HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

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

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 26. siječnja 2021. godine Uprava Banke donosi sljedeće

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

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

Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenom na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke www.hnb.hr.

1. PODRUČJE PRIMJENE

1.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluga izravnog bankarstva od strane fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik).

1.2. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe), Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, Općim uvjetima za depozitno poslovanje fizičkih osoba Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, te općim uvjetima poslovanja Banke kojima je uređeno kartično poslovanje Banke s fizičkim osobama, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), pojedinačnim korisničkim Uputama za usluge izravnog bankarstva te njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika.

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

Opći uvjeti poslovanja zajedno s Pristupnicom čine sastavni dio Ugovora o korištenju usluga

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

2. ZNAČENJE POJMOVA

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

a) **Akti Banke** – u smislu odredbi Općih uvjeta poslovanja jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.).

b) **Aktivacijski kod** – osobni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Korisniku, a koristi se u procesu registracije Korisnika za korištenje pojedine usluge izravnog bankarstva ili aktiviranja pojedinih Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju.

c) **Autorizacija** – suglasnost Korisnika na izvršenje platne transakcije odnosno naloga za plaćanje.

d) **Biometrijska autentifikacija** – autentifikacija utemeljena na biometrijskom svojstvu Korisnika pohranjenom u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju za usluge izravnog bankarstva koja se može koristiti u kombinaciji sa Sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (primjerice tokenom, mTokenom ili drugim Sredstvom koje Banka stavi Korisniku na raspolaganje). Metode biometrijske autentifikacije mogu biti metoda autentifikacije otiskom prsta kojeg je Korisnik pohranio u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije te metoda autentifikacija prepoznavanjem lica čija su svojstva pohranjena u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije. **Certifikat** - Predstavlja Osobni EU kvalificirani certifikat za udaljeni e-potpis (QCP-n) kojeg izdaje FINA, a koji služi za izradu naprednog elektroničkog potpisa koji se temelji na kvalificiranom certifikatu.

e) **Distributivni kanali** - u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje, korištenje proizvoda i usluga Banke te slanje komercijalnih informacija i ponuda vezanih uz proizvode i usluge Banke, a obuhvaćaju a obuhvaćaju centre i ispostave Banke (dalje: poslovna mreža Banke) Banke i ugovornih partnera, bankomate, *on-line* bankarstvo, internetsku stranicu Banke www.hpb.hr te ostalo.
Informacija o dostupnim distributivnim kanalima Banke je Klijentu u svakom trenutku dostupna pozivom u Kontakt centar.

f) **HRK SCTInst platna shema** – hrvatska platna shema za instant kreditne transfere u kunama.

g) **Inicijalni PIN** – osobni identifikacijski broj kojeg Banka dodjeljuje Korisniku koji kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koristi ono Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju za čije je inicijalno korištenje potreban unos inicijalnog PIN-a, poznat je isključivo Korisniku i služi za njegovu

inicijalnu autentifikaciju.

h) **Instant kreditni transfer** (u daljnjem tekstu: instant nalog) – platna usluga kojom se platna transakcija izvršava po nalogu platitelja na teret njegovog transakcijskog računa, a sredstva su raspoloživa primatelju na transakcijskom računu druge banke u zemlji u roku od nekoliko sekundi, do 10 (deset) sekundi. Usluga je dostupna 24 (dvadesetčetiri) sata dnevno sve kalendarske dane u godini i primjenjuje se isključivo kod izvršenja nacionalnih platnih transakcija u kunama zadanih u korist računa u drugim bankama.

i) **Personalizirane sigurnosne vjerodajnice** - personalizirana obilježja u oblika niza brojeva ili znakova koja Banka daje Korisniku u svrhu aktivacije usluga ili uređaja ili lozinki i kodova koji su poznati samo Korisniku. Personalizirane sigurnosne vjerodajnice obuhvaćaju, ali nisu ograničena na, identifikacijski kod, aktivacijski kod, korisnički broj, personaliziranu sigurnosnu riječ, PIN-ove koje je Korisnik odredio za korištenje mobilne aplikacije, tokena, mTokena, lozinku za pristup kvalificiranom elektroničkom certifikatu te sve kodove koje generiraju identifikacijski/autentifikacijski Uređaji.

j) **Jednokratna lozinka (OTP – One time password)** – je kriptografski kod generiran pomoću tokena/mTokena, primjenjiv samo jedanput i s ograničenim vremenom valjanosti, koji se može koristiti u postupku autentifikacije ili potvrde drugih radnji koje Korisnik inicira putem usluge internetskog/mobilnog bankarstva. Postupak generiranja OTP koda Banka naziva još i APPLI1, a kod se generira odabirom odgovarajuće funkcije tokena/mTokena koja će generirati navedenu vrstu koda uz primjenu PIN-a.

k) **Kanali izravnog bankarstva** – sredstva daljinske komunikacije koja omogućavaju korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga korištenjem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu.

l) **Klijent** – Klijentom se za potrebe ovih Općih uvjeta poslovanja smatra domaća ili strana fizička osoba – potrošač koji koristi bilo koju uslugu i/ili proizvod Banke.

m) **Kod za podizanje gotovine bez kartice** – niz nasumično kreiranih brojeva, unutar mobilne aplikacije Banke, koji Korisniku omogućava podizanje gotovine na bankomatima i EFTPOS uređajima Banke koji podržavaju navedenu uslugu.

n) **Korisnik usluga izravnog bankarstva** – Klijent kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Usluga izravnog bankarstva (u daljnjem tekstu: Korisnik).

o) **Korisnik certifikata** – Korisnik usluga izravnog bankarstva Banke, kojemu je FINA izdala certifikat, putem kojeg mu je omogućeno potpisivanje dokumenata naprednim elektroničkim potpisom, unutar kanala izravnog bankarstva.

p) **Kreditni transfer** - platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenjem računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.

q) **MAC (Message authentication code**) - je kriptografski kod generiran pomoću tokena/mTokena koji se može koristiti u postupku autorizacije određenih vrsta platnih transakcija ili potvrde drugih radnji koje Korisnik inicira putem usluge internetskog/mobilnog bankarstva. Postupak generiranja MAC koda Banka naziva još i APPLI2, a kod se generira odabirom odgovarajuće funkcije tokena/mTokena koja će generirati navedenu vrstu koda uz primjenu niza znamenki koje su korisniku pri korištenju usluge internetskog/mobilnog bankarstva prikazane kao podatak za unos ili upit za potvrdom. Generirani kod predstavlja kod za potvrdu koji Korisnik može koristiti u postupku autorizacije platne transakcije ili potvrde drugih radnji koje je inicirao putem usluge internetskog/mobilnog bankarstva.

r) **MDS (Multiple Data Signature)** - je kriptografski kod generiran pomoću tokena/mTokena koji se može koristiti u postupku autorizacije platne transakcije ili potvrde drugih radnji koje Korisnik

inicira putem usluge internetskog/mobilnog bankarstva. Postupak generiranja MDS koda Banka naziva još i APPLI3, a kod se generira odabirom odgovarajuće funkcije tokena/mTokena koja će generirati navedenu vrstu koda uz primjenu dvaju nizova znamenki koje su korisniku pri korištenju usluge internetskog/mobilnog bankarstva prikazane kao podaci za unos ili kao obavijest koju je potrebno potvrditi. Nizovi znamenki za unos su tako odabrani da ujedno za Korisnik predstavljaju najbližu tehnički ostvarivu reprezentaciju obavijesti o iznosu platne transakcije i primatelju plaćanja. Generirani kod predstavlja kod za potvrdu koju Korisnik može koristiti u postupku autorizacije platne transakcije ili potvrde drugih radnji koje je inicirao putem usluge internetskog/mobilnog bankarstva.

s) **Nalozi** – uputa Banci ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) za postupanje od strane Korisnika (nalozi platnog prometa, zahtjevi i ugovori zadani uslugama izravnog bankarstva) kojom se traži izvršenje platne transakcije.

t) **Napredan elektronički potpis** - predstavlja elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise, povezan je isključivo s potpisnikom te ga nedvojbeno identificira. Elektronički potpis koji se navodi u ovim Općim uvjetima se izrađuje na temelju Osobnog EU kvalificiranog certifikata QCP-n kojeg izdaje FINA.

u) ***On-line*** **bankarstvo -** pružatelj računa potrošaču omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje (transakcijskim računom) putem interneta ili mobilne aplikacije- U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja pojam *On-line* bankarstvo predstavlja usluge internetskog i mobilnog bankarstva povezane s transakcijskim računom.

v) **PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja tokena/mTokena.

w) **Posredni identifikator računa** (dalje u tekstu: PIR) – broj mobitela, e mail adresa ili osobni identifikacijski broj (OIB) Klijenta koji Klijent povezuje s IBAN-om svog transakcijskog računa, koji Banka, temeljem suglasnosti Klijenta, dostavlja u RPIR, u svrhu iniciranja platnih transakcija u korist transakcijskog računa. PIR jedinstveno identificira predmetni IBAN sve dok je u RPIR-u uz njega povezan.

x) **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji predajom potpisane Pristupnice od Banke traži mogućnost korištenja Usluge izravnog bankarstva za fizičke osobe.

y) **Pouzdana autentifikacija** – jest autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanje (nešto što korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

z) **Pristupnica** – pisani zahtjev za korištenje Usluge izravnog bankarstva za fizičke osobe.

aa) **Provjereni primatelj** – primatelj kreditnog transfera za kojeg je dopušteno ne primjenjivati pouzdanu autentifikaciju prilikom autorizacije transakcije. Korisnik on-line bankarstva sam stvara i mijenja popis provjerenih primatelja. Dodavanje na popis je moguće prilikom prvog iniciranja plaćanja prema određenom primatelju, a dodavanje ili uklanjanje određenog primatelja s popisa je moguće unutar odgovarajućeg izbornika aplikacije. Svako dodavanje ili mijenjanje liste pouzdanih primatelja Korisnik mora potvrditi pouzdanom autentifikacijom.

bb) **Pružatelj usluge informiranja o računu (AISP - Account Information Service Provider)** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnosti informiranja o računu

cc) **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP - Payment Initiation Service Provider)** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja.

dd) **Račun** – svaki transakcijski račun (tekući i/ili žiro) koji je Klijent, zakonski zastupnik ili skrbnik Klijenta ugovorio s Bankom, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti, kao i u druge svrhe vezane uz platno-prometne usluge.

ee) **Raspoloživa sredstva** – trenutačno stanje novčanih sredstava na transakcijskom računu uvećano za iznos prešutno prihvaćenog prekoračenja.

ff) **Registar posrednih identifikatora računa** (dalje u tekstu: RPIR) – nacionalni registar kojim upravlja Financijska agencija (FINA) u koji se, temeljem suglasnosti Klijenta dane putem Banke kao sudionika RPIR-a, registrira od strane Klijenta određeni PIR uz određeni broj transakcijskog računa (IBAN). RPIR potom omogućava drugom korisniku platne usluge čiji je pružatelj platne usluge također sudionik RPIR-a, da prilikom iniciranja platne transakcije dohvati iz RPIR-a podatak o broju transakcijskog računa primatelja plaćanja (IBAN) putem podatka primatelja plaćanja koji je registriran u RPIR-u kao PIR povezan uz određeni transakcijski račun. Banka obavlja registraciju IBAN-a vezanog uz PIR kako je definirao Klijent, odjavu PIR-a pridruženog uz IBAN iz RPIR-a, dohvat podataka iz RPIR-a za potrebe iniciranja platne transakcije, dohvat deaktiviranih parova PIR-IBAN od drugog sudionika RPIR-a te pretraživanje podataka svojih korisnika platnih usluga.

RPIR je usklađen sa standardima SPL-a (engl. *Standardised Proxy Lookup*) – jedinstvenom europskom bazom koju razvija Europsko platno vijeće (engl. *European Payments Council*) u svrhu interoperabilnosti na razini EU-a, odnosno mogućnosti da se korištenjem baze mogu zadavati plaćanja u korist bilo kojeg primatelja plaćanja na području Europske unije. Na zahtjev Klijenta registrirani par PIR-IBAN bit će dostupan pružateljima platnih usluga unutar SEPA područja kroz SPL bazu nakon što Europsko platno vijeće dovrši razvoj funkcionalnosti.

gg) **Sigurnosna riječ** – riječ koju određuje Klijent prema vlastitom odabiru prilikom popunjavanja Pristupnice, a koja služi za identifikaciju Korisnika prilikom deblokade tokena.

hh) **Softver banke -** aplikativno rješenje koje se koristi za pružanje Usluga izravnog bankarstva, poput mobilne aplikacije ili web aplikacije. Isti se instalira na Korisnikovo računalo ili mobilni (višenamjenski) uređaj.

ii) **Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju** - tehničko sredstvo i/ili aplikativno rješenje koje omogućava identifikaciju Korisnika prilikom korištenja pojedine usluge izravnog bankarstva i autorizaciju naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga koje je Korisnik zadao korištenjem pojedine usluge izravnog bankarstva. Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju može biti različito, ovisno o usluzi izravnog bankarstva (na primjer, token, mToken i druga Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju koje Banka stavi Korisniku na raspolaganje).

jj) **Token/mToken** - kriptografski uređaj/aplikacija, inicijaliziran pridruženim ključem i zaštićen lozinkom koji putem kriptografskih algoritama služi za identifikaciju Korisnika, autorizaciju transakcija i potpisivanje naloga i dokumenata, generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju Korisnika usluge izravnog bankarstva i/ili drugih usluga čije korištenje Banka omogući Korisniku.

kk) **Uređaj** – predstavlja token, mToken ili sličan kriptografski uređaj na kojem se generiraju korisnički kriptografski ključevi i na kojem se pohranjuju certifikati koji identificiraju Korisnika. Uređaji u vlasništvu Banke su token, mToken ili sličan kriptografski uređaj kojim se potpisuju i autoriziraju nalozi za plaćanje u ime i za račun Korisnika. Uređaji koji nisu u vlasništvu Banke su računalo i mobilni uređaj (višenamjenski uređaj) na koji se instalira aplikacija.

ll) **Uputa za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe** – korisničke upute u kojima su opisani načini rada s aplikacijama, opseg i način korištenja pojedine usluge izravnog bankarstva kao i način rada s pojedinim Sredstvima za identifikaciju/autentifikaciju (u daljnjem tekstu: Uputa).

mm) **Usluge izravnog bankarstva** – skup usluga Banke koje čine *on-line* bankarstvo, usluga SMS-a, usluga e-maila i drugih ugovorenih Usluga izravnog bankarstva, a koje nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih transakcija.

nn) **ePoslovnica** – predstavlja poslovnicu putem kanala izravnog bankarstva. Klijenti s ePoslovnicom mogu komunicirati telefonom videochatom, audiochatom, chatom ili elektroničkom poštom te razmjenjivati i potpisivati dokumente Naprednim elektroničkim potpisom.

- **chat** - je dvosmjerna pisana elektronička komunikacija između korisnika usluge ePoslovnice i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem kanala izravnog bankarstva, uz prethodni pristup usluzi i autentifikaciju Korisnika na ugovoreni način.
- **video chat** - je vizualno-glasovna komunikacija između korisnika usluge ePoslovnice i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem kanala izravnog bankarstva, uz prethodni pristup usluzi i autentifikaciju Korisnika na ugovoreni način
- **audio chat** - je glasovna komunikacija između korisnika usluge ePoslovnice i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem kanala izravnog bankarstva, uz prethodni pristup usluzi i autentifikaciju Korisnika na ugovoreni način.

oo) **eGotovina** – predstavlja funkcionalnost unutar HPB mobilnog bankarstva koja klijentima omogućava kreiranje koda za podizanja gotovine na bankomatima i EFTPOS uređajima Banke bez kartice i slanje novca drugoj osobi putem SMS poruke koja sadrži Kod za podizanje gotovine bez kartice.

pp) **Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo** - je temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.

qq) **Ugovorni partner -** poslovni subjekt koji temeljem ugovora sklopljenog s Bankom u ime i za račun Banke obavlja poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba.

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

3. OPSEG USLUGE

3.1. Informacije o ponudi Usluga izravnog bankarstva dostupne su putem Distributivnih kanala kroz koje Banka omogući pristup informaciji.

3.2. Za svaku ugovorenu Uslugu izravnog bankarstva, Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u Ugovoru i/ili Uputi za korištenje pojedine usluge izravnog bankarstva. Upute su dostupne na internetskoj stranici Banke. Banka ima pravo izmjene Uputa, a Korisnik je dužan po istima postupati.

3.3. Banka pridržava pravo izmjene opsega i sadržaja Usluga izravnog bankarstva, Uputa za korištenje usluga i Uputa za korištenje Uređaja koji se koriste kao Sredstva za autorizaciju/autentifikaciju. Sve izmjene Usluga izravnog bankarstva bit će dostupne u poslovnoj mreži Banke, kod ugovornih subjekata koje u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke prije stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjene Usluga izravnog bankarstva koje se mogu obavljati korištenjem pojedinog kanala ukoliko ugovorenu Uslugu izravnog bankarstva ne otkaže pisanim putem do dana stupanja izmjena na snagu. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvaćanju izmjena Usluga izravnog bankarstva koje se mogu obavljati korištenjem ugovorene Usluge izravnog bankarstva smatra se da je Korisnik otkazao Ugovor. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja Usluge izravnog bankarstva. Korisnik je dužan vratiti dodijeljeni token ili drugo Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koje mu je Banka predala.

3.4. Banka je ovlaštena uvoditi nove i mijenjati postojeće obrasce koji se koriste za ugovaranje ili

korištenje pojedine Usluge izravnog bankarstva te će ih objaviti na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.

3.5. Moguće je ugovoriti korištenje više Uređaja koji se koriste kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju za isti opseg Usluge internetskog bankarstva.

3.6. Korisnik se obvezuje koristiti Uslugu izravnog bankarstva na ugovoreni način u svim odnosima za koje je predviđena sukladno Okvirnom ugovoru i Uputama za korištenje pojedine Usluge izravnog bankarstva.

4. UGOVARANJE USLUGE

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

4.2. Klijent može ugovoriti jednu ili više različitih Usluga izravnog bankarstva.

4.3. Ukoliko je transakcijski račun otvoren na ime maloljetne osobe, koja ima najmanje 15 (petnaest) godina, njezin zakonski zastupnik može u ime i za račun maloljetne osobe ugovoriti Uslugu izravnog bankarstva, pri čemu se Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i Uređaj izdaje na ime maloljetne osobe, koja je isključivo ovlaštena istom raspolagati. Pristupnicu za Uslugu izravnog bankarstva potpisuje zakonski zastupnik maloljetne osobe.

4.4. Klijent svojim potpisom na Pristupnici prihvaća Opće uvjete poslovanja, ugovara korištenje Usluge izravnog bankarstva i potvrđuje točnost podataka u Pristupnici.

4.5. Ugovor o korištenju usluge sklapa se između Banke i Korisnika, na neodređeno vrijeme.

4.6. Ugovor je sklopljen u trenutku kada Banka odobri Pristupnicu.

4.7. Svi obrasci koje Korisnik dostavi Banci u vezi s ugovaranjem, korištenjem ili opozivom korištenja Usluga izravnog bankarstva moraju biti potpisani od strane Korisnika ili osobe ovlaštene za zastupanje Korisnika.

4.8. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Pristupnicu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja Usluge izravnog bankarstva, prema vlastitoj diskrecijskoj procjeni i bez obaveze da Klijentu obrazloži svoju odluku.

4.9. U slučaju nezadovoljavanja uvjeta za ugovaranje Usluge/a izravnog bankarstva ili odbijanja Pristupnice od strane Banke, Banka zadržava pravo obrade prikupljenih podataka. Banka ima pravo na obradu podataka iz neodobrenih zahtjeva 1 godinu od trenutka neodobravanja usluge.

4.10. Banka može prema okolnostima slučaja Korisniku odobriti da zadrži Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju, koje je već ranije dodijeljeno za pristup uslugama izravnog bankarstva na ime drugog klijenta, a koji je poslovni subjekt.

4.11. Potpisivanjem obrasca zahtjeva za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u poslovnicama

HP-Hrvatske pošte d.d. (dalje u tekstu: Pošta) Klijent potvrđuje da želi koristiti proizvode i usluge Banke u Pošti kao ugovornom partneru Banke.

4.12. Pošta kao ugovorni partner u ime i za račun Banke klijentima pruža usluge ugovaranja proizvoda i usluga, obavljanje transakcija te informiranje o detaljima, stanjima i prometima po proizvodima i uslugama Banke. U svrhu pružanja bankarskih usluga ili proizvoda u Pošti kao ugovornom partneru Banke, Banka i Pošta razmjenjuju i obrađuju osobne podatke Klijenata koji su potpisali Zahtjev za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u Pošti, a u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo

5. KORIŠTENJE USLUGE

5.1. Korisnik koristi Usluge izravnog bankarstva pomoću mobilnog uređaja, računala te Uređaja koji se koriste kao Sredstva za identifikaciju/autorizaciju.

5.2. Korisnik pristupa *on-line* bankarstvu putem uređaja (tokena, mTokena) koji su nužni za identifikaciju/autentifikaciju.

5.3. Token predstavlja vlasništvo Banke te ga je Korisnik obvezan bez odgađanja vratiti Banci na njen zahtjev.

5.4. Korisnik preuzima token u poslovnoj mreži Banke ili mu Banka isti dostavlja preporučenom pošiljkom na adresu navedenu na Pristupnici.

5.5. Banka PIN za token šalje poštom na adresu za korespondenciju navedenu na Pristupnici.

5.6. Korisnik koji kao Uređaj koristi mToken ili je zatražio aktivaciju mobilnog bankarstva može instalirati aplikaciju mHPB na mobilni telefon. Također, Banka Korisniku aktivacijski kod za aktivaciju mTokena ili mobilnog bankarstva može dostaviti u 2 dijela:

- Prvi dio aktivacijskog koda uručuje se Korisniku nakon aktivacije usluge u poslovnoj mreži Banke.
  U slučaju aktivacije usluga iz Pristupnica koje su zaprimljene u poštanskom uredu Pošte prvi dio aktivacijskog koda se šalje putem SMS poruke.
- Drugi dio aktivacijskog koda šalje se SMS porukom, na adresu elektroničke pošte ili poštom na adresu za korespondenciju Korisnika.

5.7. Korisnik potvrđuje da je upoznat s time da se mToken ili aplikacija mobilnog bankarstva instalira na mobilni telefon s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci te je suglasan da Banka ne odgovara za mogućnosti i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica, kao ni za uvjete pod kojima se mToken ili aplikacija mobilnog bankarstva mogu instalirati. Korisnik je obvezan odmah nakon instalacije mTokena ili mobilnog bankarstva, a prije prve prijave u *on-line* bankarstvo odabrati i potvrditi PIN s kojim će se nadalje identificirati pri korištenju mTokena ili mobilnog bankarstva.

5.8. Aktivacijski kod za mToken ili mobilno bankarstvo vrijedi 15 (petnaest) dana od dana aktivacije usluge. Nakon isteka navedenog roka, iz sigurnosnih razloga, neiskorišteni aktivacijski kod prestaje vrijediti. Korisnik može zatražiti izdavanje novog koda bez naknade.

5.9. Korisnik se uslugom *on-line* bankarstva može koristiti najkasnije od prvog sljedećeg radnog dana nakon što preuzme sve potrebne podatke i/ili Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju, koja

su nužna za korištenje usluge.

5.10. Prilikom prvog korištenja usluge *on-line* bankarstva, Korisnik je dužan promijeniti PIN na način propisan kratkom Uputom za korištenje tokena ili unutar same aplikacije kod spajanja putem mTokena.

5.11. Ako se Korisnik nalazi u inozemstvu, a zaboravio je PIN za mToken ili mobilno bankarstvo, može zatražiti ponovo izdavanje aktivacijskog koda. U tom slučaju, potpis Korisnika na dokumentu kojim traži ponovo izdavanje aktivacijskog koda, mora biti ovjeren od strane nadležnog tijela sukladno posebnim propisima (primjerice javni bilježnik, sud, konzularna predstavništva RH u inozemstvu), a zahtjev je potrebno poslati na e-mail adresu direkcija.izravnog.bankarstva@hpb.hr s e-mail adrese Korisnika koja je evidentirana u sustavu Banke.

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

5.13. Korištenjem usluge eGotovina kreira se kod od niza nasumičnih brojeva koji se unose u bankomat ili EFTPOS uređaj Banke poradi podizanja gotovine.

5.14. U sklopu usluge Podigni gotovinu bez kartice, kao jedne od funkcionalnosti usluge eGotovina, kod ima rok valjanosti od 60 (šezdeset) minuta računajući od trenutka kreiranja istog. Odabrani Račun se tereti za odabrani iznos odmah prilikom kreiranja koda. Ukoliko kod nije iskorišten unutar predviđenog roka valjanosti isti postaje nevažeći, a sredstva se vraćaju na račun terećenja.

5.15. U sklopu usluge Pošalji novac, kao jedne od funkcionalnosti usluge eGotovina, kod ima valjanost 24 sata. Odabrani Račun se tereti za odabrani iznos odmah prilikom kreiranja koda. Ukoliko kod nije iskorišten unutar predviđenog roka valjanosti, isti postaje nevažeći, a sredstva se vraćaju na račun terećenja.

5.16. Postupak kreiranja koda je moguće ponoviti onoliko puta koliko vlasnik i/ili opunomoćenik ima raspoloživih sredstava, a u okviru dnevnog i mjesečnog limita za eGotovinu.

5.17. Korištenje usluga ePoslovnice omogućeno je svakom Korisniku Usluga izravnog bankarstva kojima Banka omogući pristup ePoslovnici.

5.18. Korištenje usluga ePoslovnice omogućeno je putem kanala izravnog bankarstva kroz koje Banka omogući pristup ePoslovnici.

6. AUTENTIFIKACIJA KORISNIKA

6.1. Korisnik koji je ugovorio internetsko bankarstvo prilikom pristupa istome autentificira se na jedan od sljedećih načina:

- Korisnik koji za pristup internetskom bankarstvu kao Sredstvo za identifikaciju/ autentifikaciju koristi token identificira se unosom serijskog broja tokena u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju kanala, a pouzdano se autentificira jednokratnom lozinkom koju generira token nakon unosa ispravnog PIN-a.

- Korisnik koji za pristup internetskom bankarstvu kao Sredstvo za identifikaciju/ autentifikaciju koristi mToken identificira se unosom serijskog broja mTokena u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju kanala, a pouzdano se autentificira jednokratnom lozinkom koju generira mToken nakon unosa ispravnog PIN-a. Iznimno od navedenog, Korisnik može koristiti mToken bez unosa PIN-a tako da se pouzdano autentificira nekom od metoda biometrijske autentifikacije, na način i pod uvjetima definiranim ovim Općim uvjetima poslovanja.

6.2. Korisnik koji je ugovorio mobilno bankarstvo prilikom pristupa mobilnom bankarstvu autentificira se na jedan od sljedećih načina:
- Unosom odabranog PIN-a za pristup mobilnom bankarstvu u za to predviđeno polje u aplikaciji mobilnog bankarstva koja je instalirana na mobilnom (višenamjenskom) uređaju korisnika
- Jednom od metoda biometrijske autenfitikacije, na način i pod uvjetima definiranim ovim Općim uvjetima poslovanja

6.3. Biometrijska autentifikacija se temelji na tehnologiji mobilnog (višenamjenskog) uređaja kojeg Korisnik koristi za pristup on-line bankarstvu. Pojedini mobilni (višenamjenski) uređaji ne podržavaju biometrijsku autentifikaciju ili pojedine metode biometrijske autentifikacije.

6.4. Banka nema pristup podacima niti kontrolu nad podacima koje je Korisnik u svrhu biometrijske autentifikacije pohranio u mobilni (višenamjenski) uređaj koji koristi za pristup on-line bankarstvu.

6.5. Korisnik potvrđuje da je u mobilni (višenamjenski) uređaj koji koristi za pristup on-line bankarstvu pohranio isključivo biometrijske karakteristike svojeg lica odnosno otisak svojeg prsta. Korisnik prihvaća da se u svrhu njegove biometrijske autentifikacije prilikom pristupa on-line bankarstvu mogu koristiti svi biometrijski podaci koji su pohranjeni u mobilnom (višenamjenskom) uređaju kojeg Korisnik koristi za pristup on-line bankarstvu.

6.6. Korištenje biometrijske autentifikacije je dobrovoljno te ne isključuje niti ograničava mogućnost pouzdane autentifikacije Korisnika PIN-om kojeg je odabrao za pristup on-line bankarstvu.

6.7. Banka može ograničiti ili onemogućiti korištenje pojedine usluge on-line bankarstva u slučaju biometrijske autentifikacije Korisnika te uvjetovati njihovo korištenje pouzdanom autentifikacijom Korisnika PIN-om kojeg je odabrao za pristup on-line bankarstvu.

6.8. Kada se na Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju na kojem je aktivirana neka od metoda biometrijske autentifikacije prilikom pristupa Korisnika ili bilo koje druge osobe on-line bankarstvu pozitivno potvrdi korištenje otiska prsta ili lica čije su karakteristike pohranjene na navedenom Uređaju kojeg Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju, smatra se da je Banka izvršila autentifikaciju Korisnika.

6.9. Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan s time da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije, već da koristi biometrijsku autentifikaciju koju omogućava Uređaj koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koje koristi.

6.10. Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije, niti za rezultat takve biometrijske autentifikacije, neovisno o tome da li otisak prsta ili karakteristike lica pomoću kojih se Korisnik identificira prilikom pristupa on-line bankarstvu odgovaraju ili ne odgovaraju otisku prsta ili karakteristikama lica koje je Korisnik prethodno pohranio u mobilni (višenamjenski) Uređaj kojeg koristi kao Sredstvo za

identifikaciju/autentifikaciju za pristup on-line bankarstvu.

6.11. Korisnik može onemogućiti biometrijsku autentifikaciju tako da na Uređaju koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju promjeni odabrane metode Sredstvu za identifikaciju/autentifikaciju koje omogućavaju biometrijsku autentifikaciju.

7. SIGURNOST

7.1. Radi sigurnosti pristupa uslugama *on-line* bankarstva te obavljanja transakcija Banka će Korisniku dodijeliti Uređaj kojeg će koristiti kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju.

7.2. Korisnik se obvezuje:

- S povećanom pažnjom čuvati sva dodijeljena Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju, tako da spriječi njihovo oštećenje, gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu ili zlouporabu.
- S povećanom pažnjom zaštititi vlastite Uređaje koje koristi za pristup pojedinoj usluzi izravnog bankarstva, poput računala ili mobilnog (višenamjenskog) uređaja, tako da spriječi njihovo oštećenje, gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu ili zlouporabu.
- Koristiti se dodijeljenim Sredstvima za identifikaciju/autentifikaciju, uključujući i mobilni (višenamjenski) uređaj putem kojega koristi određenu Uslugu izravnog bankarstva na način uređen Općim uvjetima poslovanja, Uputom za korištenje određene Usluge izravnog bankarstva i relevantnom Uputom za korištenje Uređaja kojeg koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju,
- Redovito provjeravati postojanje novih obavijesti i postupati u skladu s obavijestima koje Banka učini dostupnima putem ugovorene Usluge izravnog bankarstva i/ili internetskih stranica Banke www.hpb.hr.
- Pridržavati se svih sigurnosnih mjera zaštite i korištenja računala, odnosno mobilnog (višenamjenskog) uređaja kojeg koriste za pristup usluzi izravnog bankarstva, uključujući:
    - Zaštititi pristup računalu i mobilnom (višenamjenskom) uređaju povjerljivom zaporkom ili Biometrijskoim autentifikacijom.
    - Odabrati za zaporku takvu kombinaciju brojeva koje se ne može lako otkriti, primjerice ne odabrati uzastopni niz brojeva te redovito periodički mijenjati odabranu zaporku.
    - Zaštititi tajnost odabrane zaporke kako bi se spriječilo njezino otkrivanje ili neovlašteno korištenje.
    - Ne otvarati internetske stranice, e-mailove i privitke pristigle od nepoznatih i/ili sumnjivih pošiljatelja te ne otvarati poveznice iz takvih poruka.
    - Pribavljati informatičku opremu i programske aplikacije iz provjerenih i sigurnih izvora.
    - spajati računalo i mobilni (višenamjenski) uređaj samo na sigurne i provjerene WI-FI mreže.
    - Instalirati i redovito ažurirati antivirusne programe i definicije i skenirati sve aplikacije na računalu kojeg koriste za pristup Uslugama izravnog bankarstva antivirusnim programom kojeg Korisnik posjeduje na računalu.
    - Redovito osvježavati antivirusne definicije i skenirati sve aplikacije na računalu kojeg koriste za pristup Uslugama izravnog bankarstva ažuriranim antivirusnim programom
    - U roku od najkasnije 90 (devedeset) dana od dana ugovaranja usluge preuzeti Uređaj koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju.
    - Pravodobno pristupati zamjeni Uređaja koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i za vrijeme trajanja Ugovora omogućiti da u svakom trenutku posjeduje Uređaj koji zadovoljava tehničke preduvjete nužne za Uređaje koji se koriste kao Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju.

7.3. Korisnik je dužan čuvati tajnost svih PIN-ova i drugih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kao i tajnost svih podataka vezanih uz korištenje Usluge izravnog bankarstva te voditi brigu da Sredstvo za identifikaciju /autentifikaciju ne dospije u ruke trećoj, neovlaštenoj osobi i prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale njihovim korištenjem. Štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi u cijelosti snosi Korisnik.

7.4. Korisnik ne smije neovlašteno raditi preinake na Uređajima koje koristi kao Sredstva za identifikaciju/autorizaciju, softveru Banke ili mobilnom (višenamjenskom) uređaju (na primjer root, jailbreak) te snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi.

7.5. Korisnik odgovara za način uporabe Uređaja koje koristi kao Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju, kao i za sve posljedice koje za njega mogu iz toga proizaći ukoliko se istima ne koristi u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja. Korisnik snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi.

7.6. Usluga Podigni gotovinu bez kartice je namijenjena isključivo za podizanje gotovine od strane Korisnika navedene usluge, te je isti dužan čuvati tajnost kreiranog Koda za podizanje gotovine i voditi brigu da Kod ne dospije u ruke trećoj neovlaštenoj osobi i prihvaća potpunu odgovornost za terećenja računa nastalih njegovom uporabom. Štetu nastalu nepridržavanjem ove odredbe u cijelosti snosi Korisnik.

7.7. Usluga Pošalji novac predstavlja uslugu kojom se Kod za podizanje gotovine šalje drugim osobama putem SMS poruke. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka, čiji je unos ili odabir nužan za kreiranje koda koji se šalje drugoj osobi za podizanje gotovine bez kartice. Banka ne snosi odgovornost ukoliko se Korisnik ne pridržava navedene odredbe te Kod za podizanje gotovine bude poslan pogrešnoj osobi uslijed greške ili nepažnje Korisnika. Štetu nastalu nepridržavanjem ove odredbe u cijelosti snosi Korisnik.

7.8. U slučaju da prilikom korištenja usluga internetskog bankarstva adresa Banke ne započinje s https://ibg.hpb.hr/HPB.RIB.Web/ Korisnik se ne nalazi na internetskim stranicama Banke te u tom slučaju mora bez odgađanja prestati s korištenjem navedene usluge. Korisnik je dužan prije započinjanja s korištenjem usluge internetskog bankarstva provjeriti nalazi li se na internetskim stranicama Banke.

7.9. Na internetskim stranicama Banke ili putem Usluga izravnog bankarstva Korisniku su dostupna upozorenja i informacije o sigurnom korištenju usluge.

7.10. Uspostavom komunikacije s Bankom putem telefona, audio chat-a, video chat-a, chat-a ili elektronske pošte, Korisnik je upoznat s tim da Banka snima i pohranjuje sadržaj predmetne komunikacije te da se Banka može koristiti tonskim zapisom, odnosno pohranjenom pisanom/chat ili video komunikacijom kao dokazom koje je podatke Korisnik zadao u svrhu izvršenja naloga, ugovaranja/otkaza proizvoda i usluga Banke, pružanja informacija te u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora na pružanje usluge odnosno rješavanja spora između Korisnika i Banke.

7.11. Poruke koje Korisnik i Banka razmjene putem telefona, chata, video i audio komunikacije te putem elektronske pošte, su povjerljive prirode. Korisnik se obvezuje se da će telefonsku, chat, video i audio komunikaciju s Bankom primjenjivati isključivo u svrhu korištenja ugovorenog izravnog kanala te ugovaranja i korištenja usluga koje su mu dostupne putem ugovorenog izravnog kanala te da neće snimati i/ili distribuirati tonske i audio zapise, videosnimke

razgovora ili pisane poruke razmijenjene s Bankom niti iste na bilo koji način davati na uvid ili korištenje trećim osobama ili javnosti bez prethodne pisane suglasnosti Banke.

7.12. Korisnik usluge je suglasan da korištenjem chat, video chat ili audio chat komunikacije preuzima odgovornost za sadržaj svojih poruka i objava te se obvezuje da u njima neće koristiti informacije, sadržaje ili riječi:

- koje su diskriminatorne i koje su protivne važećim domaćim ili međunarodnim propisima,
- koje su promidžbene naravi ili im je svrha promidžba,
- koje prikrivaju identitet ili dovode u zabludu glede identiteta Korisnika,
- koje nude neovlaštena preuzimanja zaštićenih ili privatnih informacija te poveznike(linkove), kao i one koji sadrže informacije koje nisu u vezi s poslovanjem Banke,
- koje sadrže informacije koje nisu u vezi s poslovanjem Banke,
- koje sadrže viruse, računalne datoteke ili programe čije bi korištenje moglo izazvati djelomično ili potpuno onesposobljavanje rada računala ili telekomunikacijske opreme Banke.

7.13. Zbog nepoštivanja navedenih pravila u bilo kojem dijelu chat, video chat i audio chat komunikacije Banka ima pravo odmah prekinuti komunikaciju, te takvom Korisniku ukinuti mogućnost daljnjeg korištenja chat, video chat i/ili audio chat komunikacije.

7.14. Ako Korisnik primijeti sumnjivu aktivnost ili smatra da je netko neautorizirano pristupio njegovom Računu, dužan je to odmah prijaviti na broj telefona Banke 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365) ili e-mailom na adresu hpb@hpb.hr. Nakon poduzetih radnji, Banka će Korisniku poslati pisani dopis o učinjenome, sukladno svojim internim aktima.

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

8.1. Ovisno o ugovorenoj Usluzi izravnog bankarstva i/ili o vrsti Sredstva za identifikaciju i autorizaciju kojeg koristi Korisnik, suglasnost za izvršenje platne ili druge financijske ili nefinancijske transakcije (autorizacija) odnosno ugovaranje/otkaz bankarske ili ne bankarske usluge te potvrda prihvata dokumenta, za koje Banka takvu vrstu usluge omogući, daje se na jedan od sljedećih načina:

- potvrda tokenom / mTokenom
- potpisom dokumenta Naprednim elektroničkim potpisom izdanog na temelju važećeg Certifikata, unosom lozinke i izvršenjem drugih radnji kojom kanali izravnog bankarstva uvjetuju sklapanje Ugovora o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane, a koje su propisane uputama za izravno bankarstvo.

8.2. Ovisno o odluci Banke ili važećim mjerodavnim propisima, pojedine usluge unutar kanala izravnog bankarstva, mogu se ugovarati ili koristiti samo pomoću važećeg kvalificiranog certifikata.

8.3. Izdavatelj certifikata je FINA – Financijska agencija, s kojom korisnik kroz kanale izravnog bankarstva Banke, putem kojih je to omogućeno, potpisuje Ugovor o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe, kojim se reguliraju prava i obveze između izdavatelja i korisnika certifikata.

8.4. Banka će Korisniku omogućiti unutar Usluge izravnog bankarstva podnošenje zahtjeva za

izdavanje osobnog certifikata za fizičke osobe/građane te sklapanje Ugovora s FINA-Financijskom agencijom o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane pri čemu Banka ne predstavlja ugovornu stranu u Ugovoru o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane kojeg Korisnik potpisuje s FINA-om.

8.5. Banka zadržava diskrecijsko pravo odlučivanja kojim korisnicima i putem kojih kanala izravnog bankarstva će omogućiti podnošenje zahtjeva za izdavanje osobnog certifikata za fizičke osobe/građane te sklapanje Ugovora s FINA-Financijskom agencijom o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane.

8.6. Nakon podnošenja Zahtjeva za izdavanjem digitalnog certifikata za fizičke osobe, Banka podatke koji su navedeni u zahtjevu će dostavi FINA-i, u svrhu registracije klijenta i izdavanja Certifikata.

8.7. Korisnik je odgovoran za ispravnost podataka koji se nalaze u Zahtjevu za izdavanjem digitalnog certifikata.

8.8. Banka ne preuzima odgovornost ukoliko FINA odbije izdati Certifikat Korisniku ili naknadno suspendira ili opozove već izdani Certifikat.

9. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

9.1. Ukoliko je Korisnik ugovorio Uslugu izravnog bankarstva koja mu omogućava obavljanje platnih transakcija, Banka će izvršiti nalog za plaćanje kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga u skladu s Općim uvjetima poslovanja za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe i ovim Općim uvjetima poslovanja, važećima u trenutku izvršenja transakcije, te ukoliko Korisnik ne postupa protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima.

9.2. Smatra se da je Banka zaprimila nalog za plaćanje u trenutku kada joj je Korisnik uredno popunjeni nalog za plaćanje proslijedio putem ugovorene Usluge izravnog bankarstva. Ako Banka zaprimi nalog za plaćanje na neradni dan ili iza vremena određenog terminskim planom izvršenja platnih transakcija kao kraj radnog dana, smatrat će se da je nalog za plaćanje zaprimljen sljedećeg radnog dana.

9.3. Nalog za plaćanje je moguće zadati i kao instant nalog uz sljedeće uvjete:

- Da je maksimalan iznos transakcije određen Pravilima HRK SCTInst platne sheme
- Da se odnosi isključivo na nacionalne platne transakcije u kunama zadane u korist računa u drugoj banci
- Da se zadaje s tekućim datumom valute – nije moguće zadati instant nalog s datumom valute unaprijed
- Da račun platitelja nije blokiran
- Da je raspoloživo stanje na računu dostatno za izvršenje plaćanja
- Da je banka primatelja sudionik HRK SCTInst platne sheme.

Popis banaka sudionica HRK SCTInst platne sheme dostupan je na internetskoj stranici https://www.hub.hr/hr/registri.

9.4. Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao Suglasnost za njeno izvršenje na jedan od sljedećih načina:

- Unosom odgovarajuće vrste koda (MAC ili MDS, koji su generirani odgovarajućim

postupcima APPLI2 ili APPLI3) za odgovarajuću vrstu postupka suglasnosti, u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju, u slučaju kada Korisnik kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koristi token ili mToken,

- Potvrđivanjem unesenih podataka na nalogu unosom PIN-a ili korištenjem biometrijskom autentifikacijom (ukoliko je Korisnik aktivirao opciju biometrijske autentifikacije), kod usluge mobilnog bankarstva.

9.5. Banka za provođenje platnih transakcija provodi Pouzdanu autentifikaciju koja uključuje dinamičko povezivanje elemenata naloga kako bi se minimizirali rizici pogreške ili prijevare. Elementi naloga za dinamičko povezivanje su nizovi znamenki odabrani na način da ujedno za Korisnika predstavljaju najbližu tehnički ostvarivu reprezentaciju obavijesti o iznosu platne transakcije i primatelju plaćanja.

9.6. Primjena personaliziranih vjerodajnica, Uređaja i Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju u skladu s ovim Općim uvjetima smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Korisnika.

9.7. Nalog za plaćanje zadan putem Usluga izravnog bankarstva koje omogućuje zadavanje naloga za plaćanje, smatra se da je autoriziran od strane Korisnika.

9.8. Po primitku naloga za plaćanje, putem Usluge izravnog bankarstva kojom je isti zadan, Korisniku je dostupna informacija o prihvatu naloga. Informacija o uspješnom prihvatu naloga za plaćanje ne znači da će nalog biti izvršen, već samo da ga je Banka zaprimila u svoj sustav.

9.9. Korisnik je dužan pratiti ishod transakcija izvršenih korištenjem ugovorene Usluge izravnog bankarstva.

9.10. Korisnik je dužan pratiti ishod transakcija izvršenih korištenjem ugovorene Usluge izravnog bankarstva. Korisnik je obvezan Banci, na njezin zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke i dokumentaciju koje ga zatraži Banka kako bi provjerila da li je izvršenje naloga za plaćanje protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima.

9.11. Banka je ovlaštena zastati sa izvršenjem naloga za plaćanje sve dok joj Klijent ne dostavi sve zatražene podatke i dokumentaciju, a u slučaju da joj iste ne dostavi u zatraženom roku, Banka je ovlaštena odbiti izvršenje naloga za plaćanje. Banka može izvršiti nalog za plaćanje i nakon proteka roka koji je za izvršenje naloga za plaćanje određen Terminskim planom izvršenja platnih transakcija ako je to posljedica provjere navedenih okolnosti, te nije odgovorna za izvršenje naloga sa zakašnjenjem zbog tog razloga.

10. POSREDNI IDENTIFIKATOR RAČUNA

10.1. Korisniku je u omogućeno korištenje RPIR-a u postupku iniciranja platnih transakcija, putem *on-line* bankarstva. RPIR-om upravlja Financijska agencija. Korisnik može u nacionalnom platnom prometu inicirati platnu transakciju kreditnog transfera u korist određenog primatelja plaćanja posredstvom PIR-a kao jedinstvenog identifikatora računa primatelja plaćanja.

10.2. U svrhu iniciranja naloga za plaćanje u korist svog transakcijskog računa, Korisnik može povezati svoj broj transakcijskog računa (IBAN) s jednim od PIR-ova: broj mobitela, e-mail adresa ili OIB Korisnika. Registracijom para PIR-IBAN ti podaci postaju dostupni Financijskoj agenciji radi evidentiranja istog u RPIR-u te time i svim pružateljima platnih usluga koji su

sudionici RPIR-a, kako bi drugi korisnici koji koriste platne usluge tih pružatelja platnih usluga i imaju podatak o Korisnikovom PIR-u, putem svojeg pružatelja platnih usluga mogli dohvatiti podatak o njegovom IBAN-u i tako kreirati nalog za plaćanje u korist tog transakcijskog računa Korisnika. Uz jedan PIR moguće je vezati samo jedan transakcijski račun. Korisnik povezuje IBAN svog transakcijskog računa i odabrani PIR (e-mail i/ili broj mobilnog telefona) unosom sigurnosnog koda odnosno davanjem suglasnosti, kada je PIR OIB.

10.3. U slučaju kada Korisnik više ne želi koristiti uslugu RPIR-a putem on-line bankarstva može provesti postupak deaktivacije registriranog para PIR-IBAN. Po uspješnoj deregistraciji para PIR-IBAN Banka će provesti deaktivaciju u RPIR-u.

10.4. Registrirani par PIR-IBAN u RPIR-u je aktivan 2 (dvije) godine. Prije isteka navedenog razdoblja, Banka će Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca ranije obavijestiti o isteku aktivnosti registriranog para PIR-IBAN. Ukoliko Korisnik želi dalje koristiti uslugu RPIR-a, treba ponovno potvrditi da registrirani PIR pripada predmetnom IBAN-u. Ako Korisnik ne potvrdi svoj par PIR-IBAN u tom postupku, isti će se smatrati poništenim i bit će deregistriran.

10.5. U slučaju prestanka Ugovora, registrirani par PIR-IBAN bit će deaktiviran u RPIR-u.

11. USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA I INFORMIRANJA O RAČUNU

11.1. Korisnik koji ima ugovorenu uslugu *on-line* bankarstva može nalog za plaćanje zadati koristeći usluge pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP) i/ili se koristiti platnom uslugom informiranja o računu (AISP). Za zadavanje naloga iniciranja plaćanja i/ili informiranja o računu, korisnik mora dati suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) i/ili pružatelju usluge informiranja o računu (AISP-u) koristeći autentifikacijske Uređaje koje koristi za *on-line* bankarstvo Banke.

11.2. Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika koji putem mrežnih stranica pružatelja usluga informiranja o računu (AISP-a) daje pružatelju usluga informiranja o računu (AISP-u) suglasnost za pristup informacijama o jednom ili više transakcijskih računa te stanju i prometu po jednom ili više transakcijskih računa otvorenih u Banci. Također, Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika koji putem mrežnih stranica pružatelja usluga iniciranja plaćanja (PISP-a) zadaje i podnosi na izvršenje nalog za plaćanje koji se treba izvršiti po transakcijskom računu otvorenom u Banci. Postupak autentifikacije Banka provodi nakon preusmjeravanja Korisnika s mrežnih stranica pružatelja usluge informiranja o računu (AISP-a) odnosno pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) na mrežne stranice Banke.

11.3. Banka će sa zaprimljenim nalozima zadanim putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) postupati na isti način kao i s nalozima zadanim izravno od strane platitelja putem *on-line* kanala uključujući Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe i Odluku Banke o naknadama u poslovanju s fizičkim osobama.

11.4. Nakon primitka naloga za plaćanje od pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka će dati ili učiniti raspoloživim pružatelju usluge iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju i sve informacije u vezi s izvršenjem platne transakcije koje su joj dostupne dok se sve ostale informacije o korisniku platnih usluga, dobivene pri pružanju usluge iniciranja plaćanja, pružaju samo primatelju plaćanja i samo uz izričitu suglasnost korisnika platnih usluga.

11.5. Banka ne smije diskriminirati zahtjeve za davanje podataka koji su zaprimljeni od pružatelja

usluga informiranja o računu, osim ako za to postoji objektivan razlog, niti smije uvjetovati postupanje po zahtjevu pružatelja usluge informiranja o računu sklapanjem ugovora s pružateljem usluge informiranja o računu.

11.6. Pružatelji platne usluge iniciranja plaćanja i platne usluge informiranja o računu smiju pružati navedene usluge samo uz izričitu suglasnost Klijenta pružatelju usluge iniciranja plaćanja i/ili pružatelju usluge informiranja o računu te su dužni osigurati da personalizirane sigurnosne vjerodajnice Klijenta nisu dostupne drugim osobama.

11.7. Platna transakcija koja se provodi putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) je autorizirana:
- Ako je platitelj dao suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) da se posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja izvrši platna transakcija ili
- Ako je platitelj dao suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) da se posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja izvrši niz platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

11.8. U slučaju iniciranja platne transakcije preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a), platitelj radi iniciranja platne transakcije daje izričitu suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

11.9. Platitelj može opozvati suglasnost koju je dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija. Oblik i postupak opoziva suglasnosti uređuje se ugovorom između platitelja i pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a).

11.10. U slučaju odbijanja izvršenja naloga za plaćanje iniciranih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) Banka će o istome obavijestiti Klijenta putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a).

11.11. Pružatelji platne usluge iniciranja plaćanja i platne usluge informiranja o računu dužni su proslijediti personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima.

11.12. Pružatelj platne usluge informiranja o računu smije pristupati samo informacijama i platnim transakcijama povezanim s računom za plaćanje za koji je Klijent dao suglasnost.

11.13. Ako je nakon davanja suglasnosti pružatelju usluge informiranja o računu (AISP-u) i/ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) Klijent raskinuo s Bankom uslugu *on-line* bankarstva, automatizmom se opoziva i suglasnost za korištenje usluge informiranja o računu i/ili iniciranja plaćanja.

11.14. Pružatelj platne usluge informiranja o računu dužan je upotrebljavati podatke, pristupati im te ih pohranjivati isključivo u svrhu pružanja usluga informiranja o računu koju je Klijent izričito zatražio, sukladno pravilima o zaštiti podataka te ne smije zahtijevati osjetljive podatke o računima za plaćanje. Ime vlasnika i broj računa ne smatraju se osjetljivim podacima u odnosu na uslugu informiranja o računu.

11.15. U slučaju neovlaštenog pristupa računu za plaćanje od strane pružatelja platne usluge informiranja o računu (AISP-a) ili iniciranja plaćanja (PISP-a) s ciljem prijevare, uključujući neovlašteno iniciranje platne transakcije, Banka smije uskratiti pristup računu za plaćanje na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga o čemu će pravovremeno obavijestiti

platitelja osim ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima. Banka će o navedenom incidentu odmah dostaviti obavijest i Hrvatskoj narodnoj banci. Obavijest Hrvatskoj narodnoj banci treba sadržavati sve relevantne pojedinosti o slučaju i razloge uskraćivanja pristupa računu za plaćanje.

12. OPOZIV NALOGA

12.1. Korisnik naloge za plaćanje zadanih putem *on-line* bankarstva može opozvati najkasnije u roku 10 (deset) radnih dana od dana izvršenja naloga. Opoziv naloga za plaćanje mora biti u skladu s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

12.2. Korisnik naloge za plaćanje zadanih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) može opozvati isključivo kod pružatelja usluge kojem je dao suglasnost da se nalog provede.

12.3. U svrhu rješavanja reklamacija Korisnik je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče reklamirane transakcije.

13. PRAVA I OBVEZE BANKE

13.1. Na sve što nije izrijekom propisano ovim Općim uvjetima poslovanja, a tiče se osobito obveza Banke prema Korisniku u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autorizirane platne transakcije greškom Banke, odgovornosti Banke i Klijenta za neautorizirane platne transakcije, obveza Korisnika da Banku obavijesti o svim relevantnim činjenicama, kao i ostalih prava i obveza Banke i Korisnika u svezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, primjenjuju se Opći uvjeti Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

13.2. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu, Banka može i bez prethodne najave, a u cilju zaštite prava i interesa Korisnika, poduzimati radnje koje joj stoje na raspolaganju, a osobito može blokirati određenu transakciju ili platni instrument ukoliko to nalažu sigurnosni razlozi. O opravdanoj sumnji na zlouporabu Banka će obavijestiti Korisnika i nadležna tijela.

13.3. Banka za korištenje Usluge izravnog bankarstva primjenjuje tehnološko rješenje koje omogućava sigurnu vezu između Korisnika i Banke, a koja predstavlja standard sigurne komunikacije u komercijalnoj primjeni.

13.4. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Usluge izravnog bankarstva koje je nastupila kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi ili mobilnim (višenamjenskom) uređaju, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim vezama, nestanka struje ili više sile.

13.5. Banka može, uz prethodnu najavu, privremeno onemogućiti korištenje ugovorenih direktnih kanala u slučaju promjena opsega usluga koje su dostupne putem određenog direktnog kanala, promjena i nadogradnji u informacijskom sustavu Banke, uključujući sustav njezine informacijske sigurnosti. Obavijest o privremenoj nemogućnosti korištenja direktnog kanala zbog navedenih razloga Banka dostavlja Korisniku putem istog direktnog kanala, te objavljuje na internetskim stranicama Banke.

13.6. Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika te zbog izvan bankovnih troškova uzrokovanih instaliranjem i uporabom Usluga izravnog bankarstva.

13.7. Banka ne preuzima odgovornost za nemogućnost korištenja Usluge izravnog bankarstva ili nemogućnost ugovaranja proizvoda korištenjem Usluge izravnog bankarstva uslijed opoziva ili suspenzije Certifikata.

13.8. Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu uslijed propusta Korisnika da dostavi podatke o promjenama osobnih ili drugih podataka neophodnih za sigurno funkcioniranje Usluga izravnog bankarstva.

13.9. Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada nalog nije moguće izvršiti točno i na vrijeme, uslijed pogreške Korisnika.

13.10. Banka ne odgovara za štetu uzrokovanu neopravdanim zahvatima Korisnika ili trećih osoba zbog kojih je došlo do nefunkcioniranja Usluga izravnog bankarstva.

13.11. Banka ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Korisnik koristi za pristup Uslugama izravnog bankarstva.

13.12. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka Korisnikove prijave gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja, zloupotreba ili sumnje na zloupotrebu Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju.

Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku nastane zbog:

- Nepridržavanja od strane Korisnika Ugovora, općih uvjeta, Korisničkih uputa, pojedinačnih Uputa za korištenje Uređaja koji se koriste kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju ili ostalih akata koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima poslovanja.
- Nepridržavanja od strane Korisnika posljednjih sigurnosnih uputa koje je Banka objavila na svojim internetskim stranicama ili koje je dostavila Korisniku ugovorenom Uslugom izravnog bankarstva.
- Prijevare ili drugog protupravnog postupanja od strane trećih osoba na štetu Korisnika, ukoliko Korisnik nije bez odgađanja obavijestio Banku o sumnji na gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje Uređaja koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju.
- Odavanja PIN-a, neke druge sigurnosne vjerodajnice ili bilo kojeg drugog povjerljivog podatka trećoj osobi kao i u slučaju prijave ili provođenja naloga putem jedne od metoda Biometrijske autentifikacije ukoliko Korisnik u svojem Uređaju koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju kojim pristupa on-line bankarstvu ima pohranjeno biometrijsko svojstvo koje se ne odnosi na Korisnika nego na drugu osobu.
- Postupanja ili propusta pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) i/ili pružatelja usluge informiranja o računu (AISP-a).
- Privremene nedostupnosti on-line usluga izravnog bankarstva i/ili djelomične ili potpune nemogućnosti korištenja internetske i/ili mobilne aplikacije za vrijeme planiranih aktivnosti održavanja sustava Banke.
- Posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi ili mobilnim (višenamjenskom) uređajima, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim vezama, nestanka struje ili više sile.

13.13. Reklamacija troška plaćenog *on-line* bankarstvom Banke ili preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana, Banka će po utvrđenju izvršenja nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije Korisniku bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama, odnosno, dovesti terećeni iznos Korisnika u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

14. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA

14.1. Korisnik ne smije zapisati PIN bilo gdje na tokenu. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s PIN-om upoznata treća osoba, dužan ga je odmah sam promijeniti.

14.2. U slučaju da je Korisnik u svojem Uređaju koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju aktivirao korištenje Biometrijske autentifikacije, Korisnik mora osigurati da su u svakom trenutku u istom Uređaju koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju pohranjeni isključivo Korisnikovi biometrijski podaci jer će se svaka prijava putem bilo koje metode biometrijske autentifikacije smatrati provedenom od strane Korisnika kao i svi eventualno provedeni nalozi nakon takve prijave te Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale obveze.

14.3. Korisnik je dužan pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih ili drugih podataka koje utječu ili mogu utjecati na korištenje Usluge izravnog bankarstva ili certifikata.

14.4. Korisnik je dužan koristiti Usluge izravnog bankarstva u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, te na zahtjev Banke, u obliku i na način koji odredi Banka, dostaviti podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu Usluga izravnog bankarstva te za nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa.

14.5. Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka tokena ili drugog Sredstva za identifikaciju kojeg mu je dodijelila Banka kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN. Ukraden token, osim fizičke krađe tokena, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe pomoću tokena i PIN-a odnosno mobilnog (višenamjenskog) uređaja i PIN-a. Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na broj telefona 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365) 24 (dvadesetčetiri) sata dnevno, 7 (sedam) dana u tjednu, te pisanu prijavu osobno predati u poslovnoj mreži Banke ili Pošti.

14.6. Na osnovi pisane prijave nestanka Sredstva za identifikaciju, Banka izdaje novo Sredstvo za identifikaciju /autentifikaciju s novim PIN-om te naplaćuje naknadu za njegovo izdavanje sukladno Odluci o naknadama.

14.7. Korištenje personalizirane sigurnosne vjerodajnice i Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Korisnika, dok se ne dokaže suprotno u odgovarajućem postupku. Autentifikacija je postupak koji Banci omogućuje provjeru korištenja određenog Sredstva uključujući i provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

14.8. Korisnik snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja, kao i svu štetu koju je pretrpio do trenutka kada je Banka zaprimila njegovu pisanu prijavu nestanka, krađe ili zloupotrebe Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju ili PIN-a. Banka ne odgovara za štetu koja je nastala Korisniku kao posljedica odavanja PIN-a ili bilo kojeg druge personalizirane sigurnosne vjerodajnice trećoj osobi.

14.9. Korisnik prihvaća da Usluge izravnog bankarstva, ovisno o njihovoj vrsti uključuju prijenos podataka putem telekomunikacijskih veza (Internet, telefon, GSM uređaj) te su stoga povezani s rizicima koji su uobičajeni za korištenje navedenih načina komunikacije. Banka jamči korisniku da je komunikacija putem *on-line* bankarstva kriptirana.

15. NAKNADE

15.1. Naknade za korištenje Usluga izravnog bankarstva i za provođenje transakcija naplaćuju se s računa Korisnika sukladno Odluci o naknadama.

15.2. Naknade su objavljene na internetskim stranicama Banke. Korisnik je suglasan da Banka tereti njegove Račune za sve naknade nastale korištenjem Usluga izravnog bankarstva.

15.3. Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakve daljnje suglasnosti i obavijesti može teretiti njegove Račune za trošak nastao korištenjem Usluga izravnog bankarstva uključujući naknade i druge troškove koje mogu nastati uslijed tečajne razlike i sl. Naknade za korištenje Usluga izravnog bankarstva naplaćuju se mjesečno, unatrag i naplaćuju se s Računa Korisnika. Iste se naplaćuju za cijeli mjesec, bez obzira na broj dana korištenja Usluga izravnog bankarstva u tom mjesecu.

15.4. U slučaju otkaza Usluge izravnog bankarstva od strane Banke kao i u slučaju otkaza od strane Korisnika, neovisno o uručenju Uređaja kojeg koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju Korisnik nema pravo na povrat naknada.

15.5. Naknade i troškovi koje Banka obračunava Korisniku su promjenjivi, a Banka će Korisnika obavijestiti o njihovim promjenama najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma primjene promjena, objavom na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr ili na drugi način koji je ugovoren s Korisnikom. Smatra se da je Korisnik suglasan s promjenama ako do dana početka primjene promijenjene visine naknade ili troškova ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvaćanju promijenjenih naknada i troškova smatra se da je Korisnik otkazao sve Ugovore.

16. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA

16.1. Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja te zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.

16.2. Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u poslovnoj mreži Banke (Regionalnom centru za stanovništvo) ili Regionalnom centru za gospodarstvo,
- e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i hpb@hpb.hr,
- putem internetske stranice: www.hpb.hr popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
- telefaksom: 01/4707 987.

16.3. Prigovor podnesen Banci treba minimalno sadržavati podatke: :

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime),
- adresu podnositelja prigovora,
- OIB,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

16.4. Banka će se očitovati na prigovor podnositelja prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati duže od roka propisanog zakonskim propisima Banka će podnositelju prigovora u roku iz prethodnog stavka dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti o roku u kojem će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.

16.5. Podnositelj prigovora koji je potrošač ima pravo pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih sporova pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

16.6. Podnositelj prigovora – potrošač koji je s Bankom zaključio ugovor o online prodaji ili uslugama ima pravo podnijeti pritužbu putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/ te će Banka na internetskim stranicama www.hpb.hr osigurati elektronsku poveznicu sa Platformom za ORS.

16.7. Ukoliko Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u roku kojeg odredi Hrvatska narodna banka dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci očitovanje na prigovor.

16.8. Ukoliko podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

16.9. Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za mirenje

Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba

Teslina 1/I , 10 000 Zagreb

e-mail: info@mirenje.hr

www.mirenje.hr

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: mirenje@hgk.hr

www.hgk.hr

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: sudcasti@hgk.hr

www.hgk.hr,

kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova..

16.10. Za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Klijent ne Ugovore drugačije.

16.11. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Klijentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

16.12. Na Ugovore se primjenjuje hrvatsko pravo, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

17. BLOKADA I OTKAZ USLUGE

17.1. Banka će blokirati Korisniku pristup Usluzi izravnog bankarstva na temelju objektivno opravdanih razloga, sigurnosti Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju ili zbog sumnje u neovlašteno ili prijetvorno korištenje Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju bez prethodne najave i o tome će obavijestiti Korisnika. Korisnik može zatražiti deblokadu ili ponovno izdavanje Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju u poslovnoj mreži Banke ili Pošti.

17.2. Banka će Korisniku automatski blokirati korištenje usluge *on-line* bankarstva ako prilikom prijave unese netočne korisničke podatke 3 (tri) ili 6 (šest) puta ovisno o Sredstvu za identifikaciju/ autentifikaciju neovisno da li je usluzi pristupio izravno putem on-line kanala Banke ili posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a), odnosno pružatelja usluge informiranja o računu (AISP-a). U tom slučaju pristup usluzi Korisnik može deblokirati osobno u poslovnoj mreži Banke ili pozivom na broj 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365).

17.3. O otkazu ili blokadi Usluge izravnog bankarstva od strane Banke, Banka će obavijestiti Korisnika na jedan od sljedećih načina: putem ugovorene Usluge izravnog bankarstva ili putem pošiljke dostavljene Korisniku na adresu navedenoj u Pristupnici ili na drugu adresu o kojoj je Korisnik naknadno pisanim putem obavijestio Banku, u kojem slučaju se danom obavijesti o otkazu Usluge izravnog bankarstva smatra dan predaje pošiljke Pošti. U tom slučaju, Korisnik je obvezan u roku od 10 (deset) radnih dana od dana otkaza Usluge izravnog bankarstva vratiti Banci dodijeljeni token ili drugo Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju koje mu je Banka predala, osobno u poslovnu mrežu Banke, poštanskom uredu Pošte ili preporučenom pošiljkom na adresu Banke, Sektor direktnih kanala, Direkcija digitalnog bankarstva, Jurišićeva 4, 10000 Zagreb.

17.4. Korisnik može zatražiti blokadu Usluge izravnog bankarstva ukoliko posumnja da postoji zloupotreba Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju ili da će ona nastupiti, u slučaju nestanka (gubitka ili krađe) Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju, odnosno u slučaju saznanja ili sumnje da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN, pozivom na broj telefona 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365), u poslovnoj mreži Banke ili poštanskom uredu Pošte. Korisnik koji je blokadu Usluge izravnog bankarstva zatražio putem telefona, dužan je pisanim putem potvrditi Banci zahtjev za blokadom Usluge.

17.5. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka zahtjeva za blokadu.

17.6. Na temelju pisane prijave nestanka tokena, koji se koristi za prijavu u internetsko bankarstvo

Banke, Banka Korisniku izdaje zamjenski Uređaj koji će koristiti kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i novi PIN. Trošak izdavanja navedenog zamjenskog Uređaja i PIN-a snosi Korisnik.

17.7. Ugovor prestaje važiti:
- otkazom Ugovora, odnosno Usluge izravnog bankarstva od strane Korisnika,
- otkazom/raskidom Ugovora, odnosno Usluge izravnog bankarstva od strane Banke,
- smrću Korisnika.

17.8. Banka može pisanim putem jednostrano otkazati Ugovor odnosno Uslugu izravnog Bankarstva bez navođenja posebnih razloga uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Usluga se u navedenom slučaju smatra otkazanom istekom otkaznog roka od 2 (dva) mjeseca, računajući od dana slanja obavijesti o otkazu Ugovora odnosno Usluge izravnog bankarstva Korisniku preporučenom poštom na adresu Korisnika navedenu u Pristupnici odnosno drugu adresu za korespondenciju o kojoj je Korisnik naknadno pisanim putem obavijestio Banku, neovisno o tome da li je i kada je Korisnik preuzeo otkazno pismo.

17.9. Banka ima pravo raskinuti Ugovor bez ostavljanja otkaznog roka: :
- u slučaju sumnje na neovlaštenu uporabu i/ili zlouporabu Uređaja i/ili Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost prijevare ili zlouporabe,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za korištenje Uslugama izravnog bankarstva te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa,
- ako se Korisnik ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja,
- ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao Banci neistinite ili pogrešne podatke,
- ako Korisnik ne ispunjava uvjete za korištenje ugovorene Usluge izravnog bankarstva,
- ukoliko Korisnik ni nakon 90 (devedeset) dana od ugovaranja Usluge nije preuzeo Uređaj koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju,
- ukoliko Korisnik ni nakon ponovljenog poziva od strane Banke nije pristupio zamjeni Uređaja koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju, a Uređaj koji Korisnik posjeduje ne zadovoljava tehničke preduvjete nužne za Uređaje koji se koriste kao Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju,
- ako Korisnik zatvori sve Račune u Banci,
- u slučaju zaprimanja obavijesti o smrti Korisnika.

17.10. Korisnik može jednostrano otkazati Ugovor odnosno Uslugu izravnog bankarstva u svakom trenutku, bez otkaznog roka, i to predajom pisanog zahtjeva osobno u poslovnoj mreži Banke ili Pošti, pri čemu se dan i vrijeme odobrenja takvog zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno smatra i trenutkom otkaza Usluge izravnog bankarstva. Korisnik je dužan vratiti dodijeljeni mu Uređaj koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju, osim ako je korisnik i neke druge usluge za koju koristi isti Uređaj.

17.11. Ako Korisnik prilikom otkaza Usluge izravnog bankarstva ne vrati dodijeljeni Uređaj koji koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju u propisanom roku ili ga vrati oštećeno, dužan je platiti naknadu sukladno važećoj Odluci o naknadama.

17.12. Sve transakcije zadane unaprijed putem Usluge izravnog bankarstva ili posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a), koje do datuma prestanka Usluge izravnog bankarstva nisu stornirane, bit će izvršene u slučaju da je račun aktivan.

17.13. Ukoliko je Korisnik opunomoćenik po Računu drugog Klijenta, prestankom njegove punomoći po tom računu Korisniku putem Usluge izravnog bankarstva prestaju biti dostupni svi podaci koji se odnosa na taj Račun.

17.14. U slučaju prestanka ugovornog odnosa između Korisnika i Banke, odnosno u slučaju otkaza/raskida Ugovora, prestaje i ugovor o obavljanju usluga certificiranja koji je Korisnik sklopio s FINA-om. O prestanku ugovornog odnosa između Banke i Korisnika, odnosno o otkazu/raskidu Ugovora, Banka će obavijestiti FINA-u.

17.15. Korisnik može podnijeti zahtjev za opoziv ili suspenziju Certifikata putem kanala izravnog bankarstva Banke svakim danom, 0-24 sata.

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

18. UGOVORI O FINANCIJSKIM USLUGAMA SKLOPLJENI KORIŠTENJEM USLUGE IZRAVNOG BANKARSTVA

18.1. Korisnik koji je korištenjem Usluge izravnog bankarstva zaključio ugovor o financijskim uslugama, kako je isti definiran Zakonom o zaštiti potrošača, može, ne navodeći za to razloge, raskinuti takav ugovor u roku od 14 (četrnaest) radnih dana, odnosno u roku od 30 (trideset) dana ako je riječ o ugovoru o životnom osiguranju i dobrovoljnom mirovinskom osiguranju. Rok za raskid ugovora započinje teći od dana sklapanja ugovora, odnosno, u slučaju sklapanja ugovora o životnom osiguranju ili dobrovoljnom mirovinskom osiguranju, od dana kada je Korisnik obaviješten da je ugovor sklopljen. Ako je ugovor, na izričiti zahtjev Korisnika, sklopljen prije nego što su mu dostavljene ugovorne odredbe i uvjeti te prethodna obavijest sa svim podacima propisanima Zakonom o zaštiti potrošača, rok za raskid ugovora započinje teći od dana kad su isti dostavljeni Korisniku. Ugovor se raskida pisanim putem ili putem nekog drugog trajnog medija, poslanom Banci prije isteka roka za raskid.

18.2. Korisnik ne može jednostrano raskinuti ugovor o financijskom uslugama u skladu s prethodnim stavkom ovog članka u sljedećim slučajevima:

- ako je sklopljen ugovor o financijskim uslugama čija cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja Banke do čega može doći tijekom trajanja roka za raskid ugovora, kao što su usluge koje se odnose na kupoprodaju strane valute, instrumente novčanog tržišta, prenosive obveznice, udjele u investicijskim fondovima,

ročnice uključujući usporedive instrumente s ugovorenom gotovinskom namirom; kamatni terminski ugovor; kamatne, valutne i dioničke zamjene te opcije stjecanja ili otuđenja nekog od prethodno navedenih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a posebice opcije na valute i kamatne stope,

- ako je sklopljen ugovor o osiguranju putnika i prtljage ili neka druga kratkoročna polica osiguranja koja se sklapa na rok kraći od mjesec dana,
- ako je ugovor u potpunosti ispunjen na izričit zahtjev Korisnika prije nego što je iskoristio svoje pravo na raskid ugovora.

18.3. U pogledu ugovora o financijskim uslugama koji se sklapaju putem usluga izravnog bankarstva nije previđen određeni jamstveni fond ili neki drugi oblik obeštećenja Korisnika koji nije obuhvaćen Zakonom o kreditnim institucijama i Zakonom o tržištu kapitala.

19. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

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

19.2. Banka u svrhu sprječavanja zloupotreba i iz sigurnosnih razloga prilikom korištenja izravnih kanala bankarstva (internetsko i mobilno bankarstvo) prikuplja i obrađuje podatke o IP adresi Uređaja koji se koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju s kojega se pristupa izravnom kanalu te podatke o Uređaju (kao što su model Uređaja, internetski preglednik, operativni sustav, dostupni jedinstveni identifikatori Uređaja i podaci o mobilnoj mreži s koje se pristupa izravnom kanalu).

20. IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA

20.1. Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka njihove primjene, i to u poslovnoj mreži Banke, kod pravnih osoba koje u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, putem internetskog i mobilnog bankarstva te na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

20.2. Banka ne preuzima odgovornost u slučaju tehničkih problema od strane Korisnika ili nemogućnosti primanja obavijesti.

20.3. Ukoliko Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta poslovanja ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvaćanju, smatrat će se da je suglasan s predloženim izmjenama.

20.4. Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

20.5. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja, ali ne otkaže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći od onog dana kada je Korisnik obaviješten o izmjeni Općih uvjeta poslovanja.

21. ZAVRŠNE ODREDBE

21.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 15. ožujka 2021. godine. Danom primjene ovih Općih uvjeta poslovanja prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe od 15. prosinca 2020. godine.

21.2. Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.

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

21.4. Na Ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, a za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo