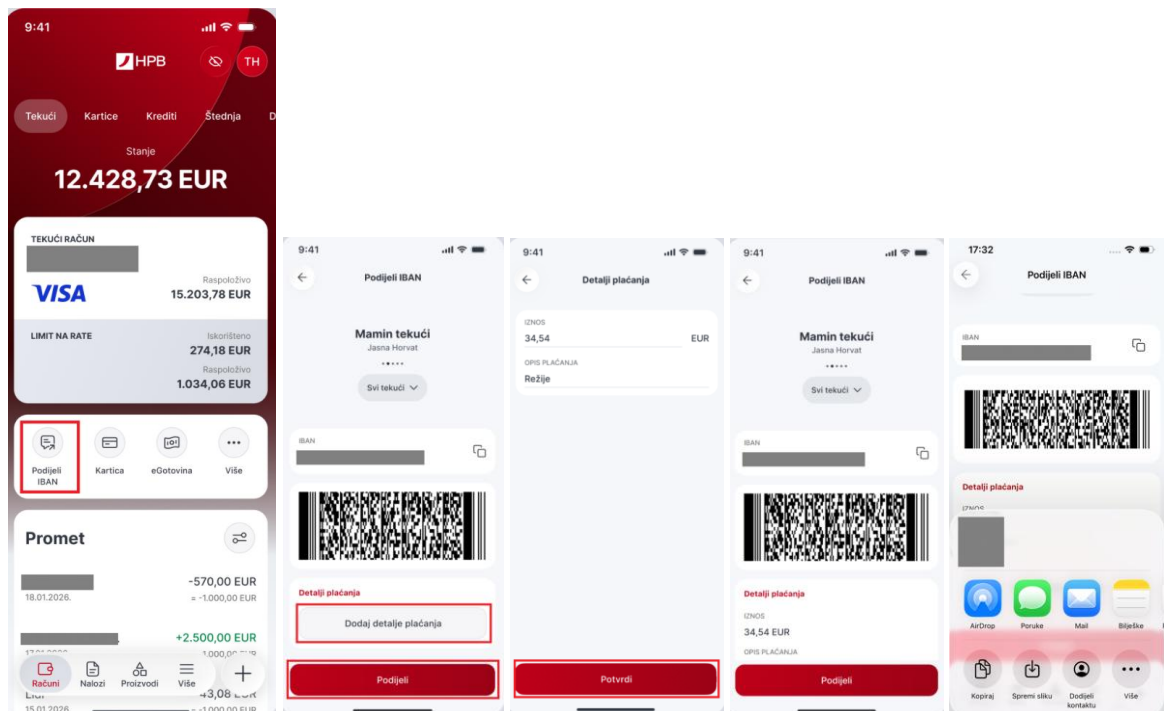
U informacijama odabranog računa klikom na  moguće je promijeniti naziv računa. Novi naziv računa vidljiv je na svim ekranima.

Kartica

Korisnici koji imaju debitnu karticu, imaju u akcijama po računu i akcije po kartici koje su opisane [ovdje](#).


Podijeli IBAN

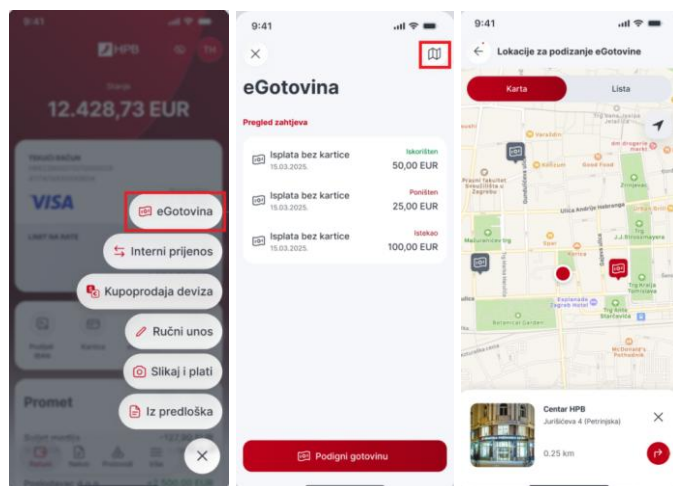
Ukoliko korisnik želi poslati nekome podatke o uplati na njegov račun, odabire akciju *Podijeli IBAN*. Otvara se ekran gdje se kreira bar kod i može, ukoliko želi, dodati i detalje za takvo plaćanje, iznos te opis plaćanja. Nakon odabira gumba *Potvrdi*, kreiran je bar kod i moguće ga je podijeliti sa platiteljem (slika 12).



Slika 12 – Podijeli IBAN

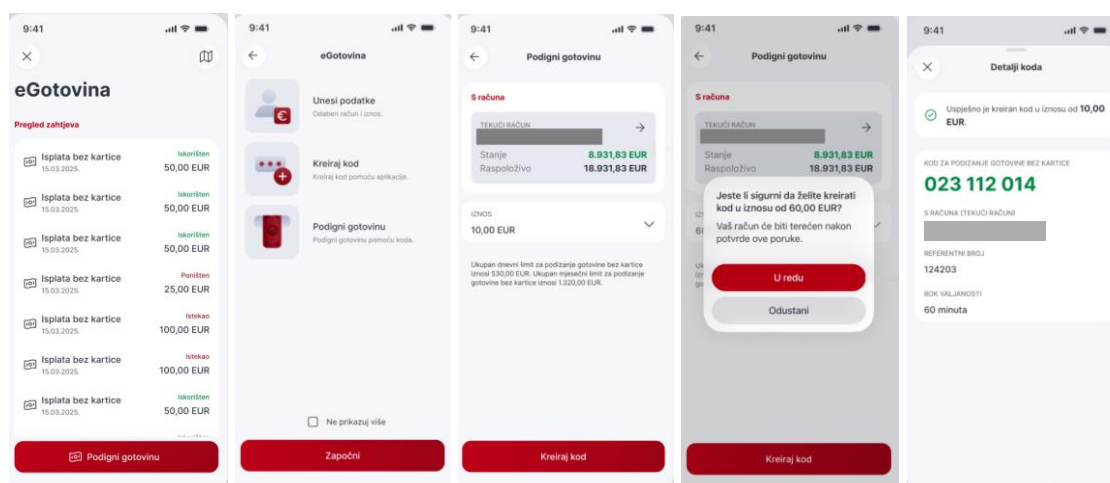
eGotovina

eGotovina je usluga koja omogućuje podizanje gotovine na bankomatu bez korištenja kartice. Otvaranjem ekrana, korisnik može zadati novi zahtjev za podizanjem eGotovine odabirom gumba *Podigni gotovinu* i pregledati prijašnje zahtjeve. Također je moguće provjeriti lokacije isplatnih mjesta u listi ili na karti odabirom gumba  u gornjem desnom kutu (slika 13).



Slika 13 – eGotovina

Nakon odabira gumba *Podigni gotovinu*, slijedi kratko pojašnjenje procesa (slika 14). Na slijedećem ekranu, korisnik bira račun terećenja i željeni iznos isplate (moguće je odabrati transakcijske račune u domaćoj valuti vlasnika i opunomoćenika, minimalno 10,00 eura i maksimalno 530,00 eura). Nakon toga odabire gumb *Kreiraj kod* i na ekranu se prikazuje kod za podizanje gotovine. Kod se sastoji od devet brojeva formiranih u tri skupine po tri broja. Svih devet znamenki unosi se na bankomatu prilikom isplate gotovine.



Slika 14 – Podizanje eGotovine bez kartice

Rok valjanosti koda je 60 minuta, a u slučaju isteka roka, novac će biti vraćen na račun korisnika, koji je ranije odabran za terećenje. Postupak je moguće ponoviti onoliko puta koliko na računu ima raspoloživih sredstava, a u okviru dnevnog i mjesečnog eGotovina limita.

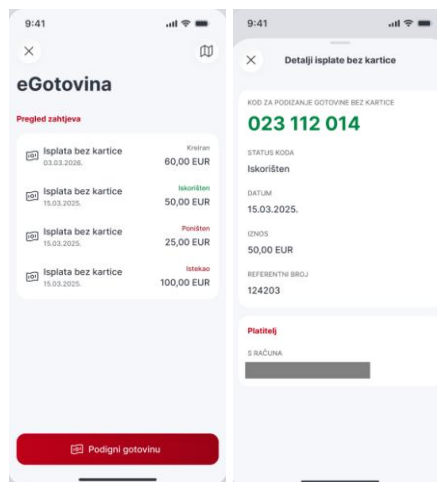
Ukupan dnevni limit za podizanje gotovine bez kartice iznosi 530,00 eura, neovisno o računu terećenja, dok mjesečni iznos za podizanje gotovine bez kartice iznosi 1.320,00 eura. Mjesečni limit od 1.320,00 eura se odnosi samo na uslugu *Podigni gotovinu*, dok internetsko i mobilno bankarstvo te kartice imaju svoje limite. Ukoliko postoji potreba za podizanjem gotovine u iznosu većem od dnevnog i/ili mjesečnog limita, isti je moguće podići karticom u poslovnim jedinicama Banke i ugovornih partnera (Fina i Hrvatska pošta d.d.) ili na bankomatima i EFTPOS uređajima HPB-a te drugih banaka u zemlji i inozemstvu.

Pregled zahtjeva za podizanjem eGotovine

Svi zahtjevi za podizanjem eGotovine sortirani su po datumu kreiranja, a dostupni su i podaci o statusu svakog pojedinog koda te iznosu (slika 15).

Mogući statusi koda su:

- **kreiran** – kod dobiva ovaj status odmah prilikom kreiranja na aplikaciji
- **istekao** – po isteku roka od 60 min, kod mijenja status iz *Kreiran* u *Istekao*. Korisnik više ne može iskoristiti ovaj kod, a ako želi može kreirati novi kod. Istekom koda, korisniku se automatski vraćaju sredstva na račun.
- **iskorišten** – podrazumijeva da je kreirani kod iskorišten na bankomatu te da su sredstva isplaćena
- **poništen** – u slučaju da korisnik odustaje od isplate gotovine bez kartice (otkazuje kod u centru Banke), kod se stornira i dobiva status *Poništen*. Kodove sa statusom *Istekao*, *Iskorišten* i *Poništen* nije moguće otkazati.

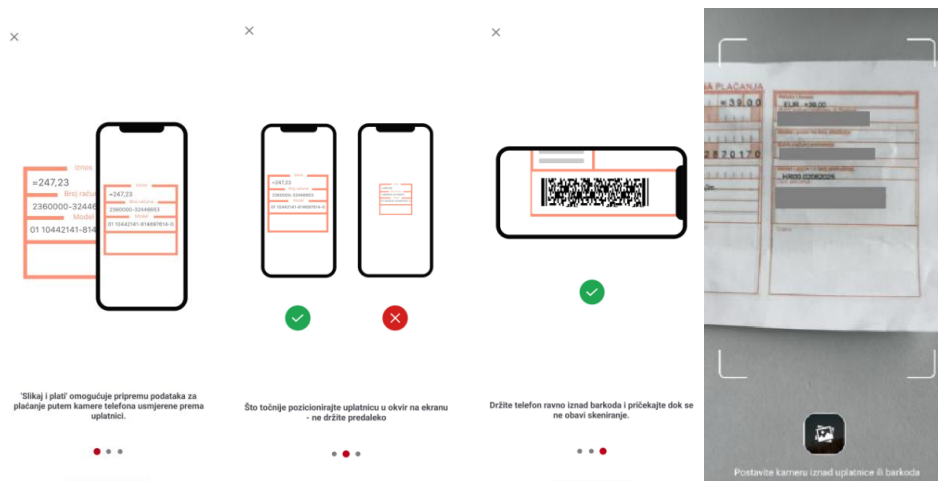


Slika 15 – Pregled zahtjeva za eGotovinu

Odabirom pojedinog zahtjeva, otvaraju se njegovi detalji – kod za podizanje gotovine bez kartice, status koda, datum izdavanja, iznos, referentni broj te račun terećenja. Akcija eGotovina dostupna je i u ekranu za Unosa naloga za plaćanje i zahtjeva u horizontalnom izborniku.

Slikaj i plati


Kod prvog odabira ove akcije (slika 16) prikazat će se upute za korištenje i pozicioniranje mobilnoga uređaja.

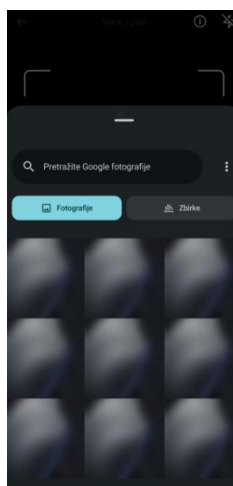


Slika 16 – Slikaj i plati upute

Moguće je skenirati bar kod ili odrezak uplatnice te dohvatiti uplatnice iz galerije. Nakon što se podaci učitaju, potrebno je provjeriti ispravnost učitanih podataka i prije potvrde plaćanja.

Napomena: *Ukoliko korisnik nakon što spremi nalog, a prije njegovog provođenja izađe iz ekrana za unos naloga, isti se sprema i dostupan je u statusu Uneseni.*

Dohvat uplatnica iz galerije telefona radi se odabirom . Odabirom uplatnice automatski će se popunjavati obavezna polja u nalogu (slika 17).



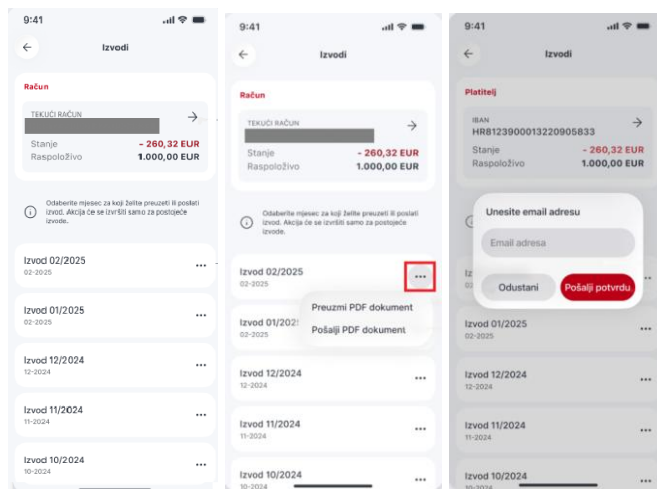
Slika 17 – Plaćanje iz galerije

Akcija Slikaj i plati dostupna je i u ekranu za Unos naloga za plaćanje i zahtjeva u horizontalnom izborniku. Nakon učitavanja podataka sa uplatnice, nalog je potrebno provesti.

Izvodi

Odabirom akcije *Izvodi* dohvaćaju se izvodi za odabrani vlasnički račun. Moguće je dohvatiti i ispisati izvode za zadnjih 13 mjeseci (slika 18).

Detalji svakog pojedinog izvoda dohvaćaju se odabirom gumba **⋮** na željenom izvodu. Izvod u .pdf formatu moguće je preuzeti ili poslati na željenu e-mail adresu (slika 18).

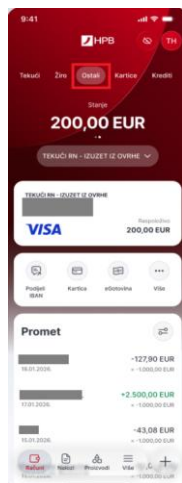


Slika 18 – Izvodi

Izvodi su dostupni i u opciji *Više* horizontalnog izbornika.

Ostali

Korisnici koji imaju zaštićeni račun za primanje sredstava izuzetih od ovrhe imaju u horizontalnom izborniku opciju *Ostali*. Akcije po ostalim računima iste su kao akcije po tekućim/žiro računima.



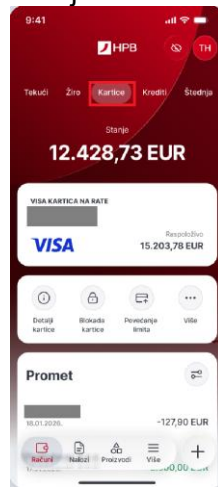
Slika 19 – Ostali računi

Kartice

HPB nudi različite vrste debitnih i kreditnih kartica koje omogućuju jednostavno i praktično upravljanje troškovima. Sve kartice koriste najsvremeniju čip tehnologiju i međunarodno su priznate, a korisnicima osiguravaju pristup novcu i lako plaćanje u zemlji i inozemstvu od 0 do 24 sata.

Kartice su dostupne unutar horizontalnog izbornika na vrhu poveznice  navigacijskog izbornika.

Korisniku se odabirom *Kartice* otvaraju sve kartice koje nisu debitne. Debitne kartice prikazane su uz račun (tekući, žiro) za koji su vezane. Za sve kartice vidljivi su prometi.




Slika 20 – Kartice

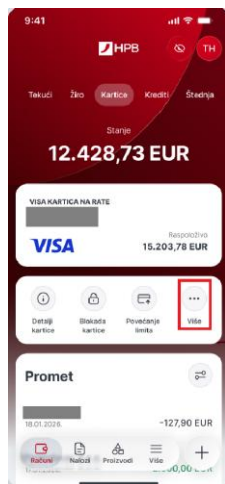
Ovisno o kartici koji korisnik ima, dostupne su različite akcije po karticama:

- Podjela na rate
- Blokada/deblokada kartice
- Promjena modela otplate
- Privremeno povećanje limita (za kupnju roba i usluga te podizanje gotovine)
- Detalji kartice
- Pregled naplate
- Deblokada PIN-a
- Uplata na račun kartice
- Uplata za izdavanje kartice

Napomena: *Podjela na rate omogućena je isključivo klijentima koji su ugovorili mogućnost podjele na rate na svom debitnom računu ili imaju kreditnu karticu koja ima omogućenu tu opciju.*


Sve akcije nisu odmah vidljive, već da bi ih korisnik vidio, mora odabrati  u akcijama po kartici (slika 21).

Korisnici koji imaju debitne kartice, dohvaćaju akcije po debitnim karticama u akcijama po tekućem/žiro računu odabirom akcije *Kartice*.





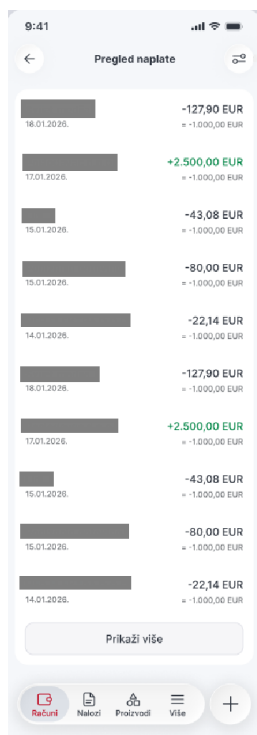
Slika 21 – Pregled akcija po kartici

Detalji kartice

Odabirom akcije po karticama  , otvaraju se detalji odabrane kartice, odnosno informacije po računu kartice.

Pregled naplate

Odabirom akcije po karticama  Pregled naplate , otvara se istoimeni ekran (slika 22). Naplate je moguće filtrirati odabirom gumba  , po vremenskom razdoblju te uplatama/isplatama.



Slika 22 – Pregled naplate po kartici

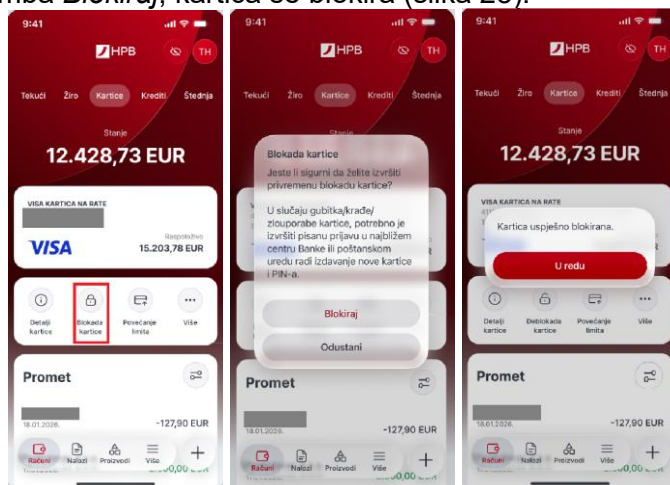
Blokada/deblokada kartica

Radi veće sigurnosti korištenja kartica, korisnicima mobilnog bankarstva omogućena je brza i sigurna privremena blokada kartice te onemogućavanje njenog daljnjeg korištenja privremenom blokadom. Privremena blokada kartice radi se odabirom akcije po karticama



Blokada kartice

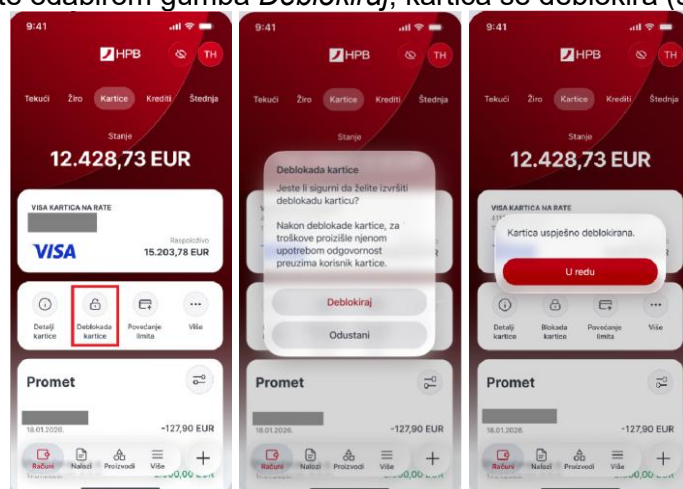
. Odabirom gumba *Blokiraj*, kartica se blokira (slika 23).



Slika 23 – Blokada kartice

U slučaju gubitka, krađe ili zlouporebe kartice, potrebno je izvršiti pisanu prijavu u bilo kojem centru Banke ili poštanskom uredu radi izdavanja nove kartice i PIN-a.


Ako korisnik mobilnog bankarstva procijeni da kartica nije bila dostupna za zlouporabu sigurnosnih obilježja i svih ostalih podataka dostupnih na kartici (broj kartice, rok važenja, troznamenkasti kontrolni broj otisnut na pozadini), omogućena mu je deblokada privremeno blokirane kartice. Kartica se deblokira odabirom akcije *Deblokada kartice*. Njezinim odabirom te odabirom gumba *Deblokiraj*, kartica se deblokira (slika 24).



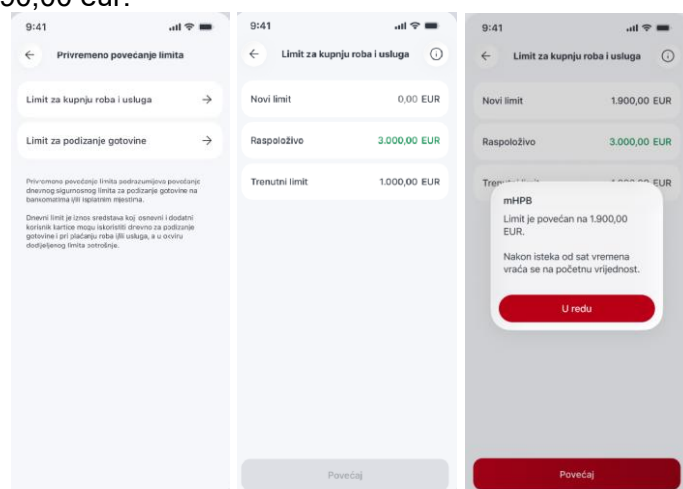
Slika 24 – Deblokada kartice

Ako korisnik deblokira karticu, koristi je na vlastitu odgovornost i snosi sav rizik njene moguće zlouporabe.

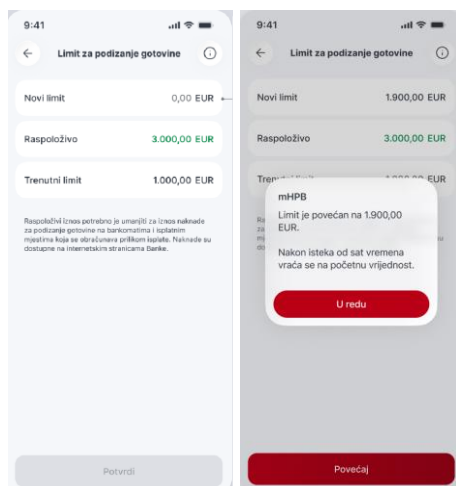
Privremeno povećanje limita

Odabirom akcije po karticama  , otvara se ekran za povećanje limita. Ovisno o kartici korisnika, može se privremeno povećati limit za kupnju roba i usluga i/ili limit za podizanje gotovine (slike 25 i 26).

Povećanje dnevnog limita moguće je u okviru ukupno raspoloživog iznosa. Trajanje traženog limita je sat vremena nakon čega se vraća na početnu vrijednost. Nakon unosa svih obaveznih polja, limit se povećava i korisniku se prikazuje poruka o tome. Maksimalan iznos za povećanje je 3.990,00 eur.




Slika 25 – Limit za kupnju roba i usluga




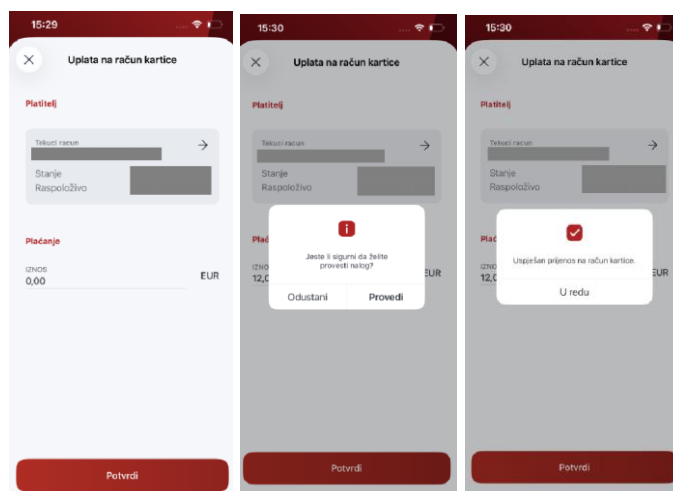
Slika 26 – Limit za podizanje gotovine

Deblokada PIN-a

U slučaju tri uzastopno pogrešno unesenog PIN-a prilikom korištenja kartice, onemogućeno je daljnje korištenje kartice na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom PIN-a. Kako bi korisnik neometano mogao koristiti karticu, mora u akcijama po karticama odabrati akciju  **Deblokada PIN-a**. Navedena akcija se korisniku pojavljuje tek u slučaju kada je korisniku PIN blokiran.

Uplata na kartice

Ako korisnik akcijama po kartici odabere  **Uplata na račun kartice**, otvara se ekran za uplatu na račun kartice (slika 27). Potrebno je odabrati račun s kojeg će se uplata provesti te odabrati gumb *Potvrdi*. Nakon što se nalog provede, korisnik dobije poruku potvrde o uspješnom prijenosu na račun kartice.




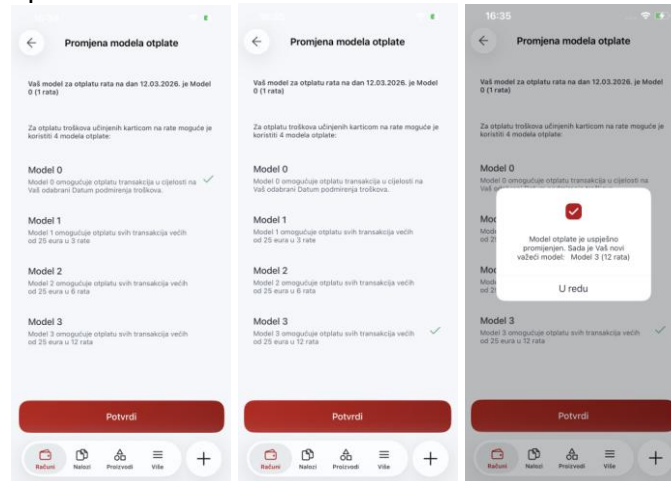
Slika 27 – Uplata na račun kartice

Promjena modela otplate

Podjela modela otplate podrazumijeva podjelu transakcija na rate prije samog plaćanja.

Podjela transakcije na rate prije samog plaćanja moguća je za transakcije kupovine roba i usluga i transakcije podizanja gotovine na bankomatima.

Korisnik u akcijama po kartici odabire  Promjena modela otplate . Otvara se ekran za promjenu modela otplate, gdje se odabire željeni model i potvrđuje promjena (slika 28). Sljedeća transakcija kupovine ili podizanja gotovine iznad 25,00 EUR bit će podijeljena na rate po odabranom modelu otplate.



Slika 218 – Promjena modela otplate

Korisnik bira između 4 modela otplate, na 3, 6 ili 12 rata.

Model 0 omogućuje otplatu transakcija u cijelosti na odabrani datum podmirenja troškova i zadan je svim korisnicima.

Model 1 omogućuje otplatu svih transakcija većih od 25 eura u 3 rate. **Model 2** omogućuje otplatu svih transakcija većih od 25 eura u 6 rata, dok **model 3** omogućuje isto u 12 rata.

Nakon uspješno provedene transakcije, model otplate bit će vraćen na model 0.

Podjela na rate


Podjela na rate odnosi se na naknadnu podjelu na rate nakon učinjene transakcije u iznosu većem od 25 eura i dostupna je korisnicima kartica debitne karticu s opcijom podjele na rate i Visa jedna za sve. Transakcija se može podijeliti na željeni broj rata, od 2 do 12.

Uvjeti za podjelu na rate debitnom karticom su:

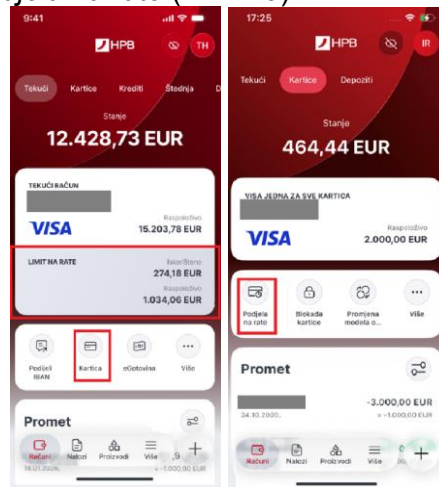
- Transakcija je napravljena karticom
- Iznos transakcije je u okviru dozvoljenog limita
- Transakcija je proknjižena na tekućem računu
- Transakcija nije starija od petnaest dana od datuma knjiženja transakcije
- Transakcija je dostupna u listi u akcijama po kartici *Podijeli na rate*

Uvjeti za podjelu na rate karticom Visa jedna za sve su:

- Transakcija je proknjižena
- Transakcija je nastala unutar obračunskog razdoblja
- Transakcija je dostupna u listi u akcijama po kartici *Podijeli na rate*

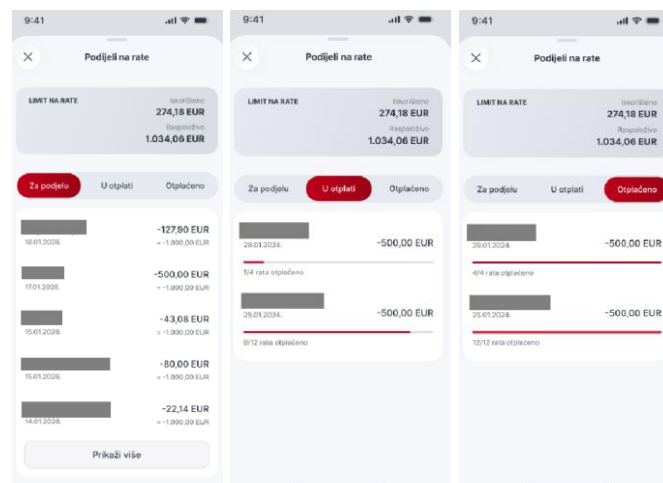
Opcija *Podjela na rate* je korisnicima obje kartice dostupna i unutar opcije  za unos naloga za plaćanje i zahtjeva odabirom akcije *Podjela na rate*. Uz navedeno, korisnici

debitne kartice s opcijom podjele na rate, alternativno dolaze do navedene opcije odabirom polja Limit na rate ili unutar akcije po kartici *Kartica*, a korisnici kartice Visa jedna za sve odabirom akcija po kartici *Podjela na rate* (slika 29).



Slika 29 – Podjela na rate

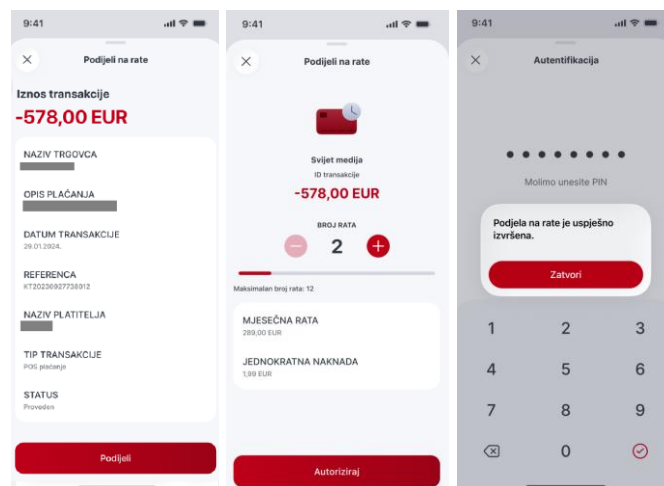
Neovisno o tome koji način dolaska do ekrana *Podjela na rate* korisnik odabere, prikazuju se 3 kategorije transakcija, za podjelu, u otplati ili otplaćene (slika 30).



Slika 30 – Kategorije transakcija unutar akcije Podjela na rate

Da bi se napravila podjela željene transakcije na rate, sa popisa transakcija u odjeljku *Za podjelu*, bira se željena transakcija te definira broj rata. Na ekranu odabira željenog broja rata uz broj rata naveden je iznos mjesečne rate kao i jednokratne naknade koja će biti naplaćena. Zadnji korak je autorizacija transakcije (slika 31).

Odabirom svake od transakcija vidljivi su detalji transakcije. Ukoliko nisu vidljivi svi detalji za transakciju koja je tek podijeljena na rate prikazana u odjeljku „U otplati“, isti će se pojaviti idući radni dan.

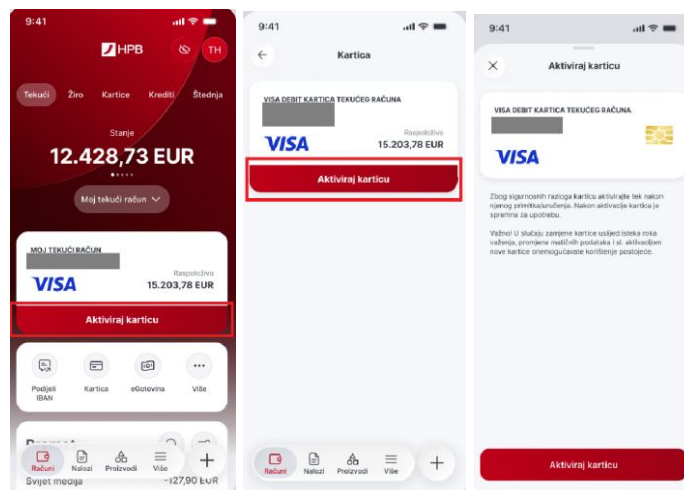


Slika 31 – Podjela željene transakcije na rate

Napomena: Određene kartične transakcije neće biti moguće podijeliti na rate sukladno politici banke (npr. igre na sreću).

Aktivacija kartice

Sve kartice se iz sigurnosnih razloga dostavljaju korisnicima s neaktivnim statusom te ih je prije korištenja potrebno aktivirati, osim Visa Prepaid kartica koje se dostavljaju u neugovorenom statusu zbog naplate naknade za izdavanje kartice. Aktivacija je osim putem govornog automata omogućena i putem internetskog bankarstva te mHPB-a. Na popisu računa vidljiva je akcija *Aktiviraj karticu* za novoizdane kartice. Ulaskom u detalje kartice moguće ju je aktivirati opcijom *Aktiviraj karticu* (slika 32). S aktivacijom nove kartice potrebno je pričekati do fizičkog zaprimanja iste jer se aktivacijom nove kartice onemogućuje korištenje postojeće.



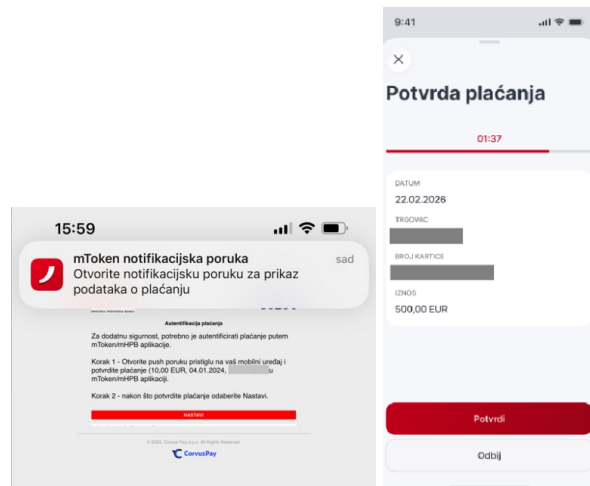
Slika 32 – Aktivacija kartice

Uplata za izdavanje kartice

Po isteku Visa Prepaid kartice, koja je na internetskom i mobilnom bankarstvu vidljiva u statusu *Neugovorena*, odabirom akcije *Uplata za izdavanje kartice*, pokreće se akcija uplate za izdavanje kartice.

Plaćanje karticama na internetu

Prilikom plaćanja karticom putem internetske kupovine, osim redovne autorizacije tokenom i mTokenom, postoji i mogućnost autorizacije odabirom *push* poruke (slika 33). Otvara se ekran potvrde plaćanja u mTokenu te je potrebno potvrditi ili odbiti plaćanje.



Slika 33 – Plaćanje karticama na internetu

Navedeno omogućuje sigurno, brzo i jednostavno plaćanje karticama na internetu. Funkcionalnost je omogućena implementacijom napredne verzije 3D Secure standarda v.2 za provođenje *online* plaćanja uz višu razinu sigurnosti te dodatnu zaštitu od prevara korištenjem naprednijih načina provjere njihove autentičnosti prilikom *online* kupnje.

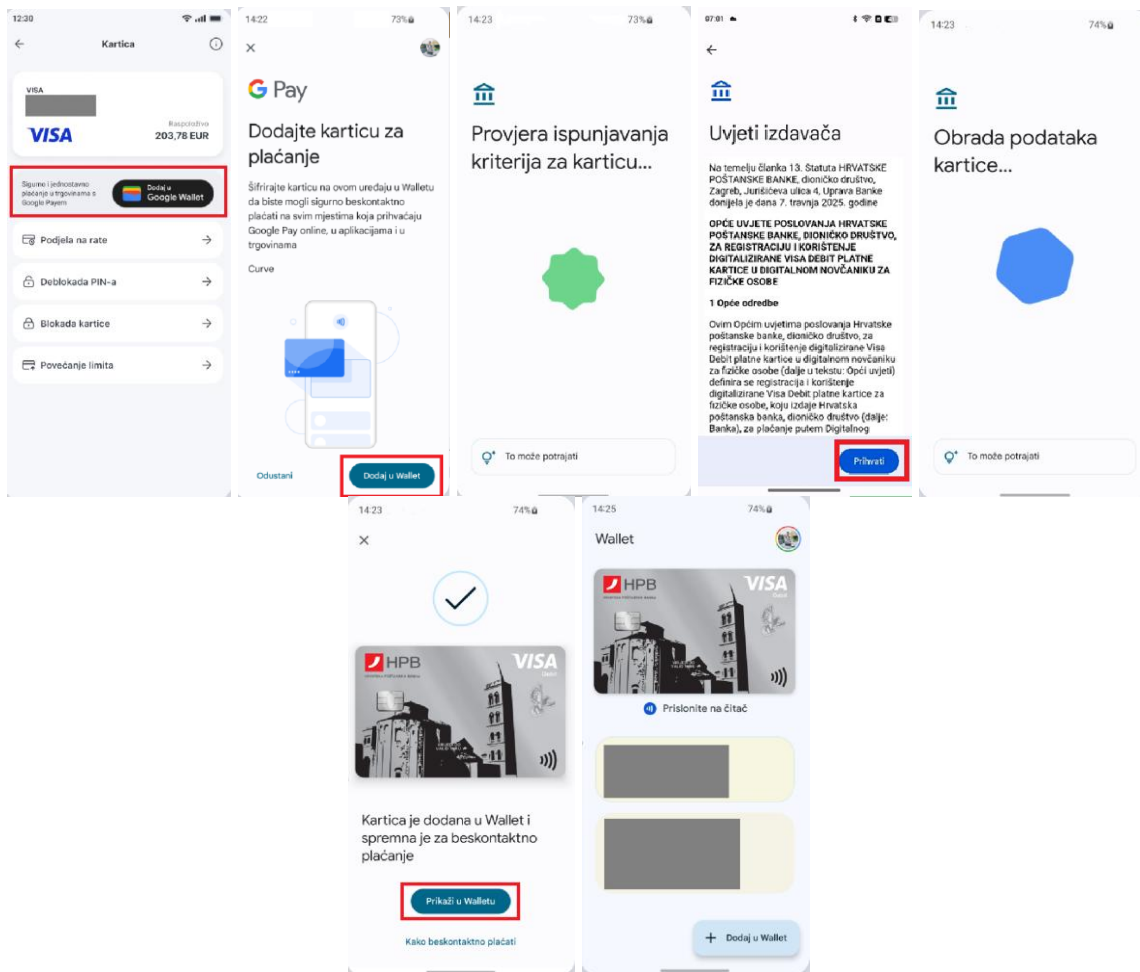
Dodavanje kartice u digitalni novčanik

Korisnik karticu može dodati u svoj digitalni novčanik (Google Pay, Garmin Pay ili Apple Pay) na dva načina:

1. **Putem mobilne aplikacije** – korisnik unutar aplikacije prati upute za dodavanje kartice u željeni novčanik
2. **Izravno putem digitalnog novčanika** – korisnik odabire opciju dodavanja nove kartice unutar Google Walleta, Garmin Connecta ili Apple Walleta.

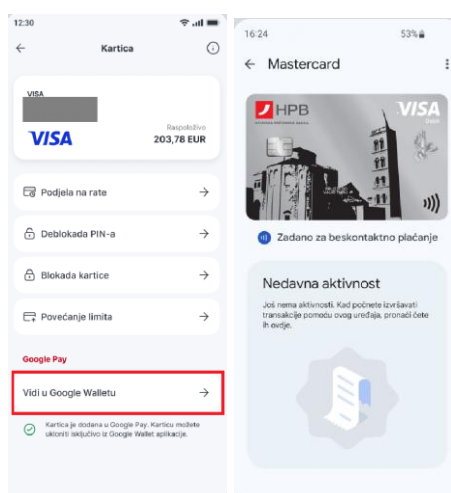
Dodavanje kartice u digitalni novčanik putem mobilne aplikacije

Da bi korisnik dodao karticu u digitalni novčanik putem mobilne aplikacije, mora u akcijama željene kartice odabrati akciju *Kartice* ili *Detalji kartice*, ovisno o odabranoj kartici. Nakon toga, odabire opciju Dodaj u Google Wallet/Apple Pay čime počinje postupak dodavanja kartice u digitalni novčanik. Potrebno je samo slijediti prikazane korake (slika 34).



Slika 34 – Postupak dodavanja kartice u digitalni novčanik putem mobilne aplikacije

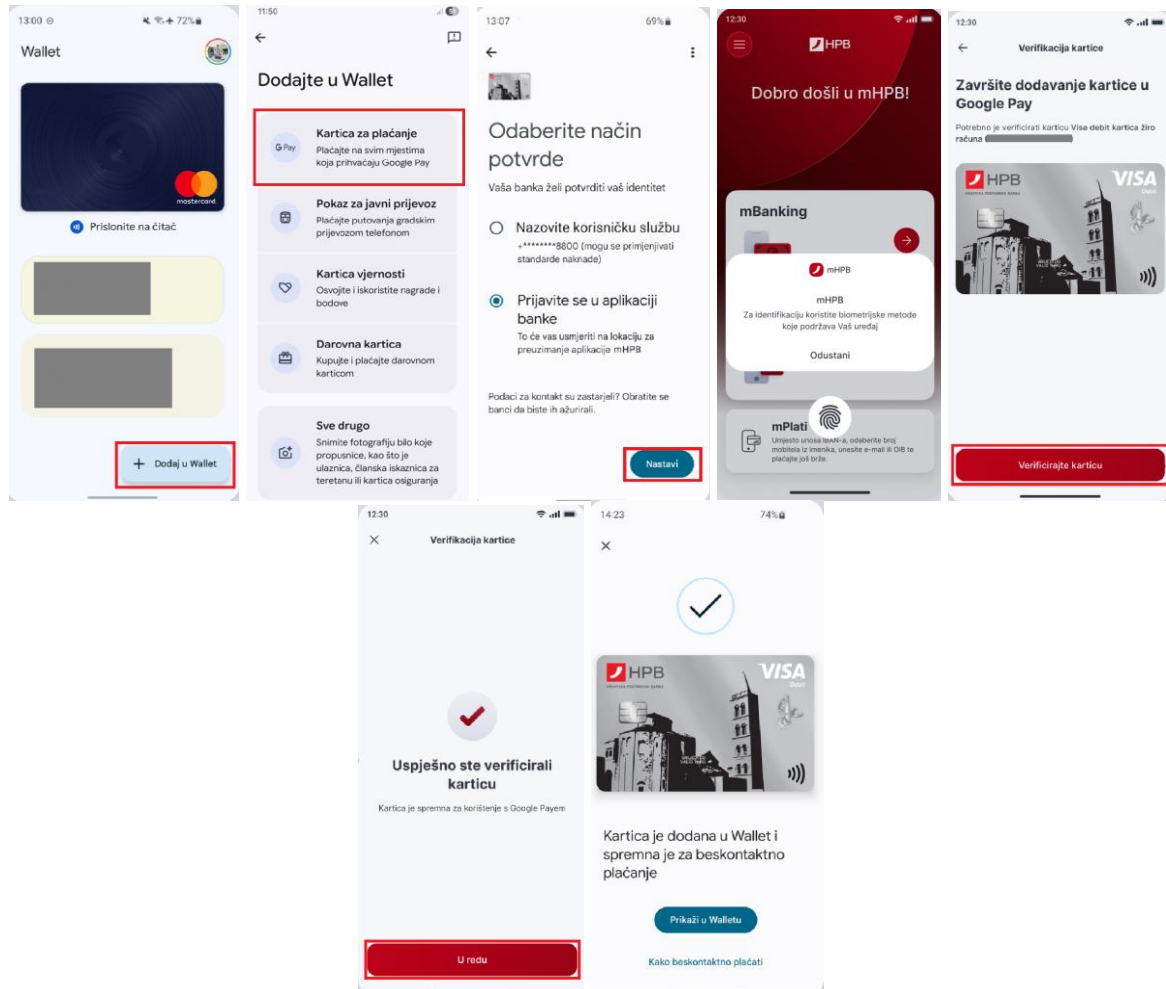
Nakon dodavanja kartice u digitalni novčanik, željena kartica se u akcijama kartica *Kartice* ili *Detalji kartice* može pregledavati u digitalnom novčaniku (slika 35).



Slika 35 – Pregled kartice u digitalnom novčaniku

Dodavanje kartice u digitalni novčanik izravno putem digitalnog novčanika


Da bi korisnik dodao karticu u digitalni novčanik putem digitalnog novčanika, u digitalnom novčaniku odabire akciju *Dodaj u Wallet/Dodajte u Novčanik* i slijedi prikazane korake. Tijekom procesa se od korisnika traži verifikacija, koju može obaviti putem mobilnog bankarstva ili pozivom Kontakt centru. Način verifikacije bira korisnik tijekom procesa dodavanja kartice (slika 36).

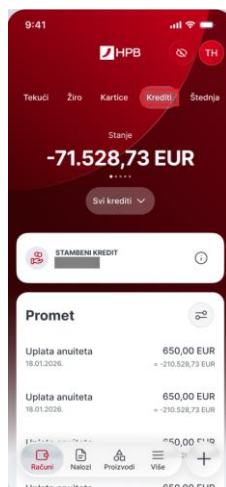


Slika 36 – Postupak dodavanja kartice u digitalni novčanik izravno putem digitalnog novčanika



Nakon dodavanja kartice u digitalni novčanik, željena kartica se u akcijama kartica *Kartice* ili *Detalji kartice* može pregledavati u digitalnom novčaniku.

Kredit


Kredit su dostupni unutar horizontalnog izbornika na vrhu poveznice  navigacijskog izbornika.

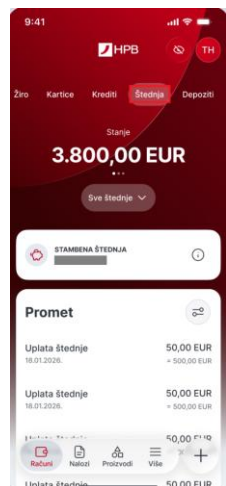


Slika 37 - Kredit



Za svaki kredit dostupni su stanje, račun i promet. Odabirom gumba  otvaraju se informacije o odabranom kreditu, a gumba  mogu se filtrirati prometi odabranog kredita.

Štednja


Štednja je dostupna unutar horizontalnog izbornika na vrhu poveznice  navigacijskog izbornika.

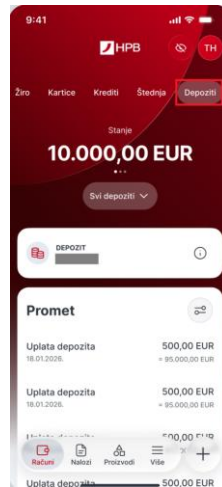


Slika 38 - Kredit



Za svaku štednju dostupni su stanje, račun i promet. Odabirom gumba  otvaraju se informacije o odabranoj štednji, a gumba  mogu se filtrirati prometi odabrane štednje.

Depoziti


Depoziti su dostupni unutar horizontalnog izbornika na vrhu poveznice  navigacijskog izbornika.



Slika 39 - Depoziti

Za svaki depozit dostupni su stanje, račun i promet. Odabirom gumba  otvaraju se informacije o odabranom depozitu, a gumba  mogu se filtrirati prometi odabranog depozita.


Nalozi


Odabirom poveznice  u navigacijskom izborniku, otvara se pregled plaćanja i internih prijenosa. Ekran je podijeljen na dvije kartice: plaćanja i prijenosi, kao što se vidi na slici 40. Ispod kartica nalazi se traka sa statusima plaćanja naloga (uspješna, u obradi, unesena, neuspješna plaćanja).



Slika 40 – Ekran Nalozi - plaćanja i prijenosi


Plaćanja u statusu *Unesena* su:

- nalozi koji su pripremljeni za plaćanje, a uneseni su putem aplikacije internetskog bankarstva ili mHPB-a i još nisu potvrđeni PIN-om ili biometrijskom metodom
- zaprimljeni eRačuni/eNalozi (imaju oznaku ).

Ukoliko korisnik ima unesenih plaćanja, to je vidljivo odmah nakon prijave jer poveznica *Nalozi*  ima oznaku u kojoj je vidljiv broj unesenih naloga.

Uneseni nalozi se neće izvršiti dok se ne potvrdi njihovo izvršenje odabirom željenog naloga te opcije *Provedi*. Nakon potvrde izvršenja, nalozi su dostupni u plaćanjima u obradi ili izvršenim plaćanjima.

Naloge je moguće autorizirati i kroz internetsko bankarstvo, u ekranu *Plaćanja*, u kojima se nalaze dodani na listu.


Također, odabirom naloga iz liste moguće je otvoriti detalje odabranog naloga i odabirom opcije  iz gornjeg desnog ugla željeni nalog kopirati u novi nalog ili novi predložak, poslati e-mail potvrdu te prikazati njegovu PDF potvrdu (slika 41).



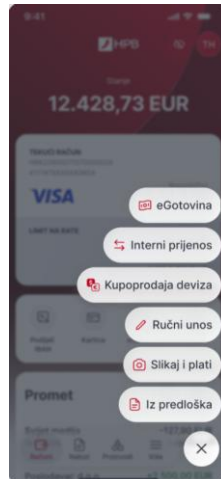
Slika 41 – Detalji naloga i akcije

Odabirom opcije *Prikaži PDF potvrdu* potrebno je odabrati aplikaciju za otvaranje, što ovisi o instaliranim aplikacijama na samom mobilnom uređaju. Potvrda se može i poslati na e-mail adresu.

Unos naloga za plaćanje i zahtjeva


Odabirom opcije  iz horizontalnog izbornika otvara se ekran sa izborom unosa različitih naloga za plaćanje i zahtjeva. Moguće je kreirati zahtjev za eGotovinu, interni prijenos, kupoprodaju deviza, ručno unijeti nalog za plaćanje ili putem opcije slikaj i plati te iz predloška.

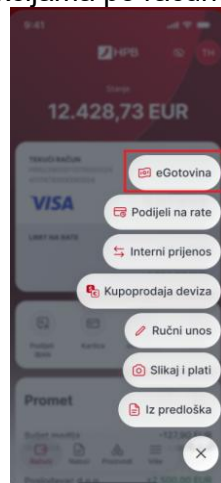
Korisnici koji imaju Visa jedna za sve kreditnu karticu ili debitnu karticu s opcijom podjele na rate ovdje imaju dodatnu opciju *Podjela na rate*.



Slika 42 – Unos naloga za plaćanje i zahtjeva

eGotovina

Usluga eGotovina prva je na listi unutar opcije  iz horizontalnog izbornika i njenim odabirom otvara se isti ekran kao u akcijama po računu korisnika, [eGotovina](#).

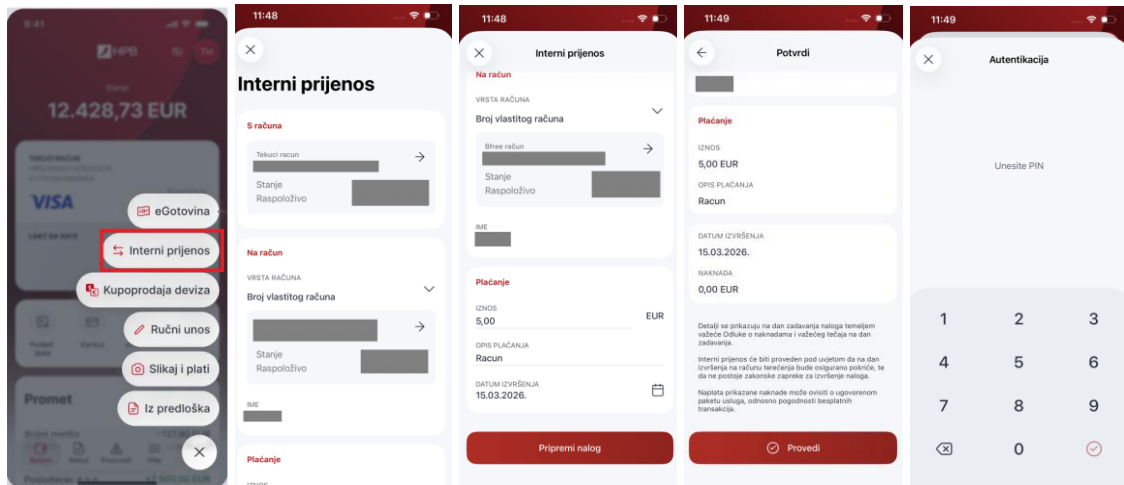


Slika 43 – eGotovina unutar izbornika

Interni prijenos


Prilikom unosa internog prijenosa, potrebno je odabrati željeni račun terećenja. Opcija *Na račun* nudi izbor ovisno o primatelju. Ako se prijenos sredstava izvršava na neki od vlastitih računa, bira se opcija *Broj vlastitog računa*, a ako se prijenos sredstava izvršava na račun primatelja u HPB d.d. odabire se opcija *Broj računa drugog vlasnika* (slika 44).

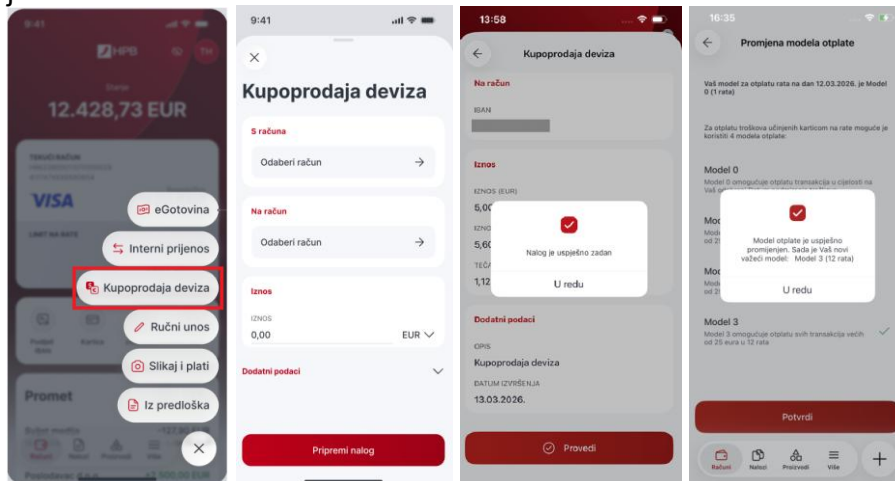
Nakon unosa svih obaveznih polja, korisnik odabire gumb *Pripremi nalog*, pa *Potvrdi nalog*, unosi potvrdu PIN-om ili biometrijskom metodom i dobiva poruku da je nalog uspješno zadan.



Slika 44 – interni prijenosi

Kupoprodaja deviza

Korisnik koji želi napraviti kupoprodaju deviza unutar opcije  za unos naloga za plaćanje i zahtjeva odabire *Kupoprodaja deviza* (slika 45). Kupoprodaja deviza omogućuje prijenos sredstava s računa u domaćoj valuti na devizni račun i obrnuto. Korisnik odabire račun s kojeg će se kupoprodaja provesti, kao i račun na koji će se kupoprodaja provesti te iznos. Izvršena kupovina deviza vidljiva je kroz promjenu stanja računa, u prometima po računu i u pregledu prijenosa.



Slika 45 – Kupoprodaja deviza

Napomena: Kod odabira valute prijenosa treba obratiti pozornost na sljedeće:


primjer 1: prijenos od 100 eura s eurskog na dolarski račun - na dolarski račun bit će uplaćena protuvrijednost od 100 eura, a eurski će biti terećen za iznos od 100 eura.

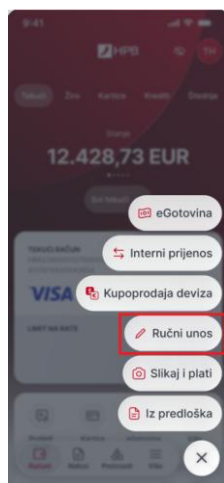
primjer 2: prijenos od 100 dolara s eurskog na dolarski račun - eurski račun će biti terećen za protuvrijednost od 100 dolara, a na dolarski bit će uplaćen iznos od 100 dolara.

VAŽNO!

Kupoprodaje deviza zadane nakon 22:00 sata će biti provedene naredni dan sukladno važećem tečaju.

Ručni unos naloga

Korisnik koji želi ručno unijeti naloge, unutar opcije  za unos naloga za plaćanje i zahtjeva odabire *Ručni unos* (slika 46).



Slika 46 – Ručni unos naloga za plaćanje

Kod ručnog unosa naloga za plaćanje potrebno je ispuniti sva polja na unaprijed definiranom obrascu za plaćanje.

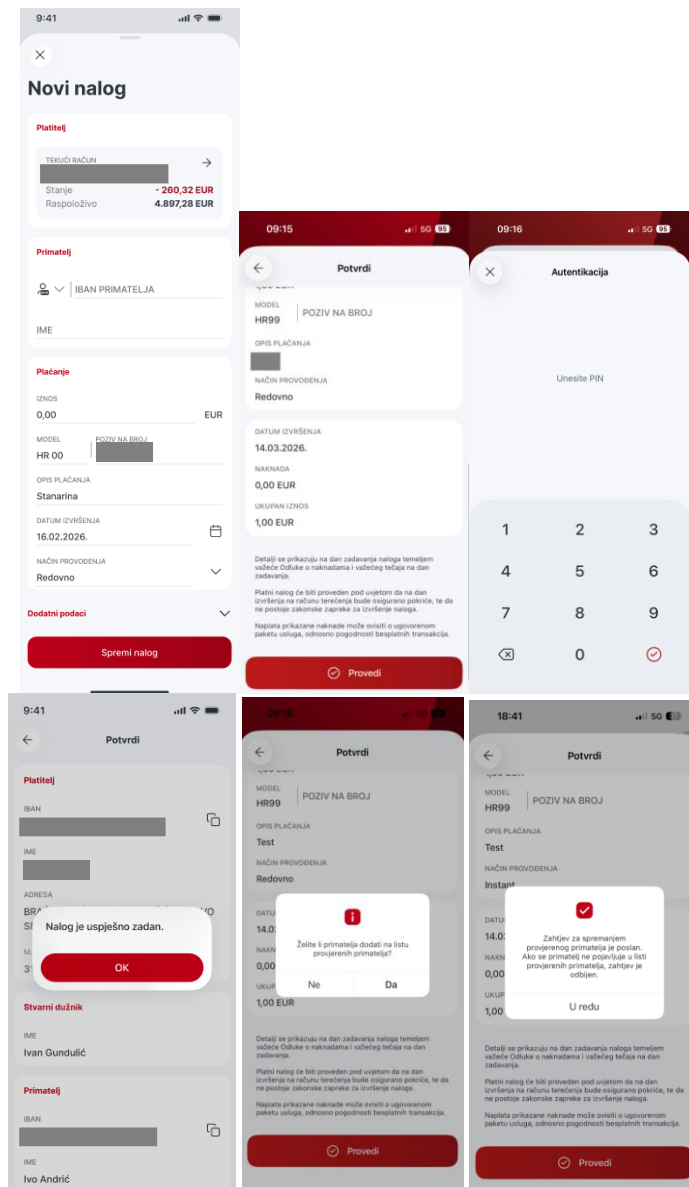
Moguće je unijeti sljedeće tipove naloga:

- valuta naloga **EUR – nacionalni** (interni i unutar zemlje) – obavezno popunjavanje modela i poziva na broj platitelja i primatelja (ako korisnik ništa ne unese, sustav sam unosi model HR99, a ako korisnik ne unese model, a unese poziv na broj, sustav sam unese HR00 u model)
- valuta naloga **EUR – prekogranični** (potrebno je popuniti polja jedinstveni identifikator i referenca)
- **interni nalog** je nalog u kojem je IBAN primatelja u Hrvatskoj poštanskoj banci
- **nacionalni nalog** je nalog u kojem je IBAN primatelja u Hrvatskoj poštanskoj banci ili u nekoj drugoj banci unutar RH
- **prekogranični nalog** je nalog u kojem je banka primatelja na SEPA području.

Kod ručnog unosa naloga, korisnik mora unijeti sva obavezna polja i zatim odabrati gumb *Spremi nalog*.

| | |
|-------------------------------------|--|
| Platitelj | Odabran je transakcijski račun, korisnik odabire račun s kojeg želi provesti plaćanje |
| Primatelj | Korisnik unosi IBAN primatelja ili odabire posredni identifikator računa (PIR, objašnjen u ovim korisničkim uputama u dijelu mPlati) |
| Ime primatelja | Ime osobe ili poslovnog subjekta - primatelja sredstava. |
| Iznos | Iznos koji se želi platiti nalogom i koji treba biti veći od 0. |
| Model i poziv na broj | Ukoliko se ne unese broj modela neće doći do ispitivanja ispravnosti unesenog poziva na broj platitelja. Kod upisa broja modela, sustav će automatski ispitati ispravnost poziva na broj odobrenja. |
| Jedinstveni identifikator/Referenca | Koriste se kod prekograničnih naloga, dužine su do 35 znakova. Jedinstveni identifikator zamjenjuje model i poziv na broj platitelja i obavezno je polje. Referenca zamjenjuje model i poziv na broj primatelja. |
| Opis plaćanja | Ovdje se upisuje svrha plaćanja. |
| Datum izvršenja | Predstavlja datum izvršenja naloga. Kod provođenja naloga za plaćanje, ispituje se mogućnost izvođenja plaćanja na određeni datum i u određeno vrijeme. Ovo je posebno važno kod naloga za plaćanje na račune u drugim bankama. Ukoliko korisnik zadaje eksternu transakciju i zatraži datum izvršenja na neradni dan, aplikacija će zatražiti promjenu datuma na prvi sljedeći radni dan. |
| Način provođenja | Iz padajućeg izbornika korisnik odabire Redovno ili Instant plaćanje. |
| Dodatni podaci | Nije ih obavezno unijeti. Platitelj – sastoji se od imena i prezimena korisnika, adrese i mjesta, nije ih moguće mijenjati Stvarni dužnik - osoba koja duguje određeni iznos novčanih sredstava primatelju/krajnjem primatelju. Polje je dužine do 35 znakova. Primatelj – Adresa i mjesto osobe ili poslovnog subjekta – primatelja sredstava. Krajnji primatelj - Krajnji primatelj sredstava kojem stvarni dužnik duguje određeni iznos novčanih sredstava. Polje nije obavezno, dužine je do 35 znakova. |

Napomena: Za provedbu naloga potrebno je popuniti sva obavezna polja! Ukoliko korisnik nakon što spremi nalog, a prije njegovog provođenja, izađe iz ekrana za unos naloga, isti se sprema i dostupan je u poveznici [Nalozi u statusu Uneseni](#). Isto tako, kod spremanja naloga, pokreće se usluga [provjere primatelja plaćanja](#), objašnjena u ovim korisničkim uputama u dijelu mPlati.



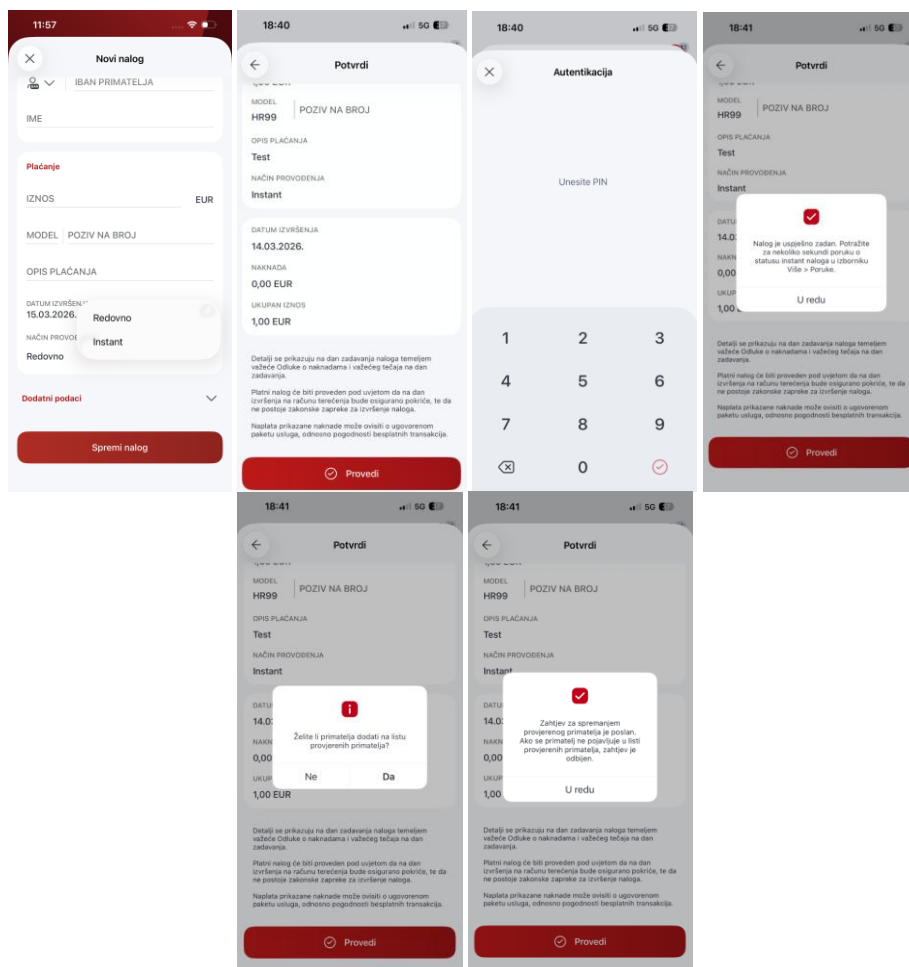
Slika 47 - Potvrda novog naloga i provođenje

Način provođenja naloga

Korisnik kod zadavanja naloga bira i način provođenja naloga: redovno ili instant (slika 48). Terminski plan izvršenja platnih transakcija fizičkih osoba dostupan je na www.hpb.hr. SEPA Instant kreditni transfer (Instant plaćanje) je kreditni transfer, odnosno plaćanje koje inicira platitelj – potrošač (fizička osoba) ili poslovni subjekt.


Razlike između instant kreditnog transfera i običnog/redovnog kreditnog transfera su:

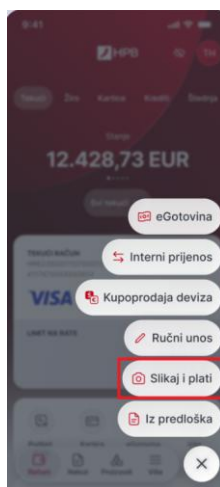
- dostupnost usluge 24/7/365,
- izvršenje transakcija i raspoloživost sredstava primatelju, u roku 10 sekundi,
- plaćanje je moguće isključivo u eurima
- instant nalog moguće je zadati sa datumom u budućnosti, ali ne više od 14 dana od dana zadavanja
- nakon zadavanja instant naloga prikaže se poruka *Obavijest o instant nalogu*. Status naloga moguće je provjeriti u pretincu „Više - Poruke“



Slika 48 - Instant plaćanje


Slikaj i plati

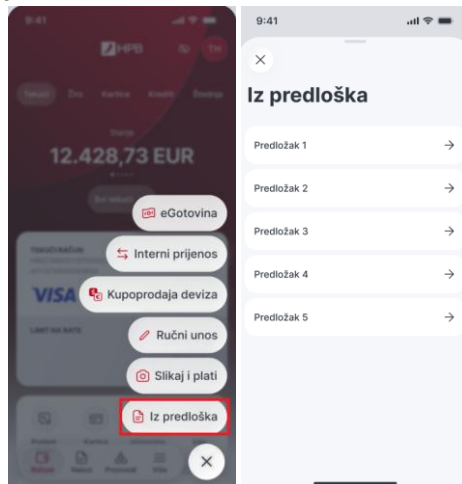
Korisnik koji želi unijeti nalog putem opcije Slikaj i plati, unutar opcije  za unos naloga za plaćanje i zahtjeva odabire Slikaj i plati (slika 49). Ova opcija opisana je u akcijama po računu [Slikaj i plati](#), gdje je također dostupna.



Slika 49 – Slikaj i plati

Iz predloška

Korisnik koji želi unijeti nalog iz predloška, unutar opcije  za unos naloga za plaćanje i zahtjeva odabire *Iz predloška*.



Slika 50 – Plaćanje iz predloška

Nakon toga će se otvoriti lista ranije stvorenih predložaka. Na taj način, korisnik može odabrati željeni predložak s već pohranjenim podacima, koji će se automatski prebaciti u nalog za novo plaćanje.

Plaćanje se dalje provodi na isti način kao i kod ručnog unosa naloga.

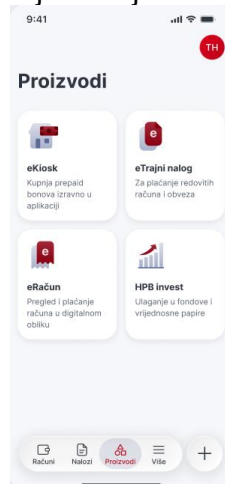
Podjela na rate

Opcija *Podjela na rate* detaljno je opisana u akcijama po karticama, [Podjela na rate](#).

Proizvodi

Odabirom gumba Proizvodi  u navigacijskom izborniku, otvara se ekran gdje moguće:

- odabrati kupnju prepaid bonova kroz eKiosk,
- zadati nalog za plaćanje redovitih računa i obveza u eTrajnom nalogu,
- ugovoriti uslugu eRačun
- zadati nalog za kupnju, otkup ili zamjenu udjela u HPB Invest.

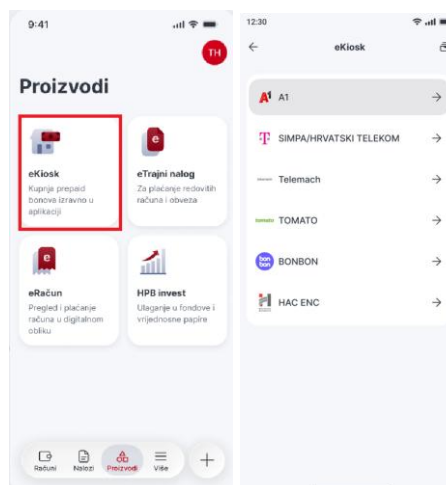


Slika 51 – Proizvodi

Na istom mjestu moguće je i pregledati postojeće ugovorene proizvode ili nedavno kupljene bonove.

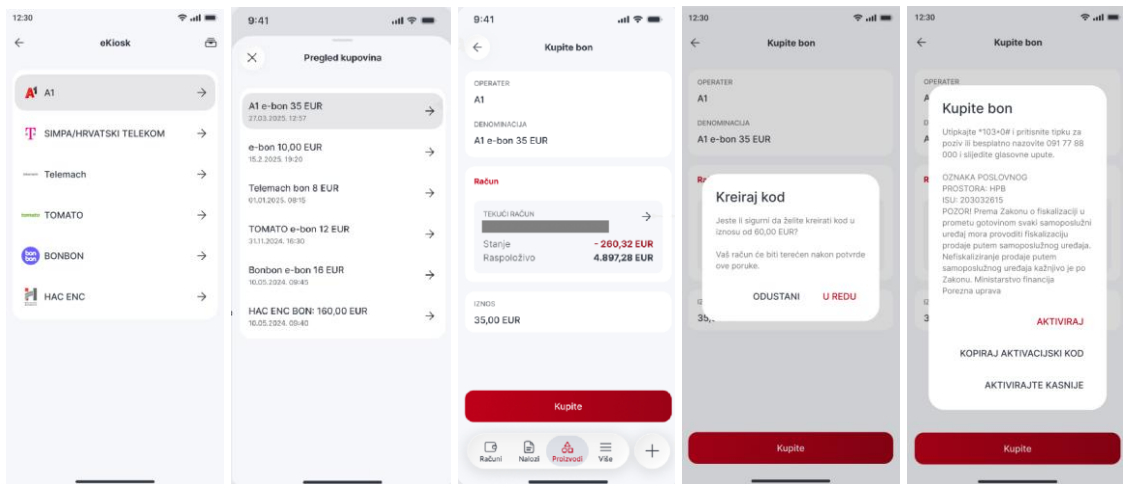
eKiosk

U eKiosku je moguće kupiti bonove mobilnih operatera i ENC bonove Hrvatskih autocesta d.o.o.




Slika 52 – eKiosk

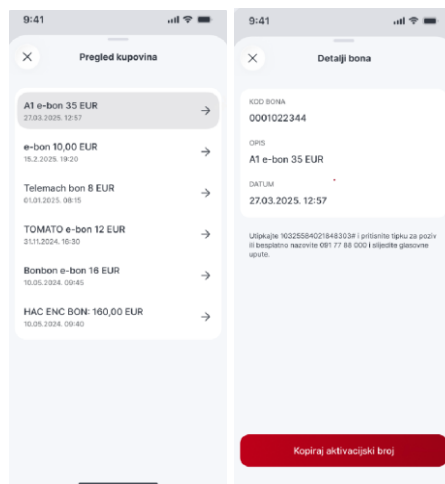
Za kupnju bona potrebno je od ponuđenih odabrati željenog operatera, vrijednost bona i račun terećenja. Nakon potvrde za kupnju bona korisnik dobiva informacije o kupnji i pristupni kod (slika 53).



Slika 53 – eKiosk

U poruci s detaljima kako nadoplatiti bon postoji mogućnost kopiranja aktivacijskog broja u telefon, nakon čega je dovoljno odabrati pozivanje i bon je automatski aktiviran (slika 53).

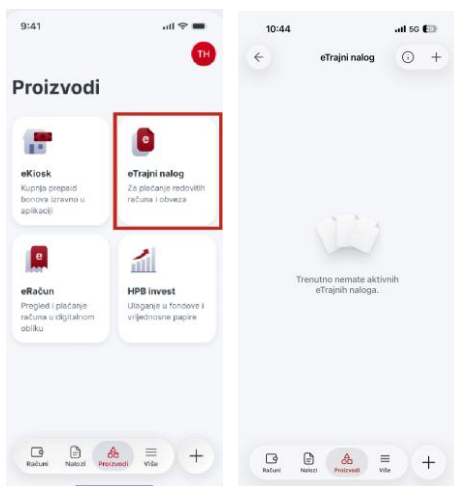
Kupljeni bonovi dostupni su u pregledu kupovina odabirom opcije  u gornjem desnom kutu. Detalji se prikazuju odabirom željenog bona (slika 54) te se nudi i mogućnost kopiranja aktivacijskog broja.



Slika 54 – Pregled kupovina bonova i detalji

eTrajni nalog

Odabirom ekrana *eTrajni naloz*i otvara se lista eTrajnih naloga (slika 55). eTrajni nalog je ponavljajuće plaćanje zadano u iznosu i za primatelja kojeg korisnik odabere. Postupak unosa i zadavanja eTrajnog naloga sličan je unosu novog plaćanja.



Slika 55 – eTrajni nalog



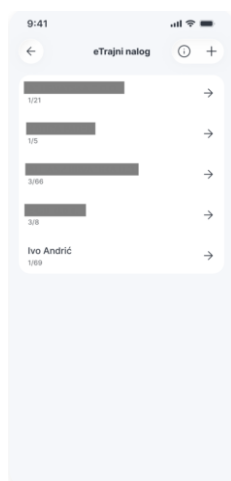
Slika 56 – Informacije o eTrajnom nalogu

Odabirom **+** u gornjem desnom kutu otvara se izbornik u kojem korisnik mora odabrati način unosa eTrajnog naloga, *Ručni unos*, *Slikaj i plati* ili *Iz predloška*. Odmah pored opcije **+** nalazi se i Info **i**, ekran s informacijama o eTrajnom nalogu (slika 56).

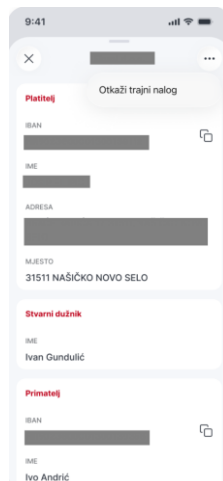
Kod unosa eTrajnog naloga potrebno je je ispuniti i nekoliko dodatnih polja:

- učestalost plaćanja (tjedno, dva puta mjesečno, mjesečno, kvartalno, dva puta godišnje, godišnje)
- broj plaćanja
- u slučaju blagdana platiti na sljedeći datum valute.


Nakon unosa svih potrebnih polja, korisnik odabire gumb *Spremi*. Nakon provjere podataka, a prije autorizacije, sustav pokreće [provjeru primatelja plaćanja](#) (VoP). Prihvaćanjem rezultata provjere te autorizacijom eTrajni nalog je zadan i vidljiv na listi. Osim naziva primatelja, na listi je vidljiv i broj izvršenih plaćanja/broj ukupnih plaćanja (slika 57).



Slika 57 – eTrajni nalog na listi

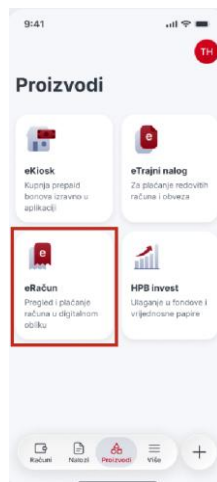


Slika 58 – Otkaz eTrajnog naloga

Odabirom pojedinog eTrajnog naloga otvaraju se njegovi detalji te ga je moguće otkazati odabirom opcije  u gornjem desnom kutu (slika 58). Izvršeni eTrajni nalog moguće je vidjeti u pregledu uspješnih plaćanja, kao i u prometima po računu.

eRačun

Da bi korisnici mHPB-a ugovorili eRačun, u navigacijskom izborniku odabirat će opciju Proizvodi, a unutar nje *eRačun*, kao što je vidljivo na slici 59.




Slika 59 – eRačun

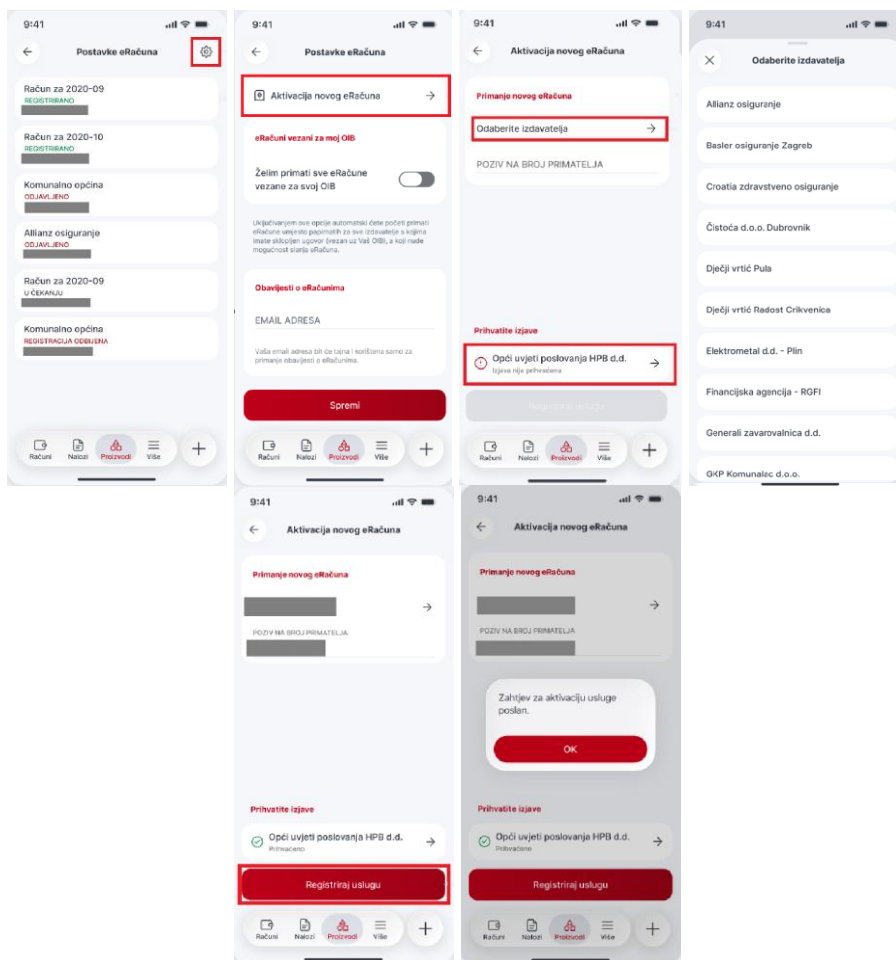
Ugovaranje usluge eRačuna

Usluga se može ugovoriti na tri načina:

1. odabirom opcije Postavke eRačuna – Aktivacija novog eRačuna
2. odabirom opcije Postavke eRačuna – eRačuni vezani uz moj OIB
3. kroz zadavanje platnog naloga.

Ugovaranje usluge odabirom opcije Postavke eRačuna – Aktivacija novog eRačuna

Ulaskom u eRačun, otvaraju se postavke eRačuna, gdje je vidljiva lista svih trenutno aktiviranih eRačuna s vidljivim statusima (slika 60). Odabirom gumba  u gornjem desnom kutu, otvara se ekran gdje korisnik odabire *Aktivaciju novog eRačuna*. Nakon toga je potrebno odabrati izdavatelja te prihvatiti Opće uvjete poslovanja HPB d.d., unijeti poziv na broj primatelja te odabrati gumb *Registriraj uslugu*.



Slika 60 – Aktivacija novog eRačuna

Ako je uneseni poziv na broj primatelja ispravan, korisnik dobiva poruku da je zahtjev za aktivaciju poslan.

Ugovaranje usluge odabirom opcije Postavke eRačuna – eRačuni vezani uz moj OIB

U ekranu *Postavke eRačuna* odabirom opcije *Želim primiti sve račune vezane za svoj OIB*, svim izdavateljima, koji imaju definiran OIB korisnika, prijavljen u mHPB, šalje se zahtjev za aktivacijom usluge eRačun. Ova opcija koristi se samo ako je račun za koji želimo ugovoriti uslugu izdan na ime osobe (OIB), koja je korisnik usluge mHPB te izdavatelj računa podržava ovakav oblik aktivacije usluge.



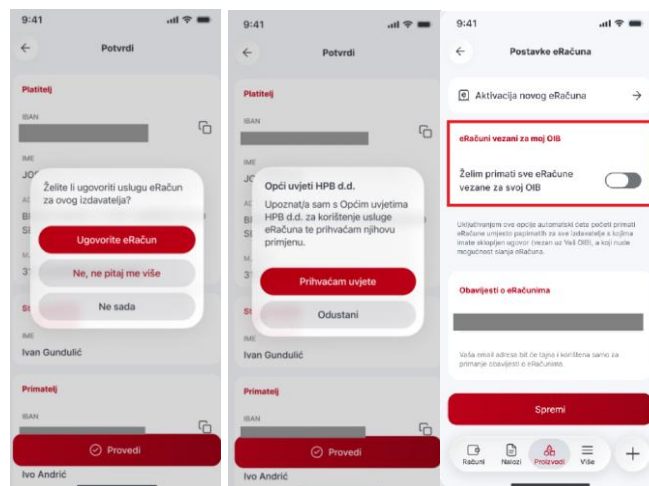
Slika 61 – eRačun vezan uz OIB

Također, moguće je unijeti e-mail adresu na koju će stizati obavijesti o odobrenoj/odbijenoj usluzi i generiranoj e-uplatnici/e-računu.

Nakon definiranja željenih postavki potrebno je odabrati opciju *Spremi*.

Ugovaranje usluge eRačuna kroz unos platnog naloga

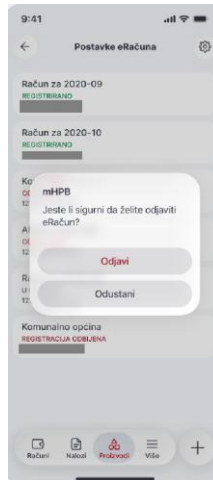
Moguće je zadati eRačun i pri ispunjavanju naloga prema izdavatelju za kojeg je moguće ugovoriti uslugu eRačuna. Sustav automatski nudi mogućnost ugovaranja ove usluge (slika 62). Nakon ispunjavanja svih obveznih polja, otvara se ekran koji nudi opciju ugovaranja eRačuna.



Slika 62 – Ugovaranje eRačuna kroz unos naloga

Upravljanje uslugom eRačuna

Provjeriti status registracije pojedinog zahtjeva, odnosno, je li zahtjev poslan može se u izborniku *Postavke eRačuna*. Osim statusa pojedinog zahtjeva, odabirom registriranog zahtjeva usluga se otkazuje (slika 63).



Slika 63 – Odjava eRačuna

Zaprimljene e-uplatnice/e-računi u mHPB-u

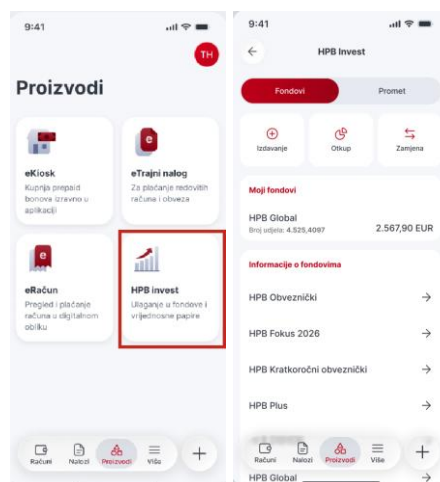
Zaprimljene e-uplatnice su vidljive u *Nalozima*, u statusu *Unesen* i imaju oznaku .

Pregled naloga

Svi eRačuni vidljivi su u izborniku *Nalozima*. U detaljima naloga nastalog iz e-uplatnice dostupan je pdf. računa ako je isti izdan.

HPB Invest

HPB Invest d.o.o. je društvo za osnivanje i upravljanje investicijskim fondovima u stopostotnom vlasništvu Hrvatske poštanske banke.

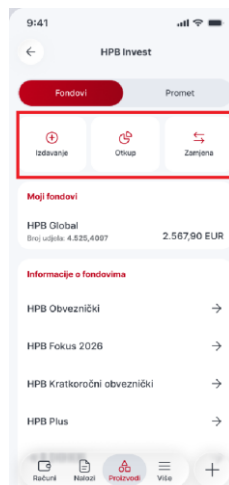


Slika 64 – HPB Invest


Odabirom opcije HPB Invest otvaraju se dvije opcije: *Fondovi* i *Prometi* (slika 64). U dijelu *Moji fondovi* vidljiv je broj i vrijednost udjela koje korisnik ima. Odmah ispod nalaze se *Informacije o fondovima* koje prikazuju općenite podatke koji vrijede za pojedini fond (cijena

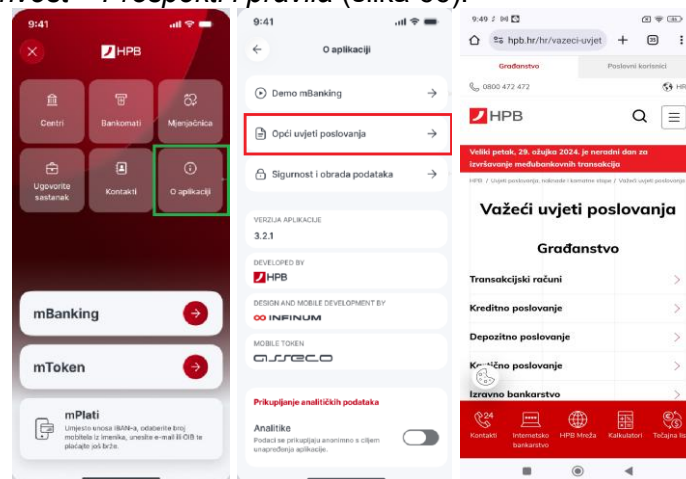
jednog udjela na dan, minimalna vrijednost ulaganja, naknada za upravljanje, naknada depozitnoj banci, prinos fonda u tekućoj i prethodnoj godini te ulazna i izlazna provizija).

Ulaskom u izbornik *Fondovi* ponuđeno je: izdavanje ⁺ , otkup [↻] i zamjena [↔] (slika 65).



Slika 65 – HPB Invest – izdavanje, otkup i zamjena

HPB Invest preporuča ulagateljima upoznavanje s Prospektom, Pravilima i Ključnim informacijama za ulagatelje prije ispunjavanja Zahtjeva za izdavanje, otkup ili zamjenu udjela. Navedeni dokumenti, kao i Izjava o ograničenju odgovornosti i Ključne informacije za ulagatelje nalaze se na prijavnom ekranu  , u dijelu „O aplikaciji“ pod *Opći uvjeti poslovanja – HPB Invest – Prospekti i pravila* (slika 66).




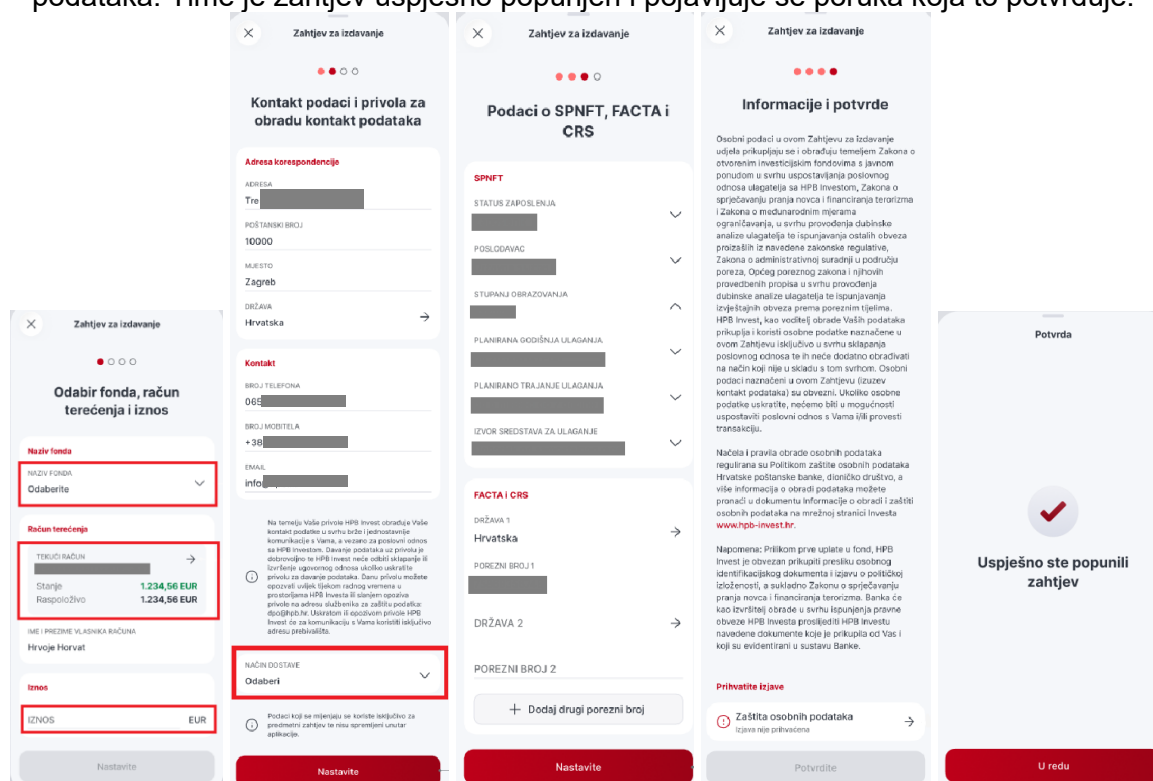
Slika 66 – HPB Invest – prospekti i pravila

Sve detaljne informacije o fondovima HPB Investa dostupne su i na www.hpb-invest.hr.

Zahtjev za izdavanje udjela

Ukoliko korisnik želi kupiti udjel u fondu, mora odabrati ⁺ Izdavanje . Zahtjev za izdavanje udjela podnosi se kroz nekoliko koraka (slika 67):

1. Odabirom  **Izdavanje**, otvara se ekran **Odabir fonda, račun terećenja i iznos** (slika 68). Iznos zahtjeva mora biti veći ili jednak minimalnom ulaganju. Odabire se fond iz padajućeg izbornika, račun terećenja i iznos.
2. Zatim, otvara se ekran **Kontakt podaci i privola za obradu kontakt podataka** sa podacima o podnosiocu zahtjeva. Većina podataka od podnosiocu zahtjeva je već ispunjena, s time da je podatke moguće izmijeniti ako nisu ispravni. Ovdje je također potrebno odabrati način dostave obavijesti nakon izvršenja zahtjeva.
3. U ovom koraku odabiru se **Podaci o SPNFT, FACTA i CRS** – status zaposlenja, poslodavac, stupanj obrazovanja, planirana godišnja ulaganja, planirano trajanje ulaganja, izvor sredstava za ulaganje te ukoliko je potrebno i drugi porezni broj.
4. Zadnji korak su **Informacije i potvrde** gdje je potrebno prihvatiti izjavu o Zaštiti osobnih podataka. Time je zahtjev uspješno popunjen i pojavljuje se poruka koja to potvrđuje.





Slika 67 – Zahtjev za izdavanjem udjela u fondu

Zahtjev je odmah vidljiv u zaprimljenim zahtjevima HPB Investa u opciji **Prometi**, a nakon obrade bit će vidljiv i među prometima po računu.

Izdavanje udjela u UCITS fondu, priznaje se po cijeni važećoj na dan priljeva sredstava na žiro račun UCITS fonda. Ako su sredstva na račun UCITS fonda pristigla tijekom neradnog dana, izdavanje udjela izvršit će se po cijeni od prvog sljedećeg radnog dana.

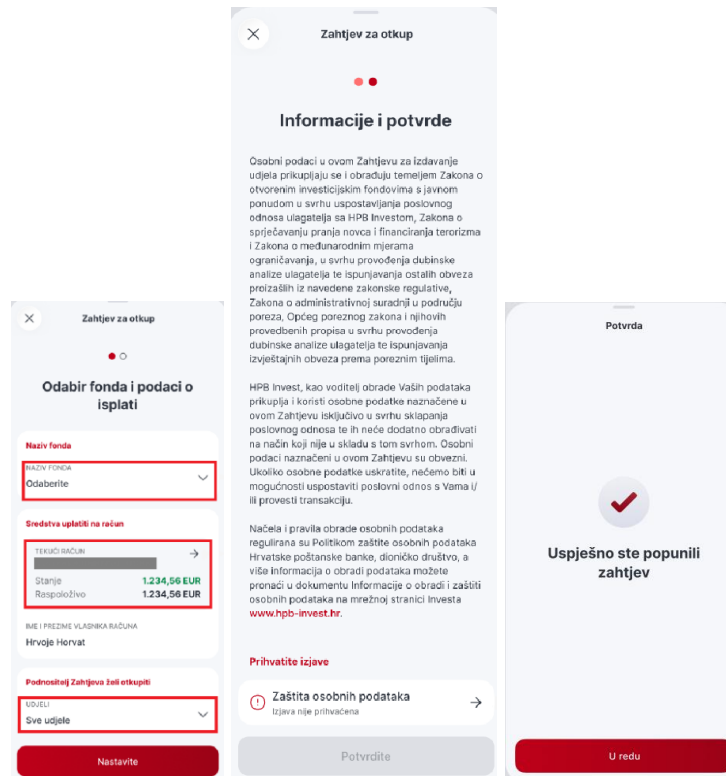
Zahtjev za otkup udjela

Ukoliko korisnik želi prodati udjele u fondu, mora odabrati  **Otkup**. Zahtjev za otkup udjela provodi se kroz nekoliko koraka (slika 68):

1. Odabirom  **Otkup**, otvara se ekran **Odabir fonda i podaci o isplati**. Potrebno je odabrati fond iz padajućeg izbornika, račun na koji će se sredstva uplatiti te hoće li se prodavati svi

udjeli, određeni broj udjela ili udjeli u vrijednosti (kod odabira ove opcije, mora se unijeti iznos za prodaju).

2. Zatim, otvaraju se *Informacije i potvrde* gdje je potrebno prihvatiti izjavu o Zaštiti osobnih podataka. Time je zahtjev uspješno popunjen i pojavljuje se poruka koja to potvrđuje.




Slika 68 – Zahtjev za otkupom udjela u fondu


Nije moguće prodati količinu udjela ili iznos u eurima veći od raspoloživog.

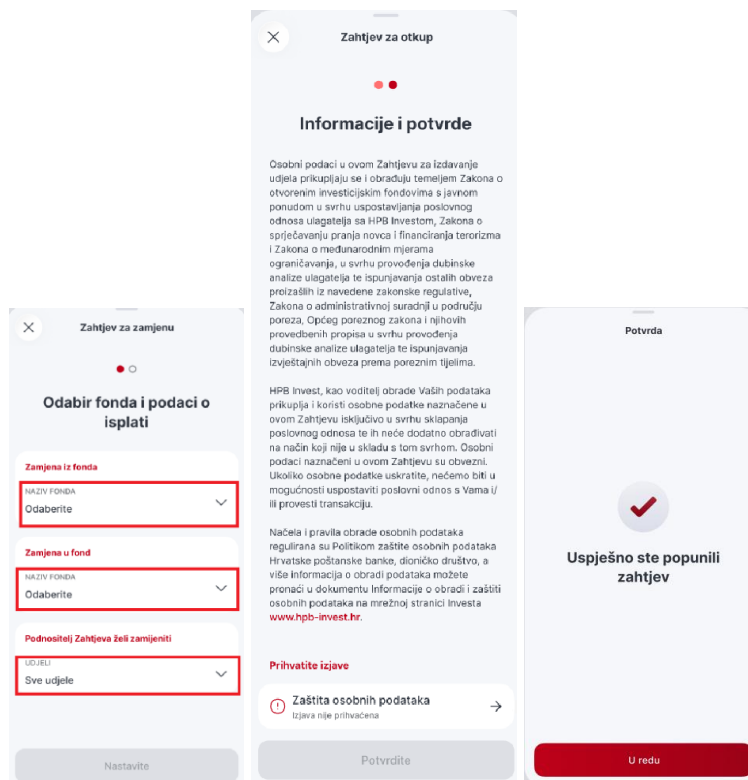
Zahtjev je odmah vidljiv u zaprimljenim zahtjevima HPB Investa u opciji *Prometi*, a nakon obrade bit će vidljiv u prometima istoimene opcije.

Otkup udjela u UCITS fondu priznaje se po cijeni važećoj na dan podnošenja zahtjeva za otkup udjela ako je zahtjev pristigao radnim danom do 16 sati za sve UCITS fondove, kojima upravlja HPB Invest. Zahtjeve pristigle nakon 16 sati, kao i zahtjeve pristigle u neradnim danima, HPB Invest će tretirati kao da su pristigli prvog slijedećeg radnog dana te će se otkup udjela izvršiti po cijeni udjela od toga dana.

Zahtjev za zamjenu udjela

Ukoliko korisnik želi zamijeniti udjele u fondu, mora odabrati  Zamjena . Zahtjev za otkup udjela provodi se kroz nekoliko koraka (slika 69):

1. Odabirom  Zamjena , otvara se ekran *Odabir fonda i podaci o isplati*. Korisnik mora iz padajućeg izbornika odabrati fond iz kojeg se vrši zamjena, fond u koji se vrši zamjena te odabrati udjele koji će se zamjenjivati (sve udjele, određeni broj udjela ili udjele u vrijednosti). Nije moguće prodati količinu udjela ili iznos u eurima veći od raspoloživog.
2. Zatim, otvaraju se *Informacije i potvrde* gdje je potrebno prihvatiti izjavu o Zaštiti osobnih podataka. Time je zahtjev uspješno popunjen i pojavljuje se poruka koja to potvrđuje.




Slika 69 – Zahtjev za zamjenom udjela u fondu

Zahtjev je odmah vidljiv u zaprimljenim zahtjevima HPB Investa u opciji *Prometi*, a nakon obrade bit će vidljiv u prometima istoimene opcije.

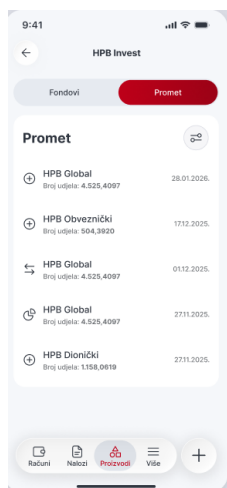
Zamjena udjela u UCITS fondu priznaje se po cijeni važećoj na dan podnošenja zahtjeva ako je zahtjev pristigao radnim danom do 16 sati. Zahtjeve pristigle nakon 16 sati, kao i zahtjeve pristigle u neradnim danima, HPB Invest će tretirati kao da su pristigli prvog sljedećeg radnog dana te će se zamjena udjela izvršiti po cijeni udjela od toga dana.

Pregled zahtjeva

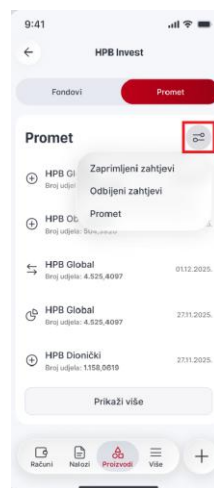
Odabirom opcije *Prometi* sa slike 70, otvara se lista prometa HPB Investa.

Odabirom opcije  otvorit će se filter zahtjeva, koji mogu biti zaprimljeni ili odbijeni, a nakon provođenja dostupni su u prometima.

Svi zahtjevi, neovisno o statusu, nastaju kao rezultat izdavanja udjela, otkupa udjela ili zamjene udjela u fondovima. Za svaku vrstu zahtjeva dostupan je datum zadavanja, iznos, broj udjela te fond. Svaki udio u fondu vidljiv je na početnom ekranu Fondovi.




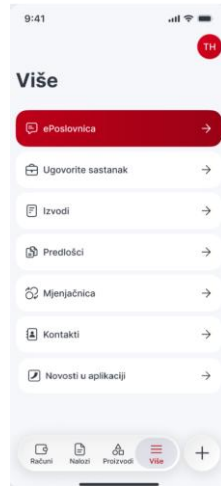
Slika 70 – HPB Invest prometi



Slika 71 – HPB Invest prometi

Više

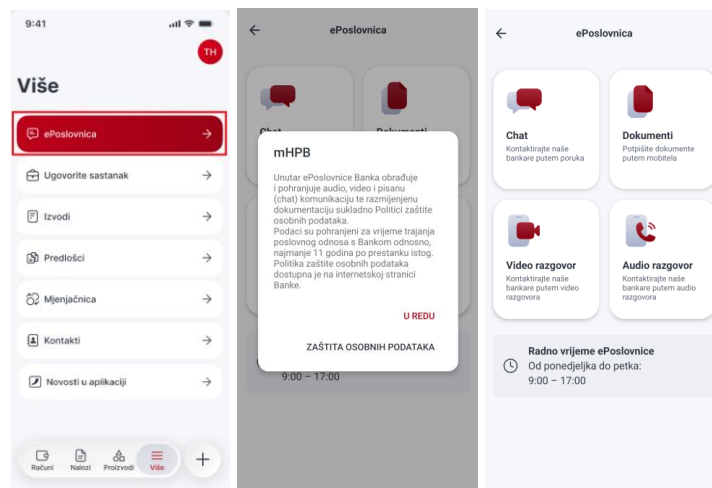
Odabirom gumba Više  u navigacijskom izborniku, otvara se ekran gdje je moguće pristupiti ePoslovnici, ugovoriti sastanak, vidjeti izvode, predloške, mjenjačnicu, kontakte te novosti u aplikaciji (slika 72).



Slika 72 - Više

ePoslovnica

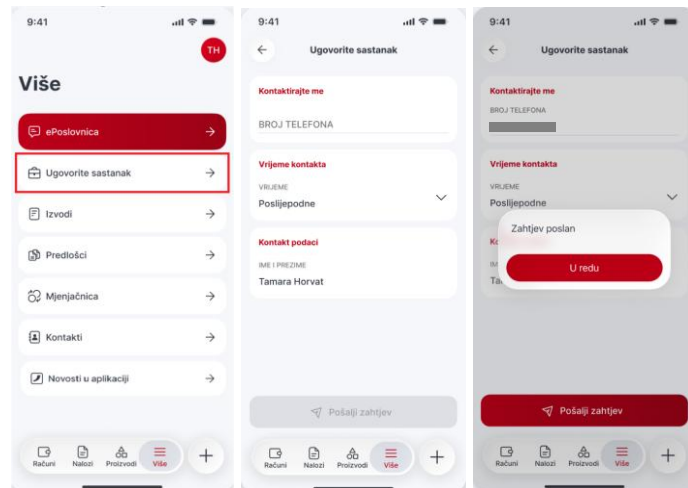
Odabirom opcije ePoslovnica klijenti mogu komunicirati s Bankom video *chatom*, audio *chatom* ili *chatom* te razmjenjivati i potpisivati dokumente Naprednim elektroničkim potpisom (slika 73).



Slika 73 - ePoslovnica

Ugovorite sastanak

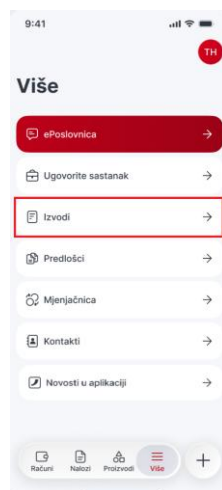
Opcija *Ugovorite sastanak* služi za odabir vremena (prijevodne, poslijepodne) i unos broja telefona na koji će korisnika kontaktirati djelatnik centra (slika 74). Nakon uspješno zahtjeva za sastankom, prikazuje se potvrda poslanog zahtjeva.



Slika 74 – Ugovorite sastanak


Izvodi

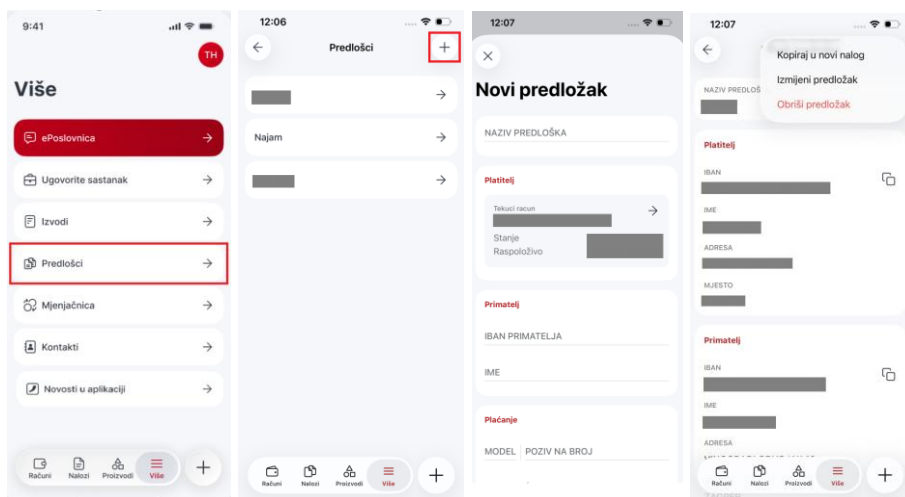
Ekran *Izvodi* otvara isti ekran kao i akcija po računu [Izvodi](#).



Slika 75 - Izvodi

Predlošci

Odabirom predložaka otvara se lista predložaka kao na slici 76. Odabirom  u gornjem desnom kutu otvara se ekran za unos novog predložka.



Slika 76 – Predlošci, unos novog i akcije

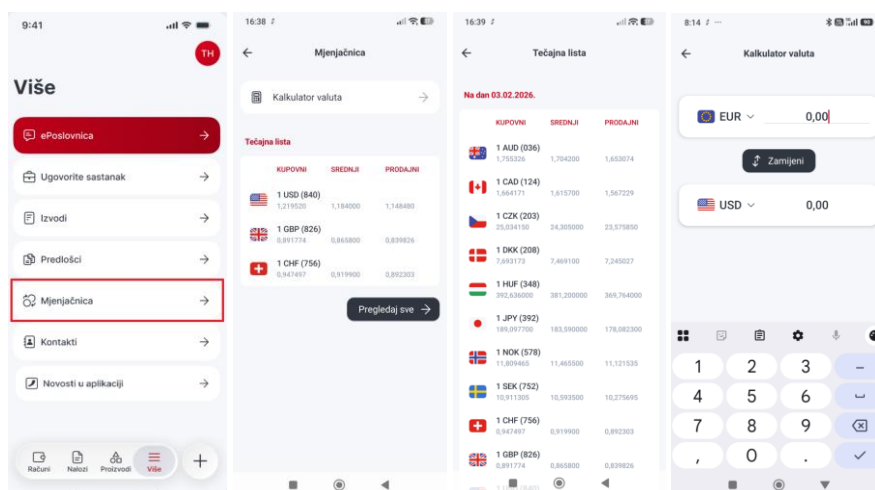
Novi predložak unosi se s istim obaveznim podacima, kao i nalog, osim što je potrebno unijeti i naziv predloška (slika 76). Nakon odabira opcije *Spremi* predložak je spremljen. Odabirom svakog postojećeg predloška otvaraju se njegovi detalji. Odabirom gumba u gornjem desnom kutu otvaraju se dostupne akcije za svaki. Postojeći predložak moguće je kopirati u novi nalog, izmijeniti ili obrisati (slika 76).

Mjenjačnica

Odabirom *Mjenjačnice* (slika 77) korisnik uz pregled tečajne liste može izračunati konverziju različitih valuta.

Za izračun različitih valuta potrebno je u ekranu *Mjenjačnica* odabrati opciju *Kalkulator valuta* (slika 77). Kalkulator valuta omogućava promjenu polazne i odredišne valute, kao i iznose.

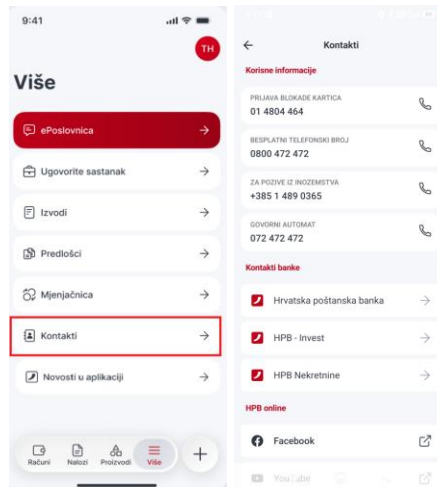
U Mjenjačnici je dostupna i tečajna lista Hrvatske poštanske banke, koja se svakodnevno ažurira (slika 77).



Slika 77 – Mjenjačnica i kalkulator valuta

Kontakti

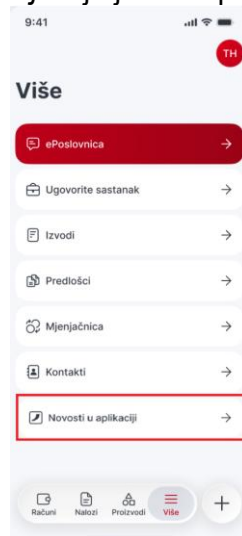
U *Kontaktima* se nalaze korisne informacije o Hrvatskoj poštanskoj banci, kontakti Banke te poveznice na službene profile društvenih mreža Banke (Facebook, YouTube, Instagram i LinkedIn).



Slika 78 - Kontakti

Novosti u aplikaciji

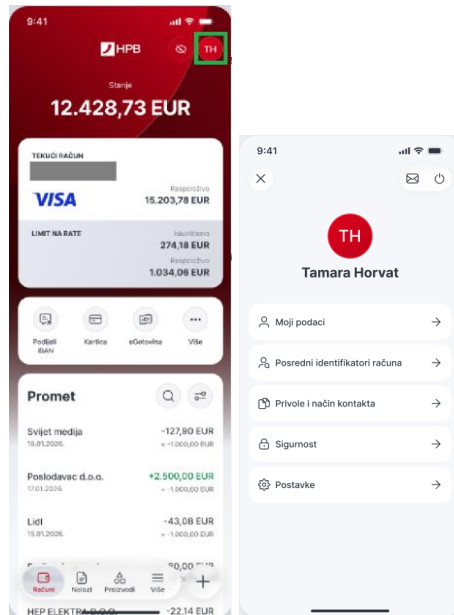
Kod svake nove verzije mobilne aplikacije kad postoje promjene ili nove funkcionalnosti, prilikom prijave se korisnicima prikazuje kratka uputa/vodič kroz novosti. Sve takve novosti spremaju se u opciju *Novosti u aplikaciji* koja je dostupna pod opcijom *Više*.



Slika 79 – Novosti u aplikaciji


Profil korisnika

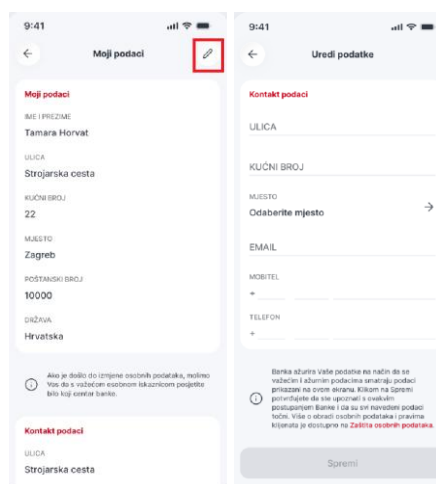
Na vrhu glavnog izbornika s desne strane nalaze se inicijali korisnika. Odabirom istih, otvara se Profil korisnika, gdje su dostupni ekrani Moji podaci, Posredni identifikator računa, Privole i način kontakta, Sigurnost i način kontakta, Sigurnost te Postavke.



Slika 80 – Profil korisnika

Moji podaci

Unutar Moji podaci nalaze se osnovne informacije o vlasniku računa (ime i prezime, adresa, kontakt podaci). Ukoliko je došlo do izmjene osobnih podataka, potrebno je s važećom osobnom iskaznicom posjetiti bilo koji centar banke. Kontakt podatke moguće je izmijeniti odabirom ikone 



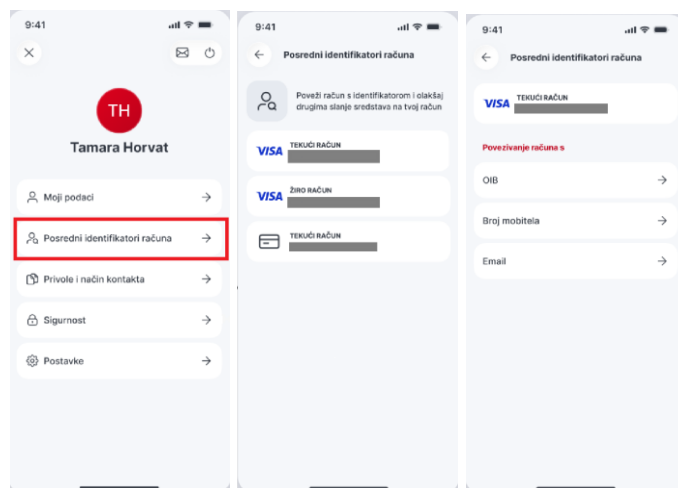
Slika 81 – Moji podaci

Posredni identifikator računa (PIR)

Posredni identifikator računa (PIR) je osobni podatak (broj mobitela, E-mail ili OIB) povezan s IBAN-om u Fininom registru (RPIR). On omogućuje slanje ili primanje novca bez pamćenja IBAN-a, koristeći samo kontakt iz imenika.

Napomena: Kako bi se plaćanje moglo izvršiti na primateljev broj mobitela, e-mail adresu ili OIB, isti treba biti registriran u FINA-i kao posredni identifikator računa (PIR).

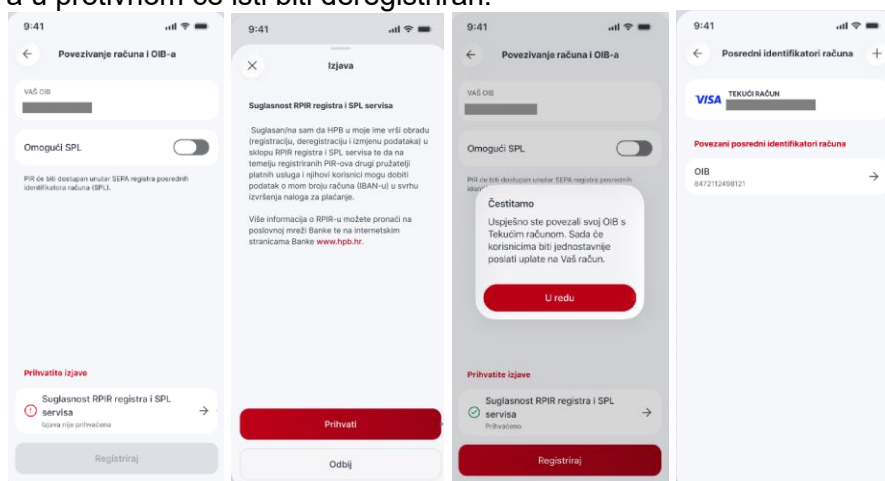
IBAN je moguće povezati s OIB-om, brojem mobitela ili e-mail adresom. Nije moguće povezati dva ili više računa s istim identifikatorom. Jedan račun može imati više identifikatora (slika 82).



Slika 82 – Posredni identifikator računa, ne postoje povezani identifikatori

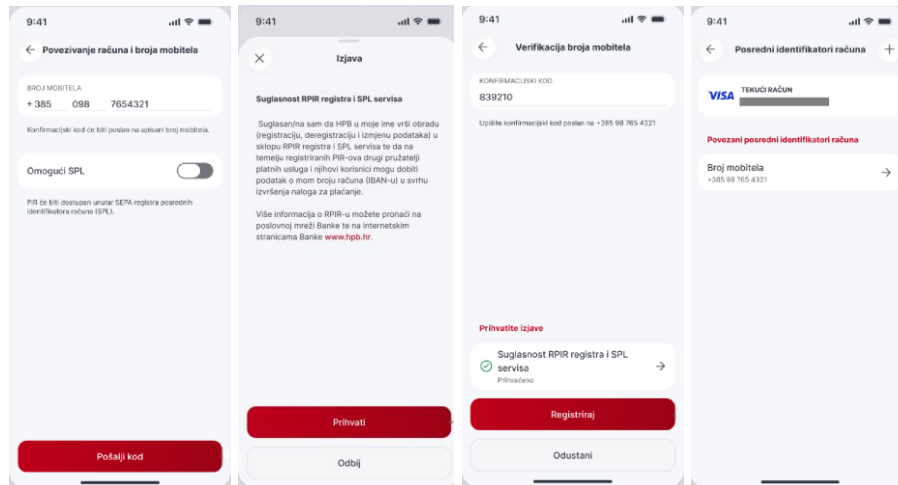
Odabirom povezivanja računa s OIB-om, potrebno je prihvatiti izjavu o suglasnosti RPIR registra i SPL servisa, čime se OIB povezuje s tekućim računom (slika 83).

Registrirani par PIR-IBAN u RPIR-u je aktivan dvije godine. Registrirani OIB ostaje aktivan sve do opoziva od strane vlasnika. Prije isteka navedenog razdoblja, Banka će korisnika najmanje dva mjeseca ranije obavijestiti o isteku aktivnosti registriranog para PIR-IBAN. Ukoliko korisnik želi dalje koristiti uslugu RPIR-a, treba do datuma isteka ponovno potvrditi registraciju, a u protivnom će isti biti deregistriran.



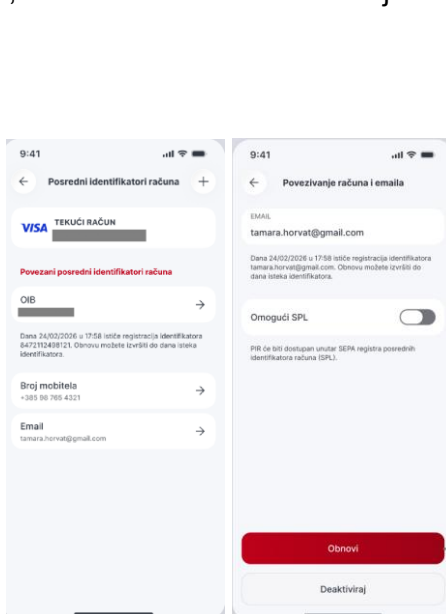
Slika 83 – Povezivanje računa i OIB-a

Odabirom povezivanja računa s e-mailom ili brojem mobitela, korisnik dobiva potvrđeni kod kojeg je potrebno upisati u za to predviđeno polje kako bi se napravila registracija (slika 84).

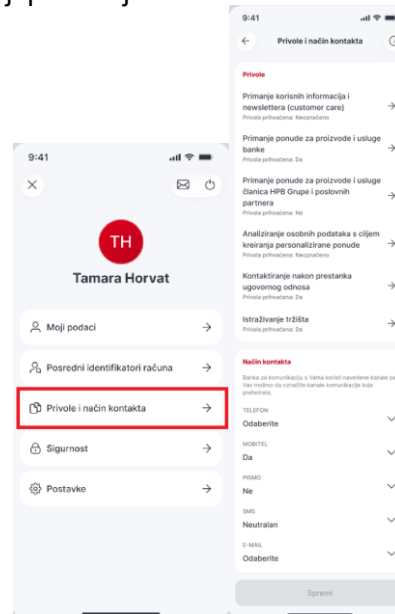


Slika 84 – Potvrđeni kod

Korisniku će odabirom PIR-a, koji je u isteku, biti ponuđena obnova (slika 85). Odabirom obnove, korisnik će dobiti potvrđeni kod i daljnji proces je identičan kao kod registracije.



Slika 85 – Obnova PIR-a



Slika 86 – Privole i način kontakta

Privole i način kontakta

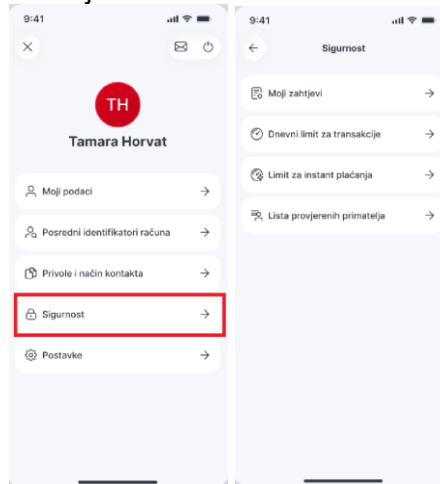
Opcija 'Privole i način kontakata' omogućava klijentima:

- ažuriranje privole u vezi s primanjem informacija i ponuda Banke. Navedene Privole klijent u bilo kojem trenutku može dati ili opozvati putem internetskog ili mobilnog bankarstva
- odabir kanala putem kojih preferira komunikaciju s bankom (telefon, mobitel, e-mail, SMS, Pismo)

Izmjene kontaktnih podataka i privola koje klijenti ažuriraju na mHPB-u, automatski se bilježi u sustavu Banke (slika 86).

Sigurnost

Unutar Sigurnosti, dostupni su *Moji zahtjevi*, *Dnevni limit za transakcije*, *Limit za instant plaćanja* i *Lista provjerenih primatelja*.



Slika 87 - Sigurnost

Moji zahtjevi

Opcija *Moji zahtjevi* sadrži zahtjeve za platne transakcije koje odstupaju od uobičajenih plaćanja prijavljenog korisnika i zahtijevaju provjeru Banke.

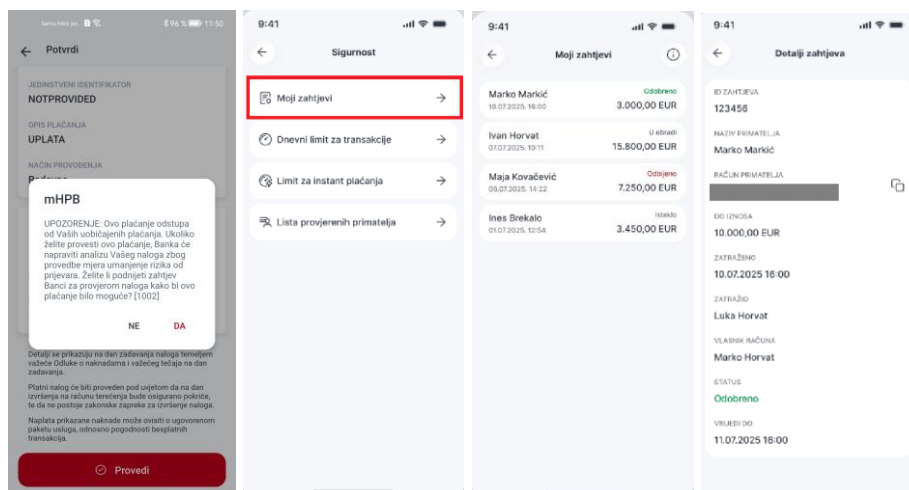
S ciljem sprječavanja prijevara, prilikom kreiranja naloga za plaćanje, Banka će izvršiti automatizirane provjere naloga za plaćanje, uzimajući u obzir:

- uobičajenu uporabu uređaja i aplikacije digitalnog bankarstva
- znakove zlonamjerne uporabe ili infekcije zlonamjernim programima vašeg uređaja
- prethodne platne navike i ranije provedena plaćanja klijenata
- od ranije poznate scenarije prijevara povezane s plaćanjem.

Ako automatizirana provjera detektira povišen rizik od prijave ili odstupanje od uobičajenih plaćanja, Banka može:

- privremeno prekinuti korištenje platne usluge s uređaja ili aplikacije
- zatražiti dodatnu autorizaciju plaćanja, zbog čega će od korisnika u aplikaciji tražiti dodatno ili unos PIN-a ili potvrdu putem *push* notifikacije
- odbiti zaprimanje naloga, kojeg korisnik neće biti u mogućnosti odmah provesti, zbog čega će trebati podnijeti zahtjev Banci za dodatnu provjeru
- blokirati platni instrument i onemogućiti daljnje korištenje platne usluge korisniku dok rizici ne budu otklonjeni.

Nakon unosa naloga za koji Banka procijeni da je potrebna dodatna provjera, korisniku se prikaže poruka kao na slici 88 (prva slika u nizu). Takav zahtjev vidljiv je u ekranu *Moji zahtjevi* u statusu *U obradi*. Banka nakon provjere dozvoljava ili odbija zadavanje transakcije te se status mijenja u *Odobreno* ili *Odbijeno*, a korisniku šalje push poruku. Zahtjev u statusu *Odobreno* korisnik mora autorizirati u roku koji je određen i naveden u detaljima (slika 88).



Slika 88 – Moji zahtjevi

Napomena: Nalog za koji je potrebno odobrenje banke ostaje u unesenim nalogima i nakon odobrenja **potrebno ga je autorizirati** da bi se poslao na izvršenje. Moguće je unijeti i novi nalog do iznosa odobrenog od banke i u vremenskom roku u kojem je odobrenje omogućeno.

Dnevni limit za transakcije

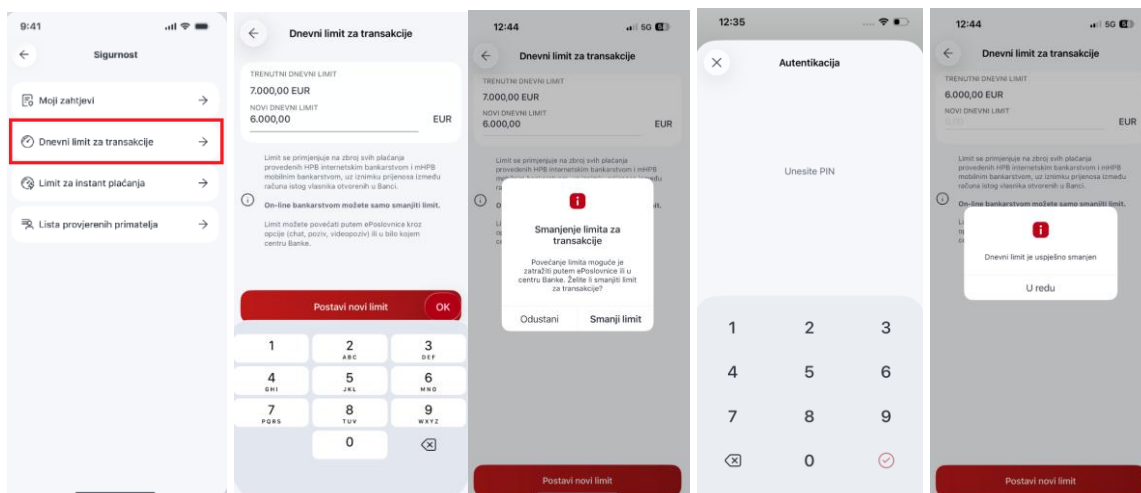
Dnevni limit za transakcije predstavlja sigurnosni mehanizam, koji onemogućava zadavanje naloga iznad definiranog iznosa putem aplikacija internetskog ili mobilnog bankarstva. Ukoliko korisnik ne definira inicijalni dnevni limit, banka će mu dodijeliti standardni dnevni limit u iznosu 7.000,00 eura.

Dnevni limit odnosi se na sljedeća plaćanja zadana putem internetskog ili mobilnog bankarstva:

- sve nacionalne i prekogranične platne naloge
- prijenose na račune drugih vlasnika računa
- kupovine HAC i GSM bonova
- uplate u HPB Stambenu štedionicu
- uplate u HPB Invest
- kupovine putnog osiguranja.

Dnevni limit za zadan za uslugu internetskog bankarstva, vrijedi i za uslugu mobilnog bankarstva. Izmjenu iznosa dnevnog limita moguće je zatražiti u bilo kojem centru Banke, u poslovnicu Hrvatske pošte te putem e-Poslovnice, a smanjenje limita moguće je napraviti putem internetskog i mobilnog bankarstva.

Smanjenje limita provodi se odabirom opcije *Dnevni limit za transakcije* i smanjenjem željenog iznosa, kao na slici 89.



Slika 89 – Smanjenje dnevnog limita

Napomena: Dnevni limit za naloge zadane putem internetskog ili mobilnog bankarstva koji vam je Banka dodijelila ili je na vaš zahtjev povećan ili smanjen nema ograničenje u trajanju i vrijedi do idućeg zahtjeva za povećanje ili smanjenje.

Ukoliko se zadaju nalozi u najavi (ili trajni nalog) putem internetskog ili mobilnog bankarstva, u ukupnom iznosu većem od naknadno zadanog dnevnog limita, nalozi će se po dospelju datuma valute izvršiti, ali će dnevni limit biti iskorišten i neće biti moguće zadavati nove naloge za taj datum valute.

Primjer: Korisnik koji nema aktiviran dnevni limit zadaje nalog s datumom 22.2.2023. godine na internetskom bankarstvu u iznosu od 100,00 eura s datumom valute 27.2.2023. godine. Nakon zadavanja naloga, korisnik u centru Banke aktivira dnevni limit u iznosu od 10,00 eura. Kad nastupi datum valute 27.2.2023. godine, nalog će se uspješno izvršiti, ali kako iznos naloga prelazi dnevni limit (100,00 eur > 10,00 eur), korisnik ne može zadavati nove naloge s tekućim datumom valute.

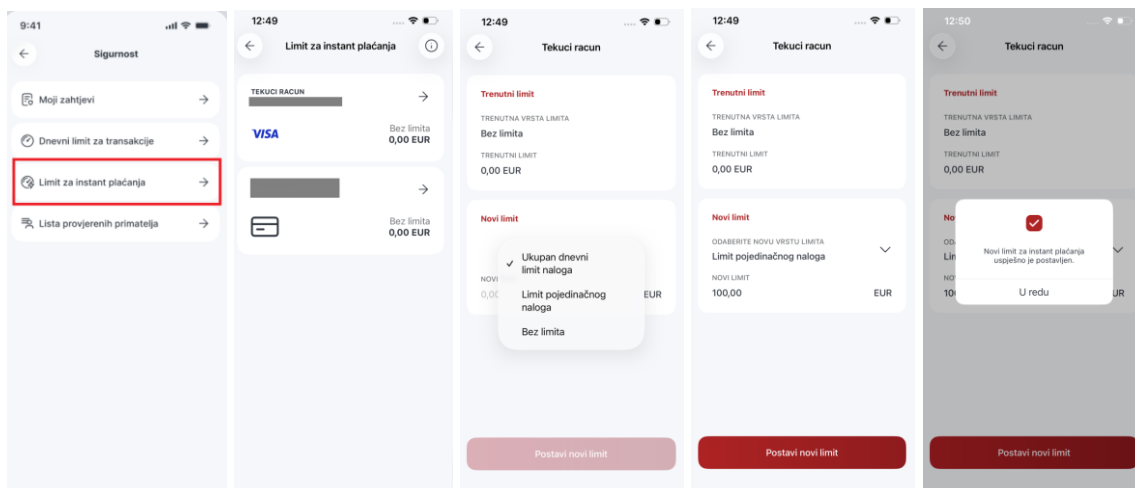
Kad ukupan iznos svih plaćanja na internetskom ili mobilnom bankarstvu prijeđe dnevni limit korisnici o tome dobivaju obavijest.

Limit za instant plaćanja

Limit za instant plaćanja je najveći iznos koji se može ukupno potrošiti na svim kanalima dostupnim za instant plaćanja. Korisnik može definirati ili dnevni instant limit ili limit po pojedinačnom instant nalogu (istodobno nije moguće imati definirana oba limita) i to po svakom svojem računu zasebno.

Ukupan dnevni limit naloga predstavlja ukupni iznos po računu do kojeg se mogu izvršiti instant plaćanja, unutar jednog dana, korištenjem svih kanala dostupnih za instant plaćanja, dok je limit pojedinačnog naloga najviši iznos jednog instant plaćanja po određenom računu. Definiranje limita za instant plaćanja može se izvršiti putem mobilnog i internetskog bankarstva, ili predajom potpisanog zahtjeva u bilo kojem centru Banke ili u poslovnicu Hrvatske pošte.

Definiranje limita provodi se ulaskom na „Limit za instant plaćanja“, odabirom željenog računa i vrste limita koji se želi postaviti, te upisom željenog iznosa, kao na slici 90.



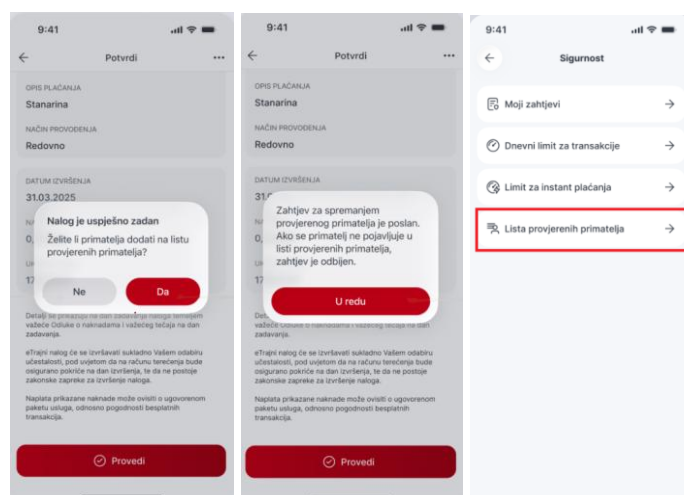
Slika 90 – Limit za instant plaćanja

Napomena: Neovisno o visini zadanog instant limita pri provođenju naloga prvo će se primijeniti postavljeni dnevni (sigurnosni) limit.


Lista provjerenih primatelja

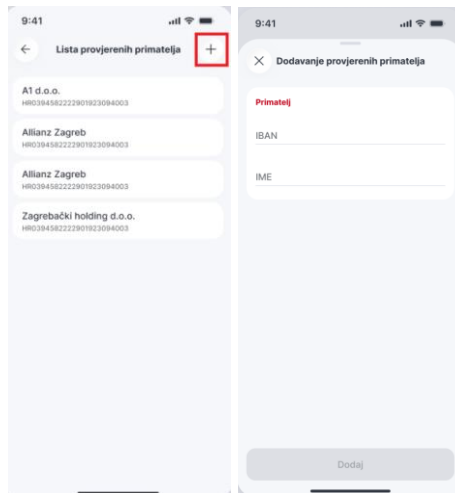
Listu provjerenih primatelja kreira sam korisnik na dva načina.

Prvi način je kod zadavanja naloga prema novom primatelju. Nakon potvrde naloga prema novom primatelju, javlja se poruka da je nalog uspješno zadan i da se primatelj može dodati na listu provjerenih primatelja. Ukoliko korisnik odabere DA, zahtjev za dodavanje primatelja na listu se šalje i isti je dostupan u listi provjerenih primatelja (slika 91).



Slika 91 – Dodavanje primatelja na listu kroz unos naloga

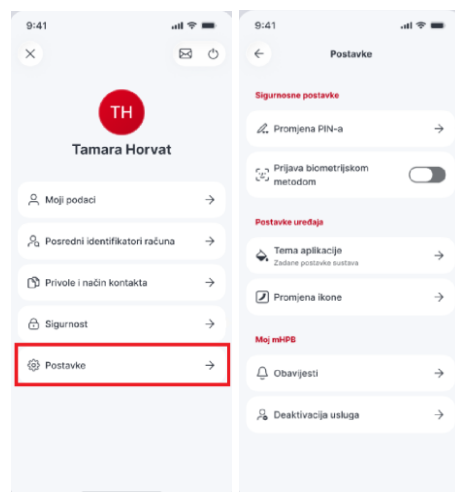
Drugi način je kroz *Listu provjerenih primatelja*. Odabirom gumba  koji se nalazi u gornjem desnom kutu, otvara se ekran za dodavanje provjerenih primatelja (slika 92).



Slika 92 – Dodavanje primatelja na listu u Listi provjerenih primatelja

Postavke

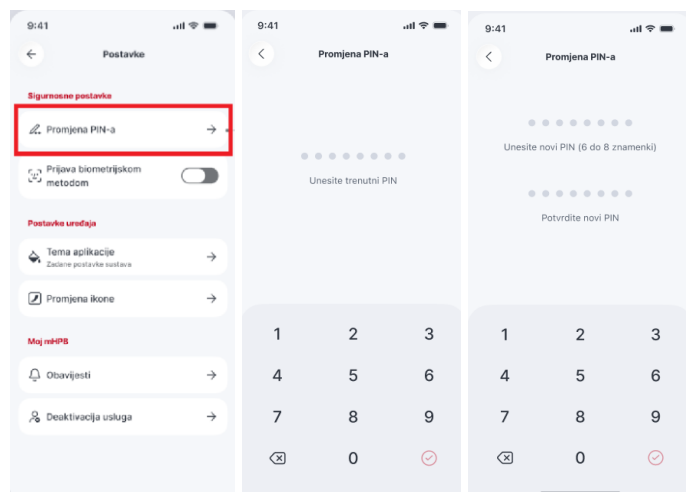
U postavkama je moguće promijeniti PIN, uključiti/isključiti prijavu biometrijskom metodom, odabrati temu aplikacije i vidjeti obavijesti, dok korisnici Apple iPhone uređaja imaju opciju promjene ikone i deaktivacije usluge.



Slika 93 – Postavke unutar opcije Moji podaci

Promjena PIN-a

U slučaju potrebe ili želje za promjenom PIN-a potrebno je unijeti stari PIN, novi PIN te ponoviti unos novog PIN-a. PIN nije moguće promijeniti ako korisnik ne zna postojeći.

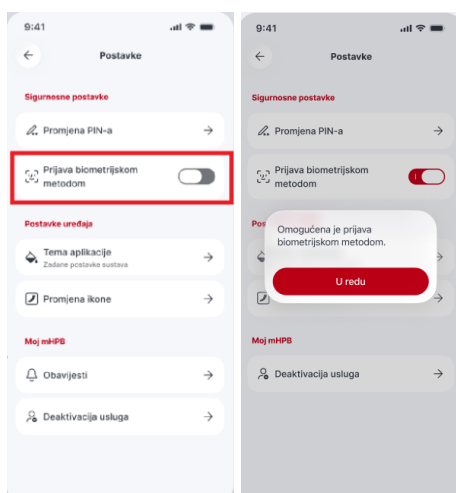


Slika 94 – Promjena PIN-a

Napomena: Prilikom unosa postojećeg PIN-a, koji je različit od onoga kojim se pristupilo aplikaciji mobilnog bankarstva, pojavit će se poruka greške i korisnik će biti odjavljen iz aplikacije. U slučaju tri neuspjela pokušaja promjene PIN-a, mHPB se više ne može koristiti i potrebno je izdati novi aktivacijski kod.

Prijava biometrijskom metodom

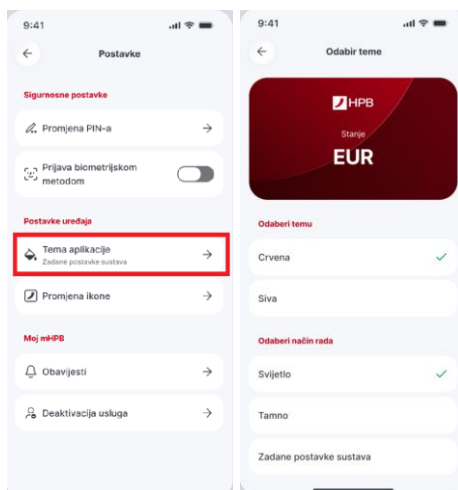
Unutar postavki mobilnog bankarstva moguće je i omogućiti prijavu biometrijskom metodom (otiskom prsta ili prepoznavanjem lica), ukoliko to mobilni uređaj podržava (slika 95). Prije samog korištenja biometrijske metode prijave, potrebno je u postavkama mobilnog uređaja napraviti barem jedan uzorak odabrane metode.



Slika 95 – Omogućavanje biometrije

Tema aplikacije

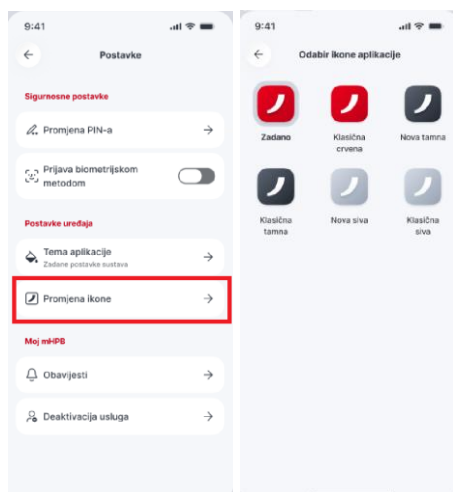
Promjena teme omogućena je svim Android i Huawei korisnicima sa operativnim sustavom 13.0 i više, a iOS korisnicima s operativnim sustavom 17.0 i više. Ponuđene su opcije crvena i siva (slika 96), ovisno o želji korisnika. Kod obje teme korisnik može odabrati svijetlu ili tamnu varijantu.



Slika 96 – Odabir teme aplikacije

Promjena ikone

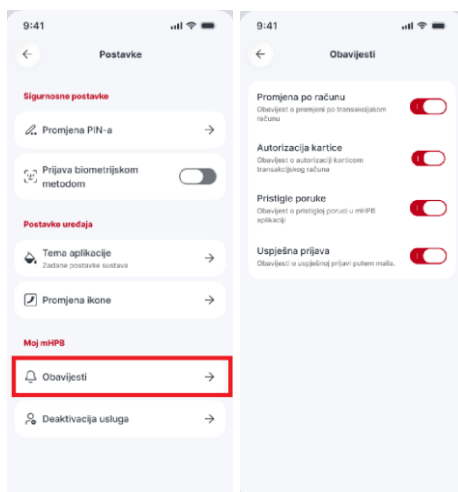
Promjenu ikone moguće je napraviti isključivo na iOS uređajima. Korisnicima je ponuđeno šest različito dizajniranih ikona (slika 97).



Slika 97 – Promjena ikone

Obavijesti

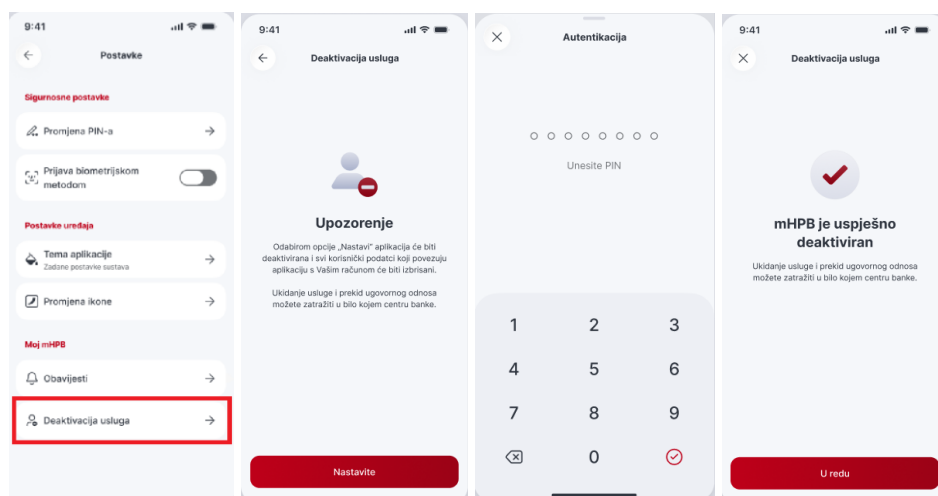
Obavijesti su obavijesti Banke na zaslonu mobilnog uređaja. Mogu biti o promjenama po transakcijskom računu, autorizaciji kartica, porukama pristiglim u mHPB aplikaciji ili obavijesti o uspješnoj prijavi putem e-maila (slika 98). mHPB obavijesti su svim korisnicima uključene, a moguće ih je isključiti.



Slika 98 – Obavijesti i poruke

Deaktivacija usluga

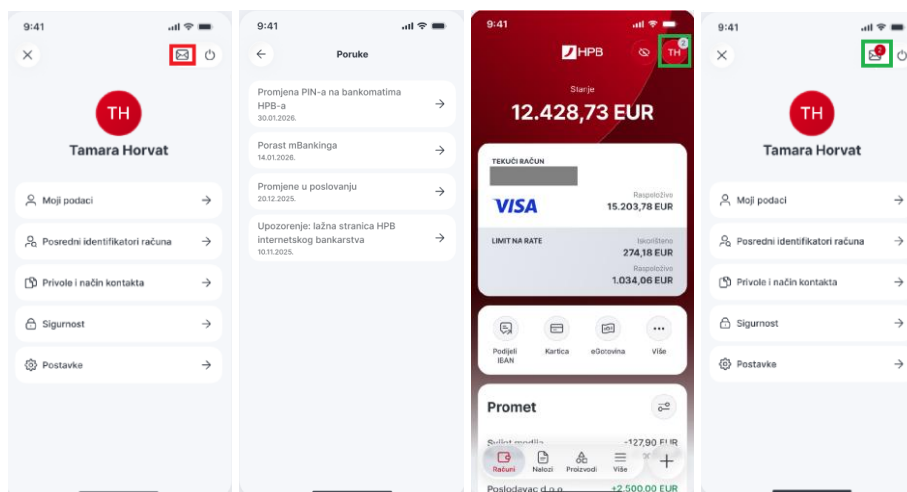
Deaktivaciju usluga moguće je napraviti isključivo na iOS uređajima. Nakon odabira opcije za deaktivaciju usluga, nakon unosa PIN-a, javlja se poruka da je mHPB uspješno deaktiviran (slika 99). Deaktivacijom mHPB-a se usluga internetskog i/ili mobilnog bankarstva ne zatvara, već korisnik prekid ugovornog odnosa može zatražiti u bilo kojem centru banke.



Slika 99 – Deaktivacija usluga

Poruke

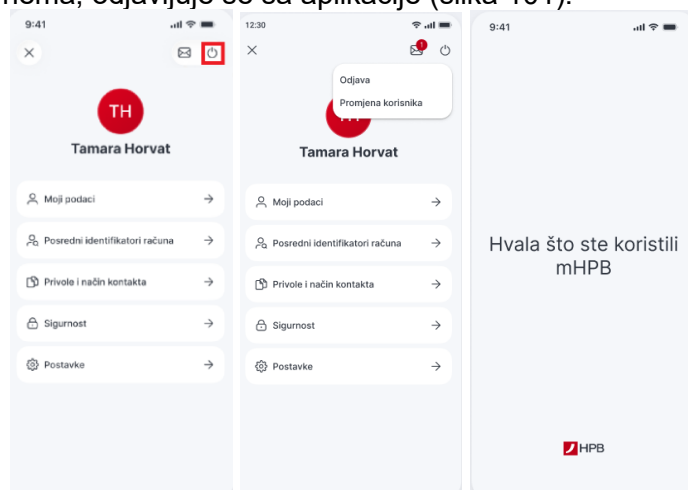
Poruke prikazuju poruke zaprimljene od administratora, a sadrže naslov, datum slanja i detalje koji se otvaraju odabirom pojedine poruke (slika 100). Neke su poruke vidljive i kao banner iznad stanja na početnom ekranu te ih je moguće odabrati.



Slika 100 - Poruke

Odjava s mBanking-a

Odjava s mobilnog bankarstva zadnja je opcija ekrana Moji podaci. Nalazi se u gornjem desnom kutu. Njezinim odabirom, korisnik se odjavljuje iz aplikacije. Ako korisnik ima i mobilnu aplikaciju za poslovne subjekte nudi se opcija „Promjena korisnika“, a ako ju nema, odjavljuje se sa aplikacije (slika 101).



Slika 101 – Odjava s mobilnog bankarstva

MOBILNI TOKEN - mToken

mToken je mobilna aplikacija koja se koristi za identifikaciju korisnika i potvrdu izvršenja transakcija prilikom pristupa internetskom bankarstvu HPB-a i kupnju putem interneta. Aplikacija se instalira na mobilni telefon i zamjenjuje klasični token. Isto tako, s mTokenom se moguće prijaviti na eGrađane.

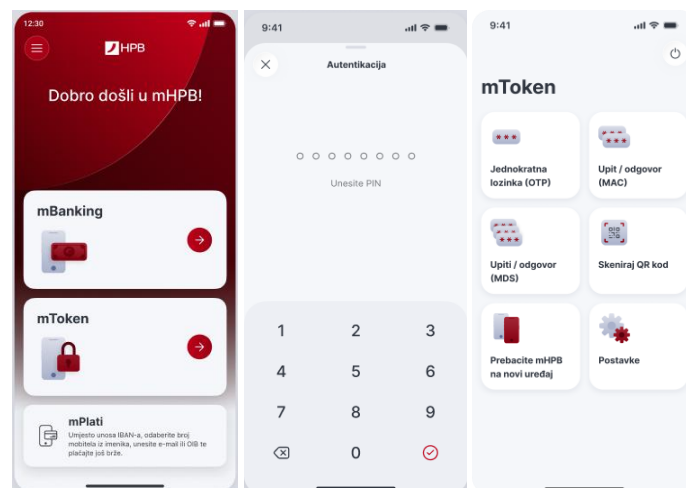
Za korištenje mTokena potreban je mobilni uređaj s mogućnošću pristupa internetu prilikom preuzimanja aplikacije, prvog pokretanja aplikacije te izmjene PIN-a.

Kako se prijaviti u mToken

Kod prijave na aplikaciju, korisnik u glavnom izborniku odabire mToken te unosi PIN, koji je odredio nakon aktivacije usluge. Alternativno, ukoliko to mobilni uređaj podržava, prijavljuje se putem otiska prsta ili prepoznavanjem lica.

Napomena: PIN je jedinstveni identifikacijski broj poznat samo korisniku te je važno ne pohranjivati ga na mjestima izloženim javnosti.

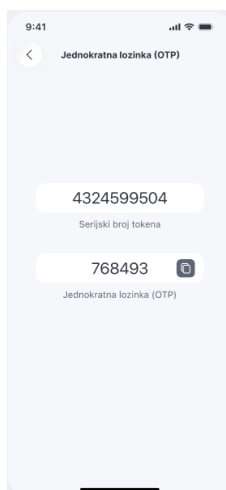
Nakon unosa PIN-a otvara se glavni izbornik mToken-a koji se sastoji od jednokratne lozinke (OTP), upita/odgovora (MAC), upita/odgovora (MDS), skeniraj QR kod, prebacite mHPB na novi uređaj i postavke (slika 102).



Slika 102 – Prijava u mToken

Kako se prijaviti u internetsko bankarstvo

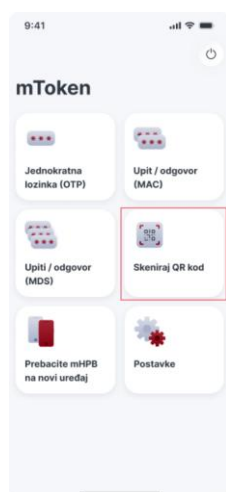
Nakon prijave u mToken odabire se *Jednokratna lozinka* (slika 103). Prijava mToken-om ista je kao i prijava tokenom te zahtjeva unos serijskog broja tokena i jednokratne lozinke u preglednik internetskog bankarstva.



Slika 103 – Jednokratna lozinka

Skeniraj QR kod

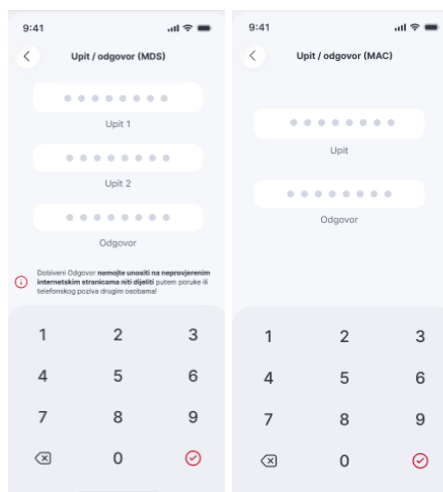
Kod plaćanja karticama na internetu, odnosno putem računala, korisniku dolazi push poruka kojom može autorizirati plaćanje ili skenirati prikazani kod putem opcije Skeniraj QR kod.



Slika 104 – Skeniraj QR kod

Potpis naloga mTokenom

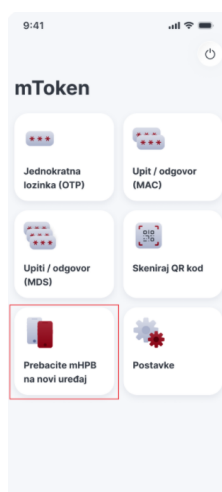
Za potpisivanje novog naloga radi se provjera putem jednokratne lozinke APLI3/MDS (slika 106). Nakon što je MDS unesen (upit 1, upit 2) generira se odgovor koji je potrebno unijeti u preglednik internetskog bankarstva. Nakon provedene uplate nudi se opcija dodavanja primatelja na listu provjerenih primatelja. Kada je primatelj na listi kod sljedećih plaćanja provodi se autorizacija bez dodatne suglasnosti, dovoljna je potvrda MAC (slika 105).



Slika 105 – Potpis naloga mTokenom

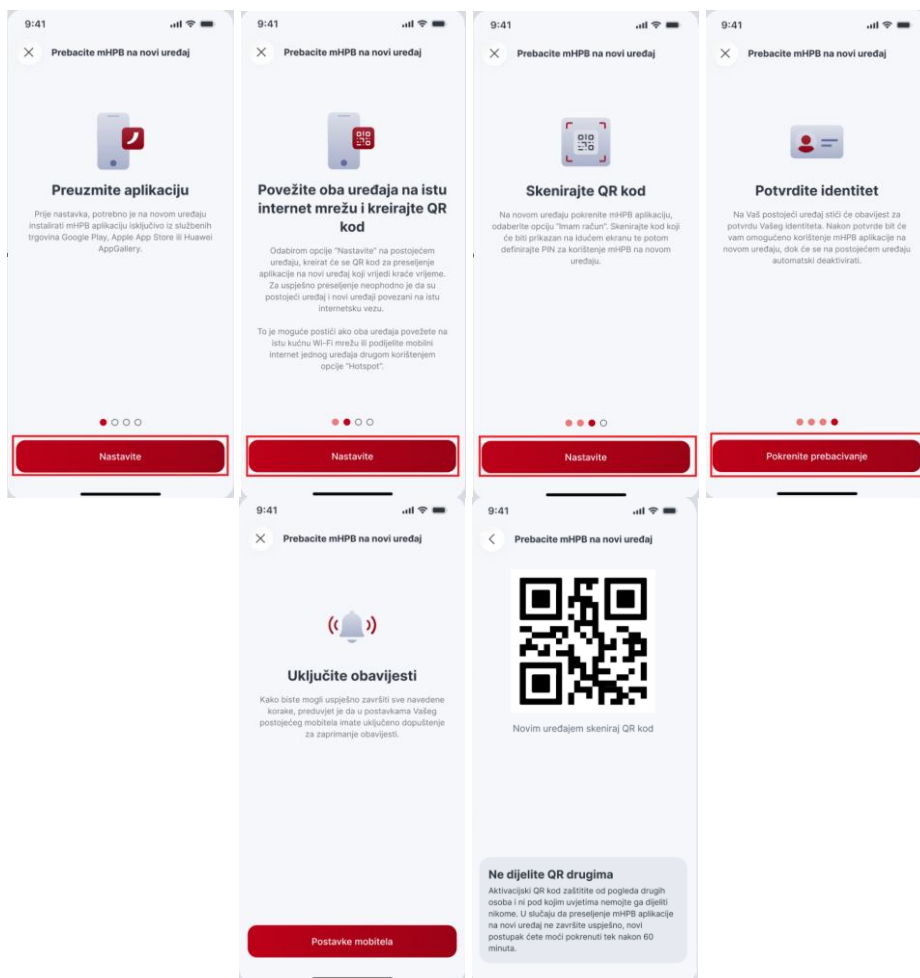
Prebaci mHPB na novi uređaj

Ukoliko korisnik promijeni mobilni uređaj, može prebaciti mHPB sa starog uređaja na novi uređaj bez odlaska u poslovnicu. To se radi odabirom opcije *Prebacite mHPB na novi uređaj*.



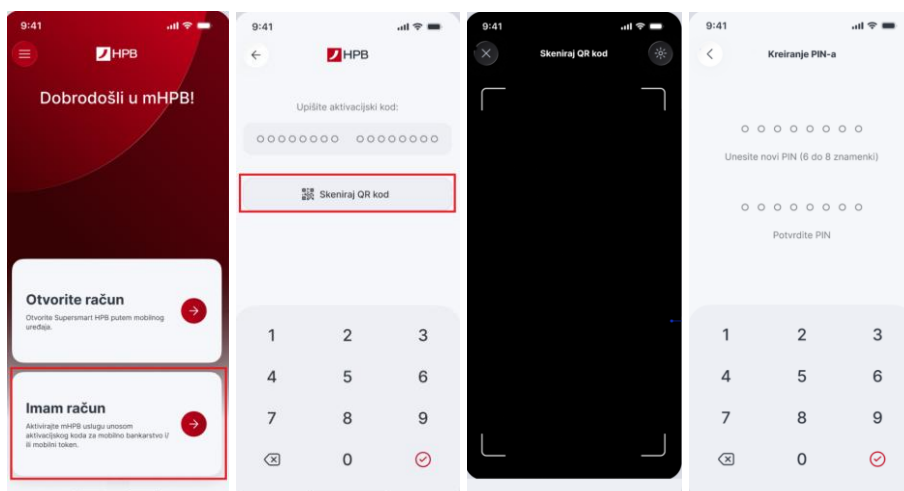
Slika 106 – Opcija prebacite mHPB na novi uređaj

Tada se otvaraju upute za prebacivanje aplikacije. Prvo je potrebno instalirati mHPB na novi uređaj, isključivo sa službenih trgovina Google play, Apple play store ili Huawei AppGalery. Oba uređaja moraju biti povezana na istu internetsku mrežu – treba ih povezati na istu kućnu Wi-fi mrežu ili podijeliti mobilni Internet jednog uređaja s drugim korištenjem opcije Hotspot. Svi koraci vidljivi su na **starom uređaju** i korisnik odabire gumb *Nastavite* nakon svakog i zatim *Pokrenite prebacivanje*. Nakon toga, na starom uređaju otvara se korak *Novim uređajem skeniraj QR kod* (slika 107).



Slika 107 – Prebacite mHPB na novi uređaj – početni koraci starog uređaja

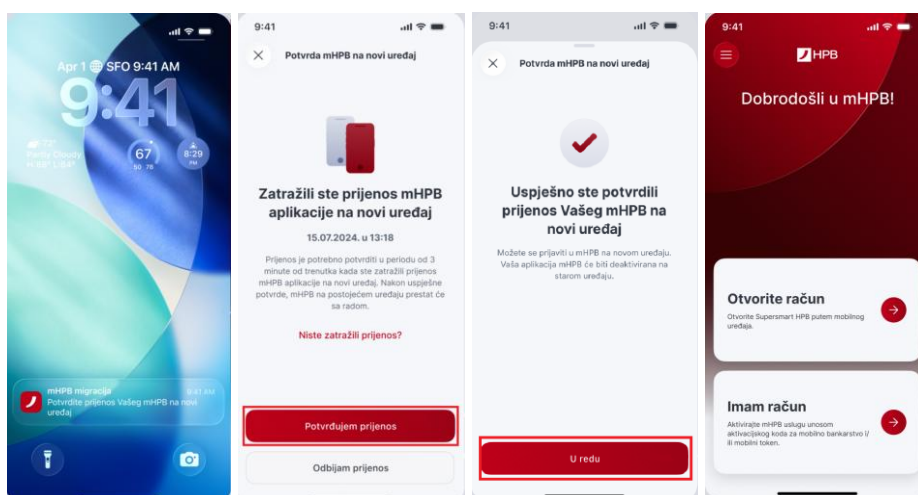
Korisnik istovremeno na **novom uređaju** pokreće mHPB te odabire opciju *Imam račun* te *Skeniraj QR kod* (slika 108). QR kod se skenira na način da kameru novog uređaja okrenete prema ekranu starog na kojem je kod prikazan. Nakon što je QR kod na novom uređaju skeniran, potrebno je na njemu definirati i potvrditi PIN od minimalno 6 znamenki čime je aktivirao mHPB. Zatim dobiva poruku o potvrdi identiteta (slika 108).





Slika 108 – Prebacite mHPB na novi uređaj – koraci na novom uređaju

Tada se na **starom uređaju** pojavljuje push poruka koja traži potvrdu prijenosa mHPB-a na novi uređaj, čime će mHPB aplikacija na novom uređaju postala aktivna. Aplikacija na starom uređaju se deaktivira i više joj nije moguće pristupiti. Poruku je potrebno potvrditi u roku od 3 minute (slika 109).

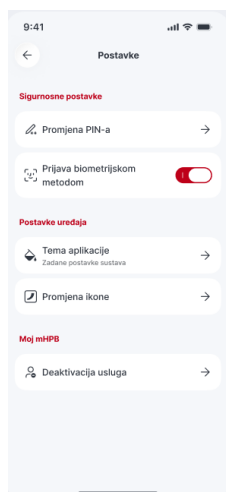


Slika 109 – Prebacite mHPB na novi uređaj – potvrđivanje prijenosa mHPB na novi uređaj

Na novom uređaju je mHPB aktivirana i može se koristiti na jednak način kao i do sada sa svim istim proizvodima.


Postavke

U postavkama je moguće promijeniti PIN, uključiti/isključiti prijavu biometrijskom metodom, odabrati temu aplikacije (crvenu/sivu) i način rada (svijetlo/tamno/zadane postavke sustava), a korisnici Apple iPhone uređaja imaju opciju promjene ikone. Ovaj ekran potpuno je isti kao [Postavke](#) mobilnog bankarstva gdje su sve opcije i opisane, izuzev što nema Obavijesti.




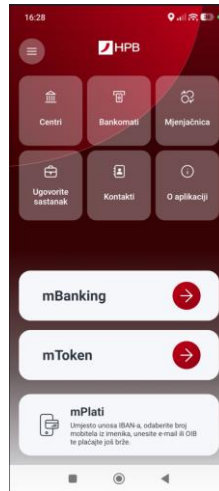
Slika 110 – Postavke mTokena

Odjava s mToken-a

Odabirom opcije  koja se nalazi u gornjem desnom kutu glavnog izbornika mTokena, korisnik se odjavljuje iz aplikacije.

SERVISI I ALATI

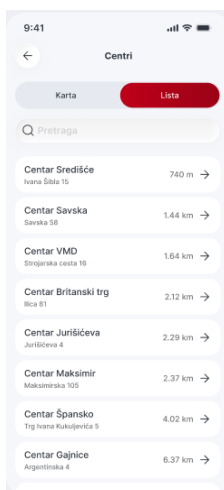
Servisi i alati dostupni su odabirom akcije  na početnom ekranu mHPB-a i sastoje se od pregleda centara, bankomata, mjenjačnice, ugovaranja sastanka, kontaktnih podataka Banke kao i informacija o samoj aplikaciji (slika 111).



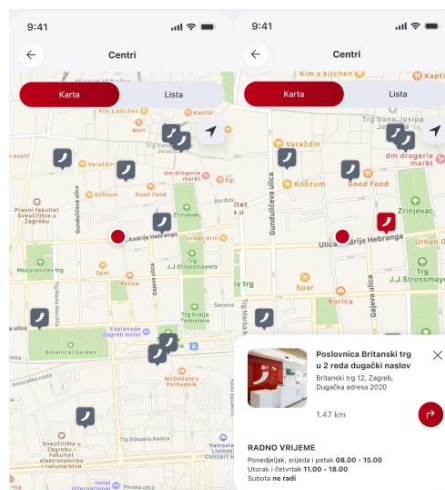
Slika 111 – Servisi i alati

Centri

Odabirom opcije *Centri* otvaraju se dvije kartice, lista HPB Centara i karta s lokacijama istih. Redosljed liste ovisi o trenutnoj lokaciji korisnika.



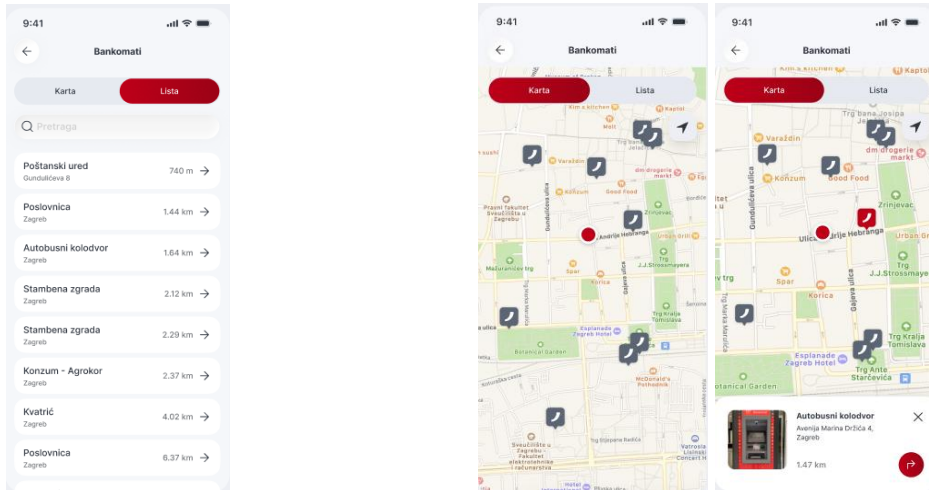
Slika 112 – Lista centara



Slika 113 – Karta centara sa prikazom odabranog centra

Bankomati

Odabirom *Bankomata* također se otvaraju dvije kartice bankomata: lista HPB bankomata i karta s lokacijama bankomata. Redoslijed liste bankomata ovisi o trenutnoj lokaciji korisnika (slika 114).



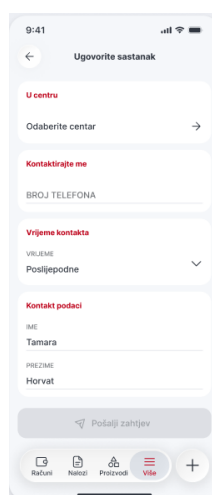
Slika 114 – Lista bankomata Slika 115 – Lista bankomata sa prikazom odabranog bankomata

Mjenjačnica

Mjenjačnica u servisima i alatima je ista kao u [mobilnom bankarstvu](#).

Ugovorite sastanak

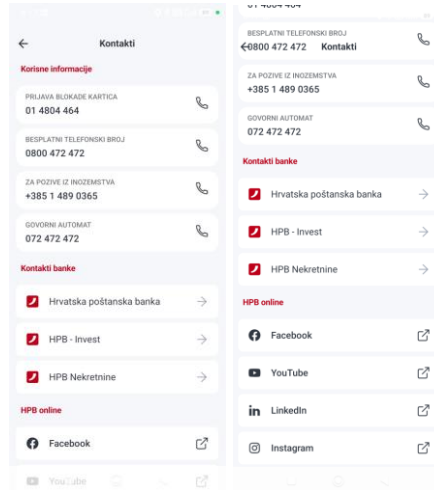
Ugovori sastanak služi za odabir vremena (prije podne, poslije podne) i unos broja telefona na koji će korisnika kontaktirati djelatnik centra (slika 116). Korisnik osim navedenog mora odabrati i centar te navesti ime i prezime. Nakon uspješno zadanog zahtjeva za sastankom, mHPB potvrđuje poslan zahtjev.



Slika 116 – Ugovorite sastanak

Kontakti

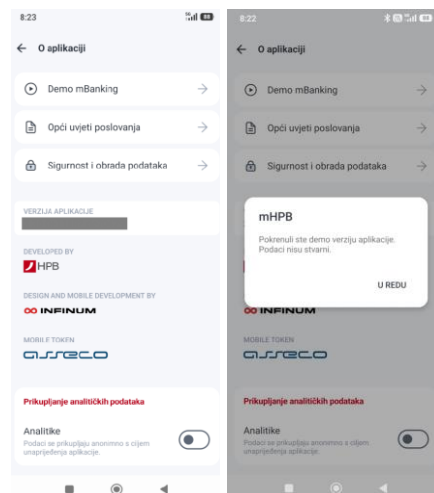
U *Kontaktima* se nalaze korisne informacije o Hrvatskoj poštanskoj banci, kontakti Banke te poveznice na službene profile društvenih mreža Banke (Facebook, YouTube, Instagram i LinkedIn).



Slika 117 - Kontakti

O aplikaciji

Opcija sadrži informacije o aplikaciji poput naziva, verzije i proizvođača te demo mBankinga (slika 118).



Slika 118 – O aplikaciji