



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Uprava Banke donijela je dana 30. ožujka 2021. godine

## **OPĆE UVJETE HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO ZA OTVARANJE, VOĐENJE I ZATVARANJE SUPERSMART HPB RAČUNA FIZIČKIH OSOBA**

### **I. OPĆE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

(1) Ovim Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za otvaranje, vođenje i zatvaranje SuperSmart HPB računa fizičkih osoba (dalje: Opći uvjeti) se uređuju uvjeti po kojima Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo (dalje: Banka) otvara, vodi i zatvara SuperSmart HPB račune fizičkih osoba.

(2) Donositelj ovih Općih uvjeta je:

- Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, Hrvatska, BIC/SWIFT: HPBZHR2X, IBAN: HR46 2390 0011 0700 0002 9, [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr); E-mail adresa: [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr), registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080010698, OIB: 87939104217.

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

(4) Podatke o otvorenim računima Banka, sukladno zakonskim propisima, dostavlja u Jedinstveni registar računa (skraćeni naziv: JRR).

(5) Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba, te na internetskim stranicama Banke.

(6) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima HPB d.d. za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe i Ugovorom o SuperSmart HPB računu te su njegov sastavni dio.

## II. POJMOVI

### Članak 2.

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

**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.

**Autorizacija** - suglasnost Klijenta na izvršenje platne transakcije odnosno naloga za plaćanje.

**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 autentifikacije prepoznavanjem lica čija su svojstva pohranjena u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije.

**Biometrijska fotografija** - fotografija koja se nalazi na službenom osobnom dokumentu, koja vjerno prikazuje osobu, bez pokrivala za glavu osim ako se pokrivalo nosi zbog vjerskih ili medicinskih razloga i pod uvjetom da pokrivalo ne prekriva obraze, bradu i čelo, te na kojoj fotografiji je glava osobe pravilno pozicionirana uz korištenje neutralne pozadine s ravnomjernom rasvjetom i zadovoljavajućom oštrinom fotografije.

**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.

**Datum valute** - referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja).

**Elektronička platna transakcija** - jest platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korištenje elektroničke platforme ili uređaja, a ne obuhvaća platne transakcije zadane papirnatim nalogom ili naloge zadane putem pošte ili telefona.

**IBAN (International Bank Account Number; hrv. Međunarodni broj bankovnog računa)** - jedinstveni identifikator računa Klijenta koji Banka otvara u skladu s međunarodnom normom ISO 13616, a koristi se za potrebe izvršenja nacionalnih, prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija. U Republici Hrvatskoj IBAN se sastoji od 21 znaka.

**Informativni dokument o naknadama** – sadržava informacije o naknadama za korištenja glavnim uslugama povezanim s računom za plaćanje.

**Jednokratni identifikacijski broj** - jest broj koji je automatski generiran isključivo u svrhu obavljanja videoelektroničke identifikacije.

**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.

**Klijent** - u smislu ovih Općih uvjeta je potrošač, punoljetna fizička osoba, rezident koji je s Bankom zaključio okvirni ugovor odnosno Ugovor o SuperSmart HPB računu ugovoren na način predviđen člankom 6. i 7. ovih Općih uvjeta te mu je Banka odobrila korištenje Usluge izravnog bankarstva.

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

**Kreditni transfer** jest platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenja platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj. Razlikuju se:

Kreditni <i>nacionalni u kunama</i>	transfer	Pružatelj platnih usluga u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u kunama.
Kreditni <i>nacionalni u eurima</i>	transfer	Pružatelj platnih usluga u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u eurima.
Kreditni <i>u inozemstvo u eurima</i>	transfer	Pružatelj platnih usluga u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u eurima.
Kreditni <i>u inozemstvo u valuti različitoj od eura</i>	transfer	Pružatelj platnih usluga u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u valuti različitoj od eura.

**Međunarodna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u trećoj državi.

**Nacionalna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj.

**Nalog za plaćanje** - instrukcija platitelja ili primatelja plaćanja svom pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

**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.

**Nedopušteno prekoračenje** - negativno stanje na SuperSmart HPB računu, odnosno dugovanje Klijenta koje svojom visinom prekoračuje iznos raspoloživih sredstava na transakcijskom računu, ali i uključuje iznos raspoloživih sredstava.

**Okvirni ugovor** (dalje u tekstu: Ugovor) - ugovor o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s Klijentom, zajedno s ovim Općim uvjetima, a kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, koji sadrži obveze i uvjete otvaranja i vođenja transakcijskog računa, a sastoji se od:

- Ugovora o SuperSmart HPB računu,
- Općih uvjeta,
- Terminskog plana izvršenja platnih transakcija,
- Odluke o visini kamatnih stopa,
- Odluke o naknadama i drugom troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju,
- Odluke o limitima.

**On-line bankarstvo** - predstavlja usluge internetskog i mobilnog bankarstva povezane s Računom.

**Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice** – tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja Platne kartice, odnosno kojim se autoriziraju platne transakcije učinjene karticom. U skladu s ovim Općim uvjetima sigurnosna obilježja Platne kartice predstavljaju PIN i Token/mToken šifra:

- PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje korisniku prilikom izdavanja kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke.
- Token/mToken šifra** (OTP - One time password) – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje token/mToken generira nakon unosa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga internetskog/mobilnog bankarstva Banke ili prilikom kupovine na prodajnim mjestima na internetu.

**Platna kartica** - sredstvo koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja bilo na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samposlužnomu uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, platnim karticama se smatraju debitna VISA electron, Maestro i Debit Mastercard platna kartica.

**Platna transakcija** - polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

**Pojmovnik** – u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja dokument koji sadrži naziv i definiciju usluga navedenih u Informativnom dokumentu o naknadama.

**Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo** - 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.

**Potrošač** - svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja.

**Pouzdana autentifikacija** klijenta jest autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo 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.

**Prekogranična platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u drugoj državi članici.

**Pružatelj platnih usluga koji vodi račun** - pružatelj platnih usluga koji platitelju otvara i vodi račun za plaćanje.

**Pružatelj usluge informiranja o računu (AISP)** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnosti informiranja o računu.

**Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP)** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja.

**Radni dan** - dan na koji posluje relevantni pružatelj platnih usluga koji sudjeluje u izvršenju platne transakcije kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

**Raspoloživa sredstva** na SuperSmart HPB računu su trenutno stanje novčanih sredstava na transakcijskom računu.

**Rezident** - fizička osoba, hrvatski državljanin s prebivalištem u Republici Hrvatskoj te strani državljanin koji u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana.

**Softver banke** – aplikativno rješenje koje se koristi za pružanje Usluga izravnog bankarstva, poput mobilne aplikacije. Isti se instalira na Korisnikov mobilni (višenamjenski) uređaj.

**Sredstva videoelektroničke identifikacije** - sredstva koja omogućavaju vizualno utvrđivanje i provjeru identiteta osobe na daljinu, korištenjem osobnih identifikacijskih podataka u elektroničkom obliku, a koji podaci na nedvojben način predstavljaju osobu čiji se identitet utvrđuje i provjerava.

**SuperSmart HPB račun** - u smislu ovih Općih uvjeta je transakcijski račun u kunama i to SuperSmart HPB tekući račun i/ili SuperSmart HPB žiro račun, ugovoren isključivo na način propisan ovim Općim uvjetima. Potpisom Ugovora o SuperSmart HPB računu klijent ugovara i uslugu mobilnog bankarstva.

**Tečajna lista Banke za kartične transakcije** – posebna tečajna lista sa iskazanom postotnom maržom u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, koja se primjenjuje za konverziju transakcija učinjenih karticama i povezanih naknada, te je dostupna na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), putem INFO

telefona 072 472 472, te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku.

**Tekući račun u kunama** - transakcijski račun Banke koji omogućuje Klijentu korištenje automatskog prekoračenja, Uslugu izravnog bankarstva, mogućnost ugovaranja kreditnih kartica i kartica s odgodom plaćanja, mogućnost korištenja paketa proizvoda, povoljnije uvjete namjenskih i nenamjenskih kredita Banke te mogućnost davanja punomoći fizičkim osobama po tekućim računima. Način ugovaranja i poslovanja po tekućim računima u kunama je propisano Općim uvjetima za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

**Terminski plan** – plan izvršenja platnih transakcija koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta i dostupan je u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera, na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Klijentu.

**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.

**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).

**Usluga iniciranja plaćanja** - usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga.

**Usluga informiranja o računu** - online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga.

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

**Videoelektronička identifikacija** - postupak utvrđivanja i provjere identiteta osobe od strane Banke ili od strane treće osobe korištenjem sredstava videoelektroničke identifikacije.

**Zamjenska kartica** – Platna kartica koja se izdaje kao zamjena za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu Platnu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena korisnika kartice.

**Žiro račun u kunama** - transakcijski račun Banke namijenjen Klijentu koji s osnove obavljanja trajne ili povremene djelatnosti ostvaruje prihode u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Žiro račun u kunama omogućuje Klijentu korištenje Usluga izravnog bankarstva, mogućnost ugovaranja kartica s odgodom plaćanja te kreditnih kartica, mogućnost korištenja paketa proizvoda te mogućnost davanja punomoći fizičkim osobama po žiro računu. Način ugovaranja i poslovanja po žiro računima u kunama je propisano Općim uvjetima za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

### III. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

#### Članak 3.

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

#### **Članak 4.**

1) Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od osam radnih dana, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i ostalih podataka odnosno okolnostima koje mogu biti od utjecaja na poslovanje po SuperSmart HPB računu. Prema potrebi Banka može zahtijevati dostavu odgovarajuće dokumentacije kojom se dokazuje nastala promjena.

2) Klijent odgovara za sve propuste i/ili štetu koja bi Banci nastala zbog ne postupanja sukladno odredbi prethodnog stavka ovoga članka.

3) Isključena je odgovornost Banke za štetu koju bi Klijent pretrpio uslijed radnji ili propusta Banke do kojih je došlo do trenutka kada je Klijent obavijestio Banku o promjeni podataka te joj, u slučaju potrebe, dostavio odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

### **IV. INFORMACIJA O OSIGURANJU SREDSTAVA NA SUPERSMART HPB RAČUNU**

#### **Članak 5.**

Sredstva na SuperSmart HPB računu osigurana su kod Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka do propisane visine.

Informacije o sustavu osiguranja depozita dostupne su Klijentima u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i kod ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke.

### **V. IDENTIFIKACIJA KLIJENTA PRIJE USPOSTAVLJANJA POSLOVNOG ODNOSA/OTVARANJA RAČUNA**

#### **Članak 6.**

##### **Videoelektronička identifikacija**

(1) Banka od potencijalnog Klijenta u okviru postupka Videoelektroničke identifikacije prikuplja podatke i isprave potrebne za utvrđivanje identiteta predviđene ovim Općim uvjetima i mjerodavnim propisima, uključujući propise koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma. Banka zvučno i vizualno snima razgovor te pohranjuje i čuva prikupljene dokumente i informacije sukladno mjerodavnim propisima.

(2) Banka utvrđuje identitet potencijalnog Klijenta uvidom u važeću identifikacijsku ispravu (osobnu iskaznicu) koja sadrži biometrijsku fotografiju i koju je izdalo nadležno državno tijelo Republike Hrvatske. Ako važeća identifikacijska isprava ne sadrži sve podatke potrebne za vođenje i ažuriranje podataka u Jedinostvenom registru računa, odnosno druge osobne podatke potrebne za svrhe obrade iz prethodnog stavka ili ako postoji sumnja u istinitost i vjerodostojnost prikupljenih podataka i/ili isprava, Banka može od Klijenta zatražiti i drugu dokumentaciju i podatke potrebne radi utvrđivanja njegovog identiteta i ažuriranja registra sukladno

propisima. Banka zadržava pravo donijeti odluku o uspostavi poslovnog odnosa u roku od 3 radna dana.

(3) Banka je ovlaštena od potencijalnog Klijenta prije otvaranja SuperSmart HPB računa zatražiti dostavu i ostale dokumentacije ako je takva obveza ili pravo Banke predviđeno važećim propisima ili posebnim aktom Banke.

(4) Ako Klijent prvi put zasniva poslovni odnos s Bankom, Banka je dužna prilikom provođenja dubinske analize prikupiti dodatne podatke o Klijentu pri čemu je Klijent dužan, u video razgovoru sa zaposlenikom Banke, priopćiti iste.

(5) Banka može bez posebnog obrazloženja odbiti uspostaviti poslovni odnos s potencijalnim Klijentom u kojem slučaju ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.

(6) Na početku postupka Videoelektroničke identifikacije potencijalni Klijent će Banci dati izričitu privolu za:

- izradu, pohranu i čuvanje snimke Videoelektroničke identifikacije,
- izradu, pohranu i čuvanje ispisa/snimki sadržaja zaslona koji prikazuju lice potencijalnog Klijenta te prednju i stražnju stranu njegova službenog osobnog dokumenta,
- pohranu i čuvanje biometrijske fotografije potencijalnog Klijenta, kao i ostalih dokumenata koji su traženi od Klijenta u svrhu utvrđivanja njegovog identiteta.

Ukoliko potencijalni Klijent uskrati privolu, postupak Videoelektroničke identifikacije se obustavlja zbog nemogućnosti da se, sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, utvrdi i provjeri njegov identitet.

## **Članak 7.**

### **Otvaranje SuperSmart HPB računa**

1) Prije uspostave videopoziva Klijentu su u mobilnoj aplikaciji dostupni na uvid: pojmovnik, Opći uvjeti HPB d.d. za otvaranje, vođenje i zatvaranje SuperSmart HPB računa fizičkih osoba, nacrt Ugovora o SuperSmart HPB računu i Informativni dokument o naknadama, čime se klijentu daju na uvid sve relevantne informacije kao prethodne obavijesti o proizvodima i uslugama Banke.

2) Nakon završetka videopoziva Klijentu se u mobilnoj aplikaciji prikazuju: Pojmovnik, Opći uvjeti HPB d.d. za otvaranje, vođenje i zatvaranje SuperSmart HPB računa fizičkih osoba, Informativni dokument o naknadama i Informacije o obradi i zaštiti osobnih podataka. Oznakom prihvata navedenih dokumenata (checkbox), Klijent potvrđuje da je iste nedvojbeno pročitao, razumio i prihvatio, te konačno i nedvojbeno dao prethodnu suglasnost za nastavak procesa u svrhu sklapanja Ugovora s Bankom.

3) Prije sklapanja Ugovora o SuperSmart HPB računu, Klijentu se prikazuje nacrt ugovora. Klijent potvrđuje u mobilnoj aplikaciji da je Ugovor nedvojbeno pročitao, razumio i prihvatio, te konačno i nedvojbeno dao suglasnost za nastavak procesa u svrhu sklapanja Ugovora s Bankom.

4) Za otvaranje SuperSmart HPB računa, neophodno je da Klijent posjeduje odgovarajući uređaj (pametni telefon) koji podržava instalaciju mobilne aplikacije Banke kao i osiguranu odgovarajuću Internet vezu kako bi mogao ostvariti neometan i cjelovit videopoziv prema Banci, odnosno elektronički prijenos slike i zvuka u realnom vremenu i bez prekida.



5) Ukoliko elektronički prijenos slike i zvuka nisu odgovarajuće kvalitete, zbog čega je identifikacija potencijalnog Klijenta otežana ili u cijelosti onemogućena, postupak Videoelektroničke identifikacije se obustavlja, a Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.

6) Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

7) Ugovor i popratna dokumentacija se Klijentu dostavljaju na kućnu adresu i elektroničkom poštom na e-mail adresu Klijenta. Ugovor je sklopljen i proizvodi pravni učinak u trenutku kada Klijent Ugovor i dostavljenu dokumentaciju potpiše u najbližoj poslovnici Banke ili poštanskom uredu.

8) Ugovor je moguće potpisati i Naprednim elektroničkim potpisom koji je opisan i definiran ovim Općim uvjetima, ukoliko ga Klijent posjeduje. U tome slučaju Ugovor i popratna dokumentacija se Klijentu, nakon potpisa, dostavlja elektroničkom poštom na e-mail adresu Klijenta.

9) Banka otvara SuperSmart HPB račun koji se koristi za izvršenje platnih transakcija na ime jednog Klijenta sukladno važećim zakonskim propisima.

10) Klijent može u Banci imati samo jedan SuperSmart HPB tekući i/ili jedan SuperSmart HPB žiro račun. Klijent ne može ugovoriti SuperSmart HPB tekući račun u Banci ukoliko posjeduje već aktivan tekući i/ili žiro račun u Banci neovisno da li je isti otvoren u kunama ili inozemnoj valuti. Isto tako nije moguće ugovaranje SuperSmart HPB žiro računa ukoliko Klijent već posjeduje aktivan žiro i/ili tekući račun u Banci neovisno da li je isti otvoren u kunama ili stranoj valuti.

11) Klijent može započeti s korištenjem SuperSmart HPB računa nakon zaključenja Ugovora odnosno po provođenju odredbi propisanih posebnim zakonom.

12) Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na temelju kojih je Banka otvorila SuperSmart HPB račun.

## **VI. PUNOMOĆ**

### **Članak 8.**

(1) Klijent ne može ugovoriti punomoć za raspolaganje sredstvima na SuperSmart HPB računu.

(2) Klijent može opunomoćiti poslovno sposobnu fizičku osobu (rezidenta ili nerezidenta) samo temeljem jednokratne specijalne punomoći za sljedeće radnje:

- preuzimanje Platne kartice Klijenta,
- podnošenje zahtjeva za zatvaranje SuperSmart HPB računa.

(3) Specijalna punomoć mora biti ovjerena od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela te mora sadržavati broj SuperSmart HPB računa otvorenog kod Banke te opis poslova i pravnih radnji koje opunomoćenik može u ime i za račun Klijenta obaviti.

(4) Opunomoćenik ne može svoja ovlaštenja ili dio ovlaštenja iz punomoći prenijeti na drugu osobu. Opunomoćenik ne može i podnijeti zahtjev za zatvaranje SuperSmart HPB računa nakon smrti Klijenta bez pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge pravomoćne sudske odluke, odnosno drugog valjanog pravnog posla.

## **Članak 9.**

(1) Punomoć prestaje važiti opozivom od strane Klijenta, smrću Klijenta, odnosno Opunomoćenika ili zatvaranjem SuperSmart HPB računa.

(2) Klijent opoziva punomoć isključivo u pisanom obliku. Potpis Klijenta na izjavi o opozivu punomoći mora biti ovjeren od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Klijent je dužan Banku u pisanom obliku izvijestiti i o svim izmjenama koje se tiču punomoći, o proširivanju ili ograničavanju ovlasti Opunomoćenika, kao i o činjenici da je Opunomoćenik otkazao punomoć. Pisana Izjava Klijenta proizvodi pravni učinak od trenutka njezina zaprimanja u Banci. Banka ne odgovara za štetu koju bi Klijent eventualno pretrpio zbog neispunjavanja obveza iz ovoga stavka.

(3) Banka ne snosi odgovornost za štetu koju je Klijent pretrpio zbog toga što Banka nije pravodobno obaviještena o prestanku važenja punomoći.

### **VII. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA**

## **Članak 10.**

(1) Banka Klijentu uz Ugovor izdaje Platnu karticu. Za raspolaganje sredstvima putem Platne kartice na elektroničkim uređajima Klijentu se izdaje tajni osobni identifikacijski broj (PIN) koji je poznat isključivo Klijentu.

(2) Platna kartica se izdaje s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani Platne kartice i vrijedi do trenutka primitka i aktivacije obnovljene Platne kartice, odnosno najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na Platnoj kartici. Prestanak važenja Platne kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Klijenta koje su prije toga nastale korištenjem iste. Klijent može i prije isteka roka važenja Platne kartice zahtijevati novu Platnu karticu (u slučaju oštećenja Platne kartice, promjene imena i/ili prezimena Klijenta ili iz nekog drugog opravdanog razloga), a Banka će mu izdati novu Platnu karticu za koju vrijedi isti PIN. Trošak izdavanja zamjenske Platne kartice i/ili PIN-a snosi Klijent.

(3) Rok važenja Platne kartice se automatski obnavlja pod uvjetom da je uzastopnih 12 mjeseci prije isteka roka važenja Platne kartice bilo transakcijske aktivnosti po SuperSmart HPB računu. Transakcijskom aktivnošću po SuperSmart HPB računu, se u smislu ove odredbe, neće smatrati obračun i naplata kamata niti naknada po bilo kojoj osnovi. Obnovljena Platna kartica vrijedi i može se koristiti od trenutka primitka i aktivacije. Obnovljena Platna kartica ima iste personalizirane sigurnosne vjerodajnice kao i Platna kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Klijentu prije isteka roka važenja postojeće Platne kartice.

Banka pridržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci ili na zahtjev Klijenta, izdati novu Platnu karticu i prije isteka roka važenja postojeće Platne kartice zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama Platne kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Klijenta.

(4) Klijentu će Banka neaktiviranu Platnu karticu poslati poštanskom pošiljkom na dopisnu adresu u Republici Hrvatskoj odnosno, u slučaju izmjene, na aktualnu adresu koju je Klijent dostavio Banci.

Klijentu će PIN biti dostavljen posebnom poštanskom pošiljkom na istu adresu.

(5) Dostavljenu neaktiviranu Platnu karticu korisnik kartice obavezan je aktivirati na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz Platnu karticu.

(6) Prilikom raspolaganja sredstvima na SuperSmart HPB računu Klijent se identificira Platnom karticom (ako podržava beskontaktno plaćanje), Platnom karticom i PIN-om (na mjestu raspolaganja koje zahtjeva identifikaciju PIN-om) ili Platnom karticom i potpisom (na mjestu raspolaganja koje zahtjeva identifikaciju potpisom).

(7) Klijent može koristiti Platnu karticu do visine raspoloživih sredstava na SuperSmart HPB računu, a u granicama dnevnih i četverodnevnih limita koje dodjeljuje Banka sukladno Odluci o limitima.

(8) Ako na SuperSmart HPB računu nema dovoljno sredstava za provođenje platne transakcije, nalog za izvršenje platne transakcije će biti odbijen bez obzira na raspoloživost dodijeljenih limita.

(9) Transakcije učinjene Platnom karticom umanjuju raspoloživa sredstava na SuperSmart HPB računu odmah po izvršenju transakcije. Klijent preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi Platne kartice izdane uz SuperSmart HPB račun.

(10) Platna kartica koja podržava beskontaktno plaćanje je označena pripadajućim simbolom.

(11) Platna kartica se može koristiti za bezgotovinsko plaćanje pri plaćanju roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom branda izdane Platne kartice, za kupnju bez prisustva Platne kartice, za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplacnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena znakom prihvata branda izdane Platne kartice, za identifikaciju, uplatu te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.

(12) Klijent mora potpisati Platnu karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na predviđenom mjestu na njenoj poleđini. Nepotpisana Platna kartica ne smije se koristiti a Klijent snosi svu štetu i troškove nastale korištenjem nepotpisane Platne kartice.

(13) Korištenje Platne kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na istoj smatra se zlouporabom platne kartice te može imati za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja Platne kartice i njezino oduzimanje. Platna kartica se ne smije koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući plaćanje proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Klijent nalazi u trenutku transakcije. Klijent snosi svu odgovornost za slučaj nezakonitog plaćanja Platnom karticom.

Pri korištenju Platne kartice Klijent ne smije dopustiti da ista iziđe iz njegovog vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu Platne kartice.

(14) Klijent se prilikom korištenja Platne kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim sigurnosna obilježja Platne kartice i sve ostale podatke naznačene na Platnoj kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenasti kontrolni broj otisnut na poleđini Platne kartice,
- sigurnosna obilježja kartice ne smije zapisati na Platnoj kartici ili drugim dokumentima, na papiru ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju,
- sigurnosna obilježja Platne kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti,
- Platnu karticu mora koristiti tako da druge osobe, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata,

EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja Platne kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja,

- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Klijent mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji, osim na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća definirala provođenje transakcija bez potpisa Klijenta i/ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično,
- dužan je odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi,
- u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Klijent je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se potpisao na Platnoj kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu,
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Klijent od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji, odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji,
- dužan je čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene odnosno pokušane,
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko interneta, Klijent mora izbjegavati plaćanje preko neproverjenih internetskih stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa,
- dužan je u slučaju prigovora predložiti Banci originalni primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko interneta, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koje dobije od prihvatnog mjesta.

(15) Platna transakcija koju je Klijent inicirao korištenjem Platne kartice smatra se autoriziranom ako je Klijent dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina:

- uručanjem Platne kartice na isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca i potpisivanjem potvrde o transakciji podizanja gotovog novca putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži,
- uručanjem Platne kartice prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži,
- umetanjem Platne kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat,
- pri plaćanju robe i usluga putem interneta te prilikom katalogske ili telefonske prodaje Klijent se identificira te se platna transakcija autorizira unosom broja Platne kartice, datuma isteka Platne kartice, troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Platne kartice i, prema potrebi, pouzdanom autentifikacijom ili jednokratnom lozinkom koju generira token odnosno mToken Banke,
- sklapanjem ugovora o terećenju Platne kartice,
- umetanjem ili prinošenjem Platne kartice samoposlužnom uređaju, odnosno postupanjem s Platnom karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina, zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcije propisanog od kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja).

Za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez autorizacije PIN-om. Ovi se limiti mogu razlikovati na različitim tržištima, odnosno, u različitim zemljama. Iz sigurnosnih razloga ponekad je i transakcije beskontaktnom

Platnom karticom ispod propisanog limita potrebno autorizirati PIN-om, čime se potvrđuje da je Platna kartica u posjedu ovlaštenog korisnika koji jedini zna ispravan PIN. Unos PIN-a za transakcije beskontaktnom Platnom karticom ispod limita može biti uvjetovan i parametrima određenim od strane Banke, a koji se postavljaju prema iznosu i broju prethodno učinjenih beskontaktnih transakcija.

(16) Ako Banka utvrdi da je platna transakcija neautorizirana, dužna je odmah vratiti platitelju iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

(17) Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Klijenta i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti naknadu za opoziv suglasnosti.

(18) Elektronički podaci o platnoj transakciji koje je Banka primila od prihvatnog mjesta predstavljaju nalog za plaćanje, izravno ili putem kartične platne sheme. Vrijeme primitka naloga za plaćanje je bilo koji trenutak u kojem banka primi elektroničke podatke o platnoj transakciji od prihvatnog mjesta, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od datuma autorizacije transakcije. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom Platne kartice ili podataka s Platne kartice teretiti odnosno odobriti račun korisnika kartice odmah nakon primitka naloga za plaćanje.

#### **Članak 11.**

(1) Banka raspoložuje sredstvima na SuperSmart HPB računu temeljem ugovornih ovlasti danih od strane Klijenta.

(2) Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po njegovom SuperSmart HPB računu nastalih u poslovanju, zbog kojih bi stanje na SuperSmart HPB računu odstupalo od stvarno danih naloga za plaćanje u korist i na teret SuperSmart HPB računa. U slučaju da se Banka koristila ovim ovlaštenjem, dužna je o tome obavijestiti Klijenta.

### **VIII. NALOZI ZA PLAĆANJE**

#### **Članak 12.**

##### **Zaprimanje naloga za plaćanje**

(1) Banka izvršava naloge za plaćanje u skladu s važećim propisima i ovim Općim uvjetima.

(2) Klijent može raspolagati sredstvima na Računu na sljedeće načine:

- podnošenjem naloga za plaćanje u pisanom ili elektronskom obliku
- korištenjem Kartica
- korištenjem ostalih platnih usluga koje mu Banka može učiniti dostupnima.

(3) Pod nalogima za plaćanje podrazumijevaju se nalozi inicirani na:

- obrascima platnog prometa na papirnom mediju,
- elektronskom mediju

- temeljem zakonskih i ugovornih odnosa.

(4) Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati nalog za plaćanje dostupni su Klijentima u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Klijentu.

(5) 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. Neradnim danima za međubankovna plaćanja smatraju se subote, nedjelje i neradni dani propisani pozitivnim propisima određeni od strane nadležnog državnog tijela u zemlji ili inozemstvu, financijskih institucija preko kojih se obavlja namira međubankovnih plaćanja i Banke. Neradnim danima za unutar bankovna plaćanja i gotovinska plaćanja smatraju se dani određeni aktima Banke.

(6) Klijent može odrediti da se nalog za plaćanje izvrši na određeni dan, pod uvjetom da osigura potrebna sredstva za provođenje naloga za plaćanje. Vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se dan ugovoren za izvršenje naloga.

(7) Naloga za bezgotovinska plaćanja koja se odnose na nacionalne platne transakcije u domaćoj valuti Banka može zaprimiti do 14 radnih dana unaprijed. Takvi nalozi se evidentiraju u sustavu Banke i izvršavaju na datum izvršenja.

## **Članak 13.**

### **Izvršenje naloga za plaćanja**

(1) Banka će izvršiti nalog za plaćanje ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- da je nalog za plaćanje zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima i Terminskom planu izvršenja platnih transakcija u Banci koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta i koji je dostupan u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr),
- ako su na SuperSmart HPB računu platitelja evidentirana raspoloživa sredstva za provođenje naloga za plaćanje,
- ako nalog za plaćanje ima popunjene sve obvezne elemente,
- ako neki od elemenata nije ispravljan, precrtan, brisan ili na neki drugi način mijenjan,
- ako je platna transakcija autorizirana na ugovoreni način,
- ako ne postoje zakonske zapreke za provođenje naloga.

(2) Svi bezgotovinski nalozi za plaćanje koji se dostavljaju u Banku na papiru moraju biti potpisani od strane Klijenta.

(3) Platna transakcija je autorizirana ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija. Klijent daje suglasnost za izvršenje platne transakcije:

- u poslovnici Banke – potpisom naloga ili upotrebom Kartice i PIN-a na način koji pojedini uređaj uvjetuje za autorizaciju platne transakcije,
- kod primatelja plaćanja – potpisom suglasnosti,
- potpisom ugovora o trajnom nalogu,

- putem on-line bankarstva, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja i drugih kanala – upotrebom autentifikacijskog/autorizacijskog uređaja/sustava i/ili PIN-a na način ugovoren posebnim ugovorom o pojedinoj usluzi između Klijenta i Banke,
- korištenjem Kartice ako je dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na načine propisane ovim Općim uvjetima poslovanja.

(4) U slučaju iniciranja platne transakcije preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, platitelj radi iniciranja platne transakcije daje izričitu suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

(5) Nalog za plaćanje zadan putem Usluge izravnog bankarstva smatra se da je elektronički potpisan i autoriziran u ime Klijenta.

(6) Nalog za plaćanje zadan putem Usluge izravnog bankarstva smatra se autoriziranim kada je Klijent dao suglasnost za izvršenje potvrđivanjem unesenih podataka na nalogu. Primjena sredstva za identifikaciju/autentifikaciju u skladu s ovim Općim uvjetima smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Klijenta.

(7) Za naloge za plaćanje na papiru koji imaju otisnut barcode Banka nije dužna provjeriti podudara li se zapis u barcodeu s drugim podacima ispisanim na nalogu za plaćanje.

(8) Klijent mora na dan započinjanja izvršenja naloga za plaćanje osigurati pokriće na svom SuperSmart HPB računu; u protivnom Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje.

(9) Banka nije odgovorna za štetu koju je Klijent pretrpio ako je dostavio Banci netočnu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja. Ako Klijent osim jedinstvene identifikacijske oznake primatelja plaćanja dostavi Banci i ostale podatke za izvršenje naloga za plaćanje, Banka će biti odgovorna samo za izvršenje naloga za plaćanje u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom primatelja plaćanja.

(10) Ako Klijent na nalogu za plaćanje podnijetom na papiru koji se odnosi na nacionalna i prekogranična plaćanja u kunama i eurima, a za koji nije obavezno popunjavanje modela i poziva na broj platitelja/primatelja nije popunio navedene podatke, Banka u izvršenju naloga za plaćanje popunjava model HR99 i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Klijenta.

(11) Pri izvršenju naloga za plaćanje, Banka koristi podatke o nazivu, adresi i OIB-u platitelja iz svog sustava i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Klijenta.

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

(13) U slučaju nedostatka posebnih instrukcija Klijenta, Banka će nalog za plaćanje izvršiti na način za koji prema vlastitoj prosudbi utvrdi da je najpogodniji za Klijenta.

(14) U slučaju uplate sredstava na SuperSmart HPB račun, Banka će iznos platne transakcije staviti na raspolaganje Klijentu isti radni dan na koji je zaprimila sredstva, sukladno Terminskom planu, ako su platnom transakcijom zaprimljeni svi potrebni podaci za odobrenje SuperSmart HPB računa. Ako su sredstva zaprimljena na neradni dan, smatrat će se da su sredstva zaprimljena sljedećeg radnog dana. U slučaju da Banka zbog nepotpunih podataka potrebnih za odobrenje SuperSmart HPB računa nije bila u mogućnosti staviti sredstva na raspolaganje isti radni dan na koji je ista zaprimila, prilikom naknadnog odobrenja SuperSmart HPB računa Banka će koristiti tečaj važeći na dan kada je sredstva stavila Klijentu na raspolaganje.

(15) Vrijeme primitka naloga za plaćanje je trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje neposredno od strane platitelja ili posredno od strane pružatelja usluge iniciranja plaćanja ili preko primatelja plaćanja. Krajnje vrijeme za zaprimanje i izvršenje naloga za plaćanje određeno je Terminskim planom.

(16) Neizvršavanje naloga za plaćanje zbog nedostatka pokrića na SuperSmart HPB računu ne smatra se odbijanjem naloga te o navedenom Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta. U tom slučaju Banka ne preuzima nikakvu odgovornost prema Klijentu zbog neizvršavanja naloga za plaćanje niti zbog neobavještavanja Klijenta.

(17) Klijent je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje te je dužan pratiti ishod transakcija izvršenih korištenjem Usluge izravnog bankarstva.

(18) Po primitku naloga za plaćanje putem Usluge izravnog bankarstva, Klijentu 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.

(19) Banka nije odgovorna za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno plaćanje ili prijenos napravljeno putem Usluge izravnog bankarstva koje je nastalo netočno unesenim podacima od strane Klijenta.

(20) Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku koji se odnose na prekogranične i međunarodne platne transakcije, Klijent ne prilaže popratne dokumente, već je obvezan originalne dokumente pohranjivati u zakonski propisanim rokovima kako bi bili dostupni za nesmetano obavljanje kontrole te ih bez odlaganja dati na uvid na zahtjev Banke ili tijela nadležnih za deviznu kontrolu.

(21) Pri izvršenju nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija, neovisno o valuti platne transakcije, obvezno je korištenje troškovne opcije 'SHA' (platitelj i primatelj snose svaki svoje troškove).

## **Članak 14.**

### **Odbijanja naloga za plaćanje**

(1) Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje. U tom slučaju, smatrat će se da nalog nije niti zaprimljen, a Banka će obavijestiti Klijenta o odbijenom nalogu te, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja i to unutar ugovorenih rokova za izvršenje naloga za plaćanje. Banka od Klijenta može tražiti plaćanje naknade za navedenu obavijest, ako je odbijanje izvršenja naloga za plaćanje bilo objektivno opravdano.

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

### **Povrat izvršenog naloga za plaćanje**

(1) Banka će u slučaju povrata naloga za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga primatelju plaćanja zbog nemogućnosti izvršenja naloga za plaćanje uslijed neispravne instrukcije platitelja odobriti račun platitelja za iznos te platne transakcije. Banka zadržava pravo naplate naknade za



uredno izvršeni nalog na teret računa platitelja sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju (dalje: Odluka o naknadama).

(2) U slučaju da pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja nije mogao iz opravdanog razloga odobriti račun primatelja te izvrši povrat već namirenog naloga za plaćanje koji se odnosi na nacionalne platne transakcije u kunama i eurima i prekogranične platne transakcije u eurima, Banka će odmah nakon primitka odobriti račun Klijenta za iznos povrata Banka zadržava pravo naplate naknade za uredno izvršeni nalog na teret računa platitelja sukladno Odluci o naknadama.

### **Opoziv naloga za plaćanje**

(1) Klijent nalog za plaćanje može opozivati na neki od sljedećih načina:

- pisanim putem tj. izjavom kojom zahtijeva povrat naloga za plaćanje
- pisanim opozivom suglasnosti za izravno terećenje.

(2) Pisani opoziv naloga za plaćanje mora biti potpisan od strane Klijenta.

(3) Klijent može opozvati nalog za plaćanje koji je zadan unaprijed najkasnije do 16,00 sati radnog dana koji prethodi datumu određenom za započinjanje izvršavanja naloga. Svaki opozvani nalog za plaćanje izvršen nakon opoziva u prethodno navedenom roku, smatrat će se neautoriziranom platnom transakcijom.

(4) Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije. Za opoziv ove platne transakcije nakon navedenog roka potrebna je suglasnost primatelja plaćanja.

(5) Nakon proteka gore navedenih rokova, Klijent može opozvati nalog za plaćanje samo uz pojedinačnu suglasnost Banke za pojedini opoziv. Ako je takva platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, za opoziv naloga za plaćanje nakon rokova opisanih u prethodnim stavcima ovog članka potrebna je i suglasnost primatelja plaćanja. Banka za opoziv naloga za plaćanje nakon proteka rokova iz prethodnih stavaka ovog članka može Klijentu naplatiti naknadu.

(6) Klijent može iznimno, kod nacionalnih platnih transakcija u kunama i eurima i prekograničnih platnih transakcija u eurima, u slučaju duplog, pogrešnog ili prijevarnog iniciranja naloga za plaćanje predati Banci zahtjev za opoziv već izvršenog naloga najkasnije u roku 10 radnih dana od dana izvršenja naloga. U slučaju prihvaćanja opoziva od strane pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će odobriti račun Klijenta za iznos povrata. Kod kreditnih transfera u inozemstvo u eurima vraćeni iznos može biti umanjen za naknadu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja za opoziv naloga te Banka u tom slučaju ne preuzima nikakvu odgovornost prema Klijentu. U slučaju neprihvaćanja zahtjeva za opoziv od strane pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Klijenta uz navođenje razloga za neprihvaćanje opoziva.

(7) Ako je Klijent u konkretnoj platnoj transakciji primatelj plaćanja, u tom slučaju ovlašćuje Banku da može na temelju zahtjeva za opoziv koji je Banka primila od pružatelja platnih usluga platitelja, bez posebnog odobrenja teretiti njegov račun za iznos odobrenog naloga za plaćanje, o čemu će Banka obavijestiti Klijenta uz navođenje razloga terećenja.

(8) Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

## **Članak 15.**

### **Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu**

(1) Klijent koji ima ugovorenu bančinu uslugu internetskog i/ili mobilnog bankarstva može nalog za plaćanje zadati koristeći usluge PISP-a i/ili se koristiti platnom uslugom informiranja o računu.

(2) Banka će do primjene regulatornih tehničkih standarda o autentifikaciji i komunikaciji koje je donijela Europska komisija na temelju Direktive (EU) 2015/2366 postupati po nalogu za plaćanje ili zahtjevu za informacijama kao da je nalog zadao ili informacije traži sam Klijent.

## **Članak 16.**

### **Provedba ovrhe na novčanim sredstvima**

(1) Banka sukladno pozitivnim propisima, na osnovi naloga FINE, otvara Klijentu poseban račun radi uplata sredstava koja su izuzeta od ovrhe. Prilikom otvaranja računa izuzetih od ovrhe, Banka ne sklapa s Klijentom ugovor.

(2) Banka sukladno odredbama propisa koji se odnosi na provedbu ovrhe na novčanim sredstvima izvršava naloge za plaćanje iz sredstava na svim računima Klijenta otvorenima u Banci i to u svim valutama, osim iz sredstava na računima posebnih namjena ako je tako određeno zakonom ili drugim propisom donesenim temeljem zakona.

(3) U slučaju nedostatka sredstava za izvršenje naloga u valuti u kojoj se nalog treba izvršiti, Banka će plijeniti sredstva na svim računima Klijenta sljedećim redoslijedom: vrste računa 11, 14, 15, 32, 31, 35, 92, 90, 36, 37 pri čemu će se sredstva plijeniti po pojedinom računu u svim valutama redom kako slijedi: HRK, EUR, USD, CHF, GBP, CAD, AUD, DKK, HUF, JPY, NOK, SEK, CZK, BAM, PLN.

## **IX. USLUGA IZRAVNOG BANKARSTVA**

## **Članak 17.**

### **Ugovaranje Usluge izravnog bankarstva**

(1) Klijent svojim potpisom Ugovora ugovara i korištenje Usluge izravnog bankarstva.

(2) Klijent koristi Uslugu izravnog bankarstva pomoću mobilnog uređaja.

(3) Klijent može zatražiti izdavanje novog aktivacijskog koda za mobilno bankarstvo bez naknade u bilo kojoj poslovnicu Banke ili poštanskom uredu HP – Hrvatske pošte d.d.. Ako se Klijent nalazi u inozemstvu potpis 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 potrebno ga je poslati na e-mail adresu [ib.pristupnice@hpb.hr](mailto:ib.pristupnice@hpb.hr).

(4) Klijent sam osigurava minimalne tehničke uvjete potrebne za korištenje Usluge izravnog bankarstva, uključujući pristup internetu te mobilni uređaj kako je navedeno u Uputi.

(5) Klijent se Uslugom izravnog bankarstva može koristiti odmah nakon potpisa Ugovora.

(6) Klijent se obvezuje da će koristiti Uslugu izravnog bankarstva u skladu s Uputom.

(7) Klijent snosi sav rizik za moguće neovlašteno korištenje Usluge izravnog bankarstva ako se ne pridržava propisanih mjera sigurnosti.

(8) Svi oblici korištenja Usluge izravnog bankarstva zadani elektroničkim putem uz primjenu propisane korisničke dokumentacije izjednačeni su s vlastoručnim potpisivanjem od strane Klijenta.

## **Članak 18.**

### **Korištenje Usluge izravnog bankarstva**

(1) Banka zadržava pravo izmjene opsega i sadržaja Usluge izravnog bankarstva i Upute. Smatrat će se da je Klijent prihvatio izmjene Usluge izravnog bankarstva ako istu ne otkáže pisanim putem do dana stupanja izmjena na snagu. Zaprimanjem pisane obavijesti Klijenta o neprihvatanju izmjena Usluge izravnog bankarstva smatra se da je Klijent otkazao Ugovor. Klijent nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja Usluge izravnog bankarstva.

(2) Korisnik koji je ugovorio mobilno bankarstvo prilikom pristupa mobilnom bankarstvu autentificira se na jedan od sljedećih načina:

- a) 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
- b) Jednom od metoda biometrijske autentifikacije, na način i pod uvjetima definiranim ovim Općim uvjetima poslovanja.

(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.

(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.

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

(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.

(8) 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.

(9) Korištenje personaliziranog sigurnosnog obilježja i Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Klijenta. Autentifikacija je postupak koji Banci omogućuje provjeru korištenja određenog platnog instrumenta uključujući i provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja.

(10) Klijent snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta, kao i svu štetu koju je pretrpio do trenutka kada je Banka zaprimila njegovu pisanu prijavu nestanka, krađe ili zloupotrebe sredstva za identifikaciju ili PIN-a. Banka ne odgovara za štetu koja je nastala Klijentu kao posljedica odavanja PIN-a ili bilo kojeg drugog personaliziranog sigurnosnog obilježja trećoj osobi.

(11) Klijent prihvaća da Usluga izravnog bankarstva, uključuje prijenos podataka putem telekomunikacijskih veza (internet, telefon, GSM uređaj) te je stoga povezana s rizicima koji su uobičajeni za korištenje navedenih načina komunikacije. Banka jamči Klijentu da je komunikacija putem mobilnog bankarstva kriptirana.

## **Članak 19.**

### **Sigurnost Usluge izravnog bankarstva**

(1) Radi sigurnosti pristupa Usluzi izravnog bankarstva radi obavljanja transakcija Banka će Klijentu dodijeliti Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju.

(2) Klijent 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 Usluzi izravnog bankarstva tako da spriječi njihov gubitak, krađu ili zlouporabu,
- koristiti se mobilnim uređajem putem kojega koristi Uslugu izravnog bankarstva na način uređen Općim uvjetima, Uputom te ga čuvati od oštećenja i neovlaštenog korištenja,
- redovito provjeravati postojanje novih obavijesti i postupati u skladu s obavijestima koje Banka učini dostupnima putem Usluge izravnog bankarstva i/ili internetskih stranica Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr),
- pridržavati se svih sigurnosnih mjera zaštite i korištenja mobilnog telefona kojeg koriste za pristup Usluzi izravnog bankarstva, uključujući:

- zaštititi pristup mobilnom uređaju povjerljivom zaporkom,
- odabrati za zaporku takvu kombinaciju brojeva koja se ne može lako otkriti, primjerice ne odabrati uzastopni niz brojeva ili datum rođenja Klijenta te redovito periodički mijenjati odabranu zaporku,
- zaštititi tajnost odabrane zaporce kako bi se spriječilo njezino otkrivanje ili neovlašteno korištenje,
- zaštititi tajnost svih personaliziranih sigurnosnih obilježja kojima se koristi,
- 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 mobilni (višenamjenski) uređaj samo na sigurne i provjerene WI-FI mreže

(3) Klijent je dužan čuvati tajnost svih PIN-ova i drugih personaliziranih sigurnosnih obilježja kojima se koristi. Štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi u cijelosti snosi Klijent.

(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.

(5) Klijent odgovara za način uporabe sredstava za identifikaciju/autentifikaciju, kao i za sve posljedice koje za njega mogu iz toga proizaći ako se istima ne koristi u skladu s ovim Općim uvjetima. Klijent snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi.

(6) Na internetskim stranicama Banke ili putem Usluga izravnog bankarstva Klijentu su dostupna upozorenja i informacije o sigurnom korištenju usluge.

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

## **Članak 20.**

### **Otkaz i blokada Usluge izravnog bankarstva**

1. Otkaz Usluge izravnog bankarstva Korisnik može pismeno zatražiti u svakom trenutku, bez otkaznog roka, uz obavezno istovremeno zatvaranje SuperSmart HPB računa i to predajom pisanog zahtjeva osobno u najbližoj poslovnici Banke ili poštanskom uredu HP - Hrvatske pošte d.d., pri čemu se dan i vrijeme odobrenja takvog zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno smatra i trenutkom otkaza Usluge izravnog bankarstva.

2. 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 Klijenta. Korisnik može zatražiti deblokadu ili ponovno izdavanje sredstva za identifikaciju/autentifikaciju u bilo kojoj poslovnici Banke ili poštanskom uredu HP - Hrvatske pošte d.d..

3. Banka će Korisniku automatski blokirati korištenje Usluge izravnog bankarstva ako prilikom prijave unese netočne korisničke podatke šest puta 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 Klijent može deblokirati osobno u poslovnici Banke ili pozivom na broj 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365).

4. O slučaju otkaza ili blokade Usluge izravnog bankarstva od strane Banke, Banka će obavijestiti Korisnika putem Usluge izravnog bankarstva ili putem preporučene pošiljke dostavljene Korisniku na adresu, u kojem slučaju se danom obavijesti o otkazu Usluge izravnog bankarstva smatra dan predaje preporučene pošiljke pošti.

5. Korisnik može zatražiti blokadu Usluge izravnog bankarstva ako 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 bilo kojoj poslovnici Banke ili poštanskom uredu HP – Hrvatske pošte d.d.. Korisnik koji je blokadu Usluge izravnog bankarstva zatražio putem telefona, dužan je pisanim putem potvrditi Banci zahtjev za blokadom iste.

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

7. Na temelju pisane prijave nestanka mobilnog uređaja koji se koristi za pristup mobilnom bankarstvu, Banka Korisniku izdaje novi aktivacijski kod.

8. Banka će Korisniku onemogućiti korištenje Usluge izravnog bankarstva:

- u slučaju sumnje da se Usluga izravnog bankarstva koristi za prijevaru ili zlouporabu,
- ako se Korisnik ne pridržava odredbi Ugovora i/ili ovih Općih uvjeta,
- ako Korisnik postupa protivno prisilnim propisima,
- ako je Korisnik prilikom sklapanja Usluge izravnog bankarstva dao Banci neistinite ili pogrešne podatke,
- ako Korisnik ne ispunjava uvjete za korištenje Usluge izravnog bankarstva,
- u slučaju da Korisnik zatvori sve transakcijske račune u Banci,
- u slučaju zaprimanja obavijesti o smrti Klijenta.

## **X. OSTALE USLUGE/PROIZVODI BANKE**

### **Članak 21.**

(1) Klijent može u svakom trenutku zatražiti korištenje ostalih usluga i/ili proizvoda Banke, prije čega je nužno izvršiti prijenos SuperSmart HPB računa u Tekući račun u kunama i/ili Žiro račun u kunama sukladno uvjetima navedenim u sljedećim stavcima ovog članka.

(2) Ukoliko Klijent istovremeno posjeduje SuperSmart HPB tekući i SuperSmart HPB žiro račun, sukladno navedenom u prethodnom stavku, vrši se prijenos oba SuperSmart HPB računa u Tekući račun u kunama i Žiro račun u kunama.

(3) Prije podnošenja pristupnice/zahtjeva za određenu uslugu i/ili proizvod Banke Klijent obavezno potpisuje dokument kojim prihvaća primjenu odredbi uvjeta i akata Banke koji se primjenjuju kod korištenja Tekućeg računa u kunama i/ili Žiro računa u kunama, a osobito „Općih uvjeta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba“ i „Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke,

dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanja platnih usluga za fizičke osobe“, koji su dostupni na službenim internet stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), čime se zadržava postojeći broj računa (IBAN).

(4) Zahtjev za korištenjem novih usluga i/ili proizvoda Banke Klijent može podnijeti u bilo kojoj poslovnicu Banke ili poštanskom uredu HP - Hrvatske pošte d.d. podnošenjem pristupnice/zahtjeva za određenu uslugu/proizvod.

(5) Početkom korištenja drugih usluga i/ili proizvoda Banke Klijentu će se naplaćivati naknade sukladno Odluci o naknadama.

(6) Prijenosom SuperSmart HPB računa u Tekući račun u kunama i/ili Žiro račun u kunama Klijentu ostaje usluga mobilnog bankarstva, za koju Banka od dana prijena naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama.

(7) Naknada za vođenje Tekućeg računa u kunama i/ili Žiro računa u kunama kao i druge naknade i troškove koji proizlaze iz ugovornog odnosa naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama.

(8) Klijent nije obavezan izvršiti prijenos SuperSmart HPB računa u Tekući račun i/ili Žiro račun u kunama, ukoliko ugovara vrstu proizvoda ili usluge čije ugovaranje nije uvjetovano posjedovanjem Tekućeg računa u kunama ili Žiro računa u kunama u Banci.

## **XI. OBRAČUN KAMATA, UVJETI PROMJENJIVOSTI KAMATNIH STOPA I NAKNADA**

### **Članak 22.**

#### **Kamate**

(1) Kamatne stope propisane su Odlukom o visini kamatnih stopa Banke te su dostupne Klijentima u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

(2) Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja nominalna kamatna stopa i obračunava po proporcionalnoj metodi. Efektivna kamatna stopa jednaka je nominalnoj kamatnoj stopi.

(3) Kamatne stope po Računima mogu biti:

- pasivne koje se obračunavaju na pozitivan saldo,
- zatezne koje se obračunavaju na Nedopušteno prekoračenje.

(4) Obavijest o promjeni kamatnih stopa Banka je dužna učiniti dostupnom Klijentima u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

(5) Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Klijenta, Banka može provesti bez obavijesti Klijentu.

(6) Banka je sukladno zakonskim propisima dužna obračunati i obustaviti predujam poreza na dohodak i prirez od kamata i to istodobno s isplatom ili pripisom kamate.

Klijent je dužan Banci dostaviti adresu iz porezne kartice te bez odlaganja obavijestiti Banku o svakoj promjeni iste. Banka neće biti odgovorna ako uslijed nepotpunih i netočnih podataka prirez uplati gradu ili općini kojima isti ne pripada.

## Članak 23.

### Naknade

(1) Klijent plaća Banci naknade za vođenje Računa, za korištenje Platnih kartica, naknadu za izvršenje naloga za plaćanje kao i druge naknade i troškove koje proizlaze iz ugovornog odnosa te sve naknade vezane za obavljanje usluga platnog prometa sukladno Odluci o naknadama.

Klijent može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje zamjenske Platne kartice za oštećenu Platnu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Klijenta i/ili izdavanje novog sigurnosnog obilježja Platne kartice.

Trošak izdavanja zamjenske Platne kartice i/ili sigurnosnog obilježja kartice snosi Klijent.

(2) Banka naplaćuje sve naknade terećenjem Računa Klijenta.

(3) Naplata svih transakcija učinjenih Platnim karticama po Računima kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama.

(4) Platne transakcije izvršene Maestro ili Debit Mastercard karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

- sve transakcije napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za navedenu valutu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije napravljene unutar Mastercardove regije „Europe“ u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Mastercard najprije preračunava u EUR prema tečaju Mastercarda važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za EUR s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije napravljene izvan Mastercardove regije „Europe“ u valuti USD Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za USD s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije napravljene izvan Mastercardove regije „Europe“ u valuti koja nije USD, Mastercard najprije preračunava u USD prema Mastercardovom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za USD s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- na jednaki način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

Tečaj Mastercard International dostupan je javnosti na internetskim stranicama:

- <https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.html>

Platne transakcije izvršene Visa karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:



- sve transakcije napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za navedenu valutu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije napravljene u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Visa international preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za EUR s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- na jednaki način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

Tečaj Visa International dostupan je javnosti na internetskim stranicama:

- <https://www.visa.co.uk/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html> .

Banka će Korisniku bez nepotrebnog odgađanja, nakon primitka naloga za izvršenje transakcije podizanja gotovog novca na bankomatu / isplatnom mjestu ili nakon primitka naloga za izvršenje transakcije plaćanja na prodajnom mjestu (uključujući i prodaju putem interneta) u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od valute terećenja računa iskazati ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u valutu terećenja računa kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije. Banka će Korisnika kartice o predmetnoj marži informirati putem adrese e-pošte, odnosno SMS poruke, ovisno o ugovorenom odnosno dostupnom elektroničkom kanalu komunikacije kojeg Banka omogući za slanje navedenih poruka.

Banka će obavijest o predmetnoj marži dostavljati jednom u kalendarskom mjesecu u kojem za Korisnika zaprimi prvi nalog za plaćanje karticom istog kartičnog branda izražen u istoj stranoj valuti. Predmetna marža koju Banka dostavlja nakon primitka naloga za izvršenje transakcije može se u svojem nominalnom iznosu razlikovati od marže koja bi bila obračunata u trenutku stvarnog terećenja računa, s obzirom na to da se terećenje računa provodi primjenom tečajeva važećih u stvarnom trenutku terećenja računa, dok se za potrebe obavijesti korisniku kartice marža izračunava primjenom tečajeva važećih u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

Gore navedene informacije pružaju se bez naplate naknade, na razumljiv način.

Korisnik u svako doba može zatražiti od Banke da mu se informacije o predmetnoj marži ne dostavljaju. U tom slučaju Banka će obustaviti dostavu informacija Korisniku.

Također, informacija o predmetnim maržama dostupna je svakodobno na službenim internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) unutar Tečajne liste Banke za kartične transakcije.

Korisnik može na prihvatnim mjestima u inozemstvu koja nude uslugu dinamične konverzije valuta (Dynamic currency conversion – DCC) izabrati da mu pružatelj platnih usluga tog prihvatnog mjesta provede konverziju valute transakcije u kune ili da je ne provede, u kojem slučaju konverziju provodi Banka.

Ako Korisnik izabere da mu konverziju provede pružatelj platnih usluga na čijem je prihvatnom mjestu, Banci nisu poznati tečaj i naknade koje to prihvatno mjesto primjenjuje za korištenje tom uslugom, niti Banka za njih odgovara.

Obavijesti o predmetnoj marži za valute Europskog gospodarskog prostora, koje Banka dostavlja Korisnicima prema kriterijima navedenim u ovom stavku, sadržavat će i obavijest o marži koja bi bila obračunata da Korisnik nije odabrao opciju da mu pružatelj usluge tog prihvatnog mjesta provede konverziju (DCC konverzija).

U iznimnim slučajevima moguće je da će Banka poslati Korisniku navedenu obavijest o postotku marže za transakcije provedene na određenom prodajnom mjestu na internetu za kojeg se smatra da se radi o prihvatnom mjestu u Republici Hrvatskoj a kod kojih je pružatelj platnih usluga prihvata kartice iz druge države članice Europskog gospodarskog područja, za što Banka ne može odgovarati.

Ako Korisnik ne izabere da mu konverziju provede pružatelj platnih usluga na čijem je prihvatnom mjestu, konverziju će provesti Banka na način opisan u članku 23. Naknade ove Glave, stavku (4) ovih Općih uvjeta poslovanja. Kad Banka provodi takvu konverziju iz valuta zemalja Europskog gospodarskog područja u kune, na Tečajnoj listi za kartične transakcije dostupnoj putem njezine web stranice iskazuje naknadu za preračunavanje valuta u obliku postotne marže. Korisnik može usporediti naknade za konverziju, tj. preračunavanje valute koju nudi Banka i prihvatno mjesto te se odlučiti za jednu od tih dviju opcija konverzije.

Za transakcije plaćanja roba i usluga na prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu Korisniku kartice ponuditi uslugu dinamičke konverzije valute te odabir iznosa terećenja transakcije u domicilnoj valuti. Iznos primjenjivog tečaja i/ili naknade koja se naplaćuje Korisniku određen je od strane inozemne banke i biti će transparentno prikazan na ekranu uređaja prije izvršenja transakcije, stoga Banka ne preuzima odgovornost za tečaj i/ili naknade koje će se obračunati prilikom korištenja navedene usluge.

Ukoliko Korisnik prihvati uslugu dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i/ili naplaćene naknade biti će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj transakciji. Usluga dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za korisnika kartice od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se kartica koristi.

Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati usluge koje se mogu obavljati karticom što uključuje i promjene u pogledu dnevnih limita.

Radi zaštite imovinskih interesa Korisnika kartice Banka pridržava pravo isključiti mogućnost upotrebe Kartice u pojedinim državama te na određenim prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim prihvatnim mjestima na internetu kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

Tečajne liste Banke dostupne su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke, na internetskim stranicama Banke te putem INFO telefona 072 472 472.

Ako Klijent zaprimi uplatu novčanih sredstava od strane ili putem online pružatelja platnih usluga, Banka ni na koji način ne odgovara za iznos uplaćen od online pružatelja platnih usluga niti za tečaj koji je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

(5) Visine naknada dostupne su Klijentima u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

(6) Obavijest o promjeni naknada Banka je dužna učiniti dostupnom Klijentima u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## **XII. IZVJEŠTAVANJE**

### **Članak 24.**

(1) Banka obavještava Klijenta o svim izvršenim transakcijama dostavom Izvatka o stanju i promjenama na SuperSmart HPB računu putem e-mail adrese, najmanje jednom mjesečno, bez naknade.

Mjesečni izvadak u papirnatom obliku dostavlja se isključivo na pisani zahtjev Klijenta.

(2) Banka je dužna, prije nego što se potrošač obveže ponudom ili okvirnim ugovorom o računu za plaćanje, i to dovoljno unaprijed kako bi potrošač imao vremena za donošenje odluke o sklapanju ugovora, dati potrošaču informativni dokument o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje i pojmovnik na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

(3) Banka je dužna za izvršene usluge povezane s računom za plaćanje najmanje jednom godišnje besplatno dati ili učiniti dostupnim potrošaču izvješće o svim obračunanim naknadama i kamatama na ugovoreni način. Neovisno o ugovorenom načinu davanja izvješća, Banka je dužna potrošaču, na njegov zahtjev, dostaviti izvješće o naknadama na papiru.

## **XIII. BLOKADA RAČUNA**

### **Članak 25.**

(1) Banka provodi zabranu raspolaganju na SuperSmart HPB računu u slučaju smrti Klijenta, gubitka ili krađe platnog instrumenta, gubitka poslovne sposobnosti Klijenta do postavljanja skrbnika te blokira Račun na temelju naloga za izvršenje osnove za plaćanje po novčanim sredstvima Klijenta koje dostavlja FINA sukladno važećim propisima ili drugo tijelo temeljem zakonskih ovlasti.

(2) Banka je ovlaštena blokirati, odnosno privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korištenje određenih ili svih funkcionalnosti SuperSmart HPB računa i pripadajućih platnih instrumenta u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik postupa protivno ovim Općim uvjetima poslovanja,
- ako je tri puta uzastopno unesena pogrešna personalizirano sigurnosna vjerodajnica kartice,
- po saznanju Banke o smrti Korisnik
- ako postoje razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,
- ako postoje razlozi koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijave, odnosno, zloupotrebe.

(3) Gubitak ili krađu Platne kartice Klijent je dužan bez odgode prijaviti Banci. Nakon dojave, Banka će provesti odgovarajuće mjere zabrane raspolaganja sredstvima na SuperSmart HPB računu radi zaštite interesa Klijenta. Nestanak Platne kartice, uključujući gubitak i krađu Platne

kartice, Klijent je obvezan prijaviti i policiji ako je bilo neovlaštenih transakcija (zlorporaba) Platnom karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka Platne kartice.

(4) U slučaju gubitka ili krađe mobilnog aparata Klijent mora kontaktirati Banku te zatražiti blokadu Usluge izravnog bankarstva.

(5) Klijent je dužan u najkraćem mogućem roku potvrditi pisanim putem prijavu iz prethodnog stavka ovoga članka.

(6) Eventualnu nastalu štetu, koja je posljedica zlorporabe izgubljene ili ukradene Platne kartice, do trenutka zaprimanja pisane prijave, snosi Klijent.

(7) Za vrijeme zabrane raspolaganja i/ili blokade SuperSmart HPB računa Klijent ne može raspolagati blokiranim sredstvima.

#### **XIV. ODGOVORNOSTI**

##### **Članak 26.**

(1) U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autorizirane platne transakcije greškom Banke ili ugovornih partnera, Banka će Klijentu nadoknaditi pretrpljenu štetu uključujući naplaćene naknade i pripadajuće kamate. Ako Banka utvrdi da je platna transakcija neautorizirana, dužna je odmah vratiti platitelju iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

(2) U slučaju provođenja neautorizirane platne transakcije Banka je dužna bez odgode na račun Klijenta vratiti sredstva uključujući naplaćene naknade i pripadajuće kamate.

(3) Klijent je odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 375,00 kuna ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zlorpotrebe platnog instrumenta ako Klijent nije čuvao tajnim personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, uključujući svoj PIN odnosno certifikat.

(4) Klijent je odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije u punom iznosu ako je postupao prijevarno ili ako nije namjerno ili zbog krajnje nepažnje ispunio neku od sljedećih svojih obveza:

- koristio se platnim instrumentom u skladu s ovim Općim uvjetima i Ugovorom kojim je regulirano izdavanje i/ili korištenje tog platnog instrumenta,
- koristio sigurnosna obilježja Platne kartice i/ili sredstva za identifikaciju u skladu s ovim Općim uvjetima,
- bez odgađanja obavijestio Banku ili osobu koju je ovlastila Banka o gubitku, krađi ili zlorpotrebi Platne kartice ili njegovom neovlaštenom korištenju,
- odmah po primitku platnog instrumenta poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu svog PIN-a odnosno sredstva za identifikaciju/autentifikaciju.

(5) Klijent nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije ako je ista posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zlouporabe platnog instrumenta u slučaju:

- da nije mogao otkriti gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- da su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke ili ugovornog partnera,
- da Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta,
- da je do krađe PIN-a i/ili podataka s Platne kartice došlo od strane treće osobe,
- da banka primatelja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju Klijenta.

(6) Klijent koji je postupao prijeverno u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zlouporabe platnog instrumenta te se ne može pozivati na odredbu o isključenju odgovornosti iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta.

(7) Ako Klijent ne obavijesti Banku o izvršenju neautorizirane platne transakcije na teret svog SuperSmart HPB računa u roku od 13 (trinaest) mjeseci od saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, Banka nije odgovorna za eventualno nastalu štetu te Klijent gubi sva prava koja bi imao prema Banci po osnovi njene odgovornosti za neautoriziranu platnu transakciju.

(8) Klijent ima pravo na povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja u slučaju:

- kada suglasnost za izvršenje u vrijeme kada je dana nije dana za točan iznos platne transakcije,
- kada iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Klijent uobičajeno očekivao uzimajući u obzir njegove prijašnje navike potrošnje, odredbe Ugovora i relevantne okolnosti slučaja.

(9) Klijent nema pravo na povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja u slučaju:

- ako je dao suglasnost Banci za izvršenje platne transakcije,
- ako su mu prethodno na ugovoreni način bile raspoložive informacije o budućoj platnoj transakciji i to najmanje 4 (četiri) tjedna prije datuma dospjeća.

(10) Povrat novčanih sredstava s osnove autoriziranih platnih transakcija iniciranih od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ostvaruje temeljem pisanog zahtjeva u roku 8 (osam) tjedana od datuma terećenja svog SuperSmart HPB računa.

(11) Ako Banka zahtjev Klijenta za povrat novčanih sredstava ocijeni osnovanim, Banka će u roku od 10 (deset) radnih dana od primitka zahtjeva vratiti Klijentu puni iznos platne transakcije; u protivnom Banka će Klijenta u istom roku obavijestiti o odbijanju zahtjeva za povrat novčanih sredstava i razlozima odbijanja tog zahtjeva uz naznaku tijela kojima se Klijent može obratiti ako ne prihvaća dano obrazloženje Banke.

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

(13) Klijent je dužan čuvati tajnost svih PIN-ova kojima se koristi u Uslugama izravnog bankarstva 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.

(14) Ako Klijent posumnja ili utvrdi da je s PIN-om upoznata treća osoba, dužan ga je odmah sam promijeniti. Klijent snosi sav rizik za moguće neovlašteno korištenje Usluge izravnog bankarstva ako se ne pridržava propisanih mjera sigurnosti.

(15) Klijent je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi) i zlouporabi sredstva za identifikaciju/autentifikaciju kojeg mu je dodijelila Banka kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN.

Klijent je dužan navedene činjenice prijaviti na broj telefona 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365) 24h dnevno, 7 dana u tjednu, te pisanu prijavu osobno predati najbližoj poslovnicu Banke ili poštanskom uredu HP – Hrvatske pošte d.d..

Nakon poduzetih radnji, Banka će Klijentu poslati pisani dopis o učinjenom, sukladno svojim internim aktima.

(16) Na osnovi pisane prijave nestanka sredstva za identifikaciju/autentifikaciju, Banka izdaje novo sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju s novim PIN-om te naplaćuje naknadu za njegovo izdavanje sukladno Odluci o naknadama.

## **XV. ISKLJUČENJA OD ODGOVORNOSTI**

### **Članak 27.**

(1) Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost pružanja platnih usluga, kao i štetu koju bi Klijent uslijed toga pretrpio, ako je ona izazvana objektivnim smetnjama izvan kontrole Banke. Objektivnim smetnjama u pružanju platnih usluga smatraju se svi događaji ili radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje platnih usluga, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih djela, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati. Objektivnim smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, FINE, Hrvatske pošte d.d., SWIFT-a ili kartičnog sustava Mastercarda.

(2) Banka se također oslobađa od odgovornosti za štetu, odnosno za povrat iznosa neizvršene, nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije, kao i za povrat naknada i kamata, u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje neautorizirane, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati,
- ako je izvršenje neautorizirane, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa,
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica Klijentove prijave ako je Banka izvršila neautoriziranu platnu transakciju, nepravilno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili promijenjenog platnog naloga,
- ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestio Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

(3) U slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr., elektronička pošta, telefaks, disketa) Banka ne odgovara za moguću štetu koja može

nastati zbog gubitka, zakašnjenja kod izmjene, preinaka, otkrivanja podataka. Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja platnih transakcija izvršenih na osnovi naloga za plaćanje poslanih na opisan način. Odgovornost za siguran, pravilan i pravodobni prijenos podataka je na strani pošiljatelja podataka.

(4) Banka nije odgovorna za štetu nastalu zbog neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije u slučaju kada je šteta uzrokovana pogrešno upisanim podacima na nalogu za plaćanje od strane Klijenta.

(5) U slučaju da povrat novčanih sredstava iz platne transakcije s pogrešno navedenom jedinstvenom identifikacijskom oznakom nije moguć, Banka platitelja je dužna platitelju, na njegov pisani zahtjev, pružiti sve informacije koje ima na raspolaganju i koje su potrebne u svrhu platiteljeva pokretanja sudskog postupka radi povrata novčanih sredstava.

(6) Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje Platne kartice od strane prodajnog mjesta.

(7) Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka i opreme Klijenta te zbog nebankovnih troškova uzrokovanih instaliranjem i uporabom Usluga izravnog bankarstva.

(8) Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu uslijed propusta Klijenta da dostavi podatke o promjenama osobnih ili drugih podataka neophodnih za sigurno funkcioniranje Usluge izravnog bankarstva.

(9) Banka ne odgovara za štetu uzrokovanu neopravdanim zahvatima Klijenta ili trećih osoba zbog kojih je došlo do nefunkcioniranja Usluga izravnog bankarstva.

(10) Banka ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Klijent koristi za pristup Uslugama izravnog bankarstva.

(11) Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitaka Klijentove prijave gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja, zloupotreba ili sumnje na zloupotrebu sredstva za identifikaciju/autentifikaciju.

(12) Banka ne odgovara za štetu koja Klijentu nastane zbog:

- nepridržavanja, od strane Klijenta, odredbi Ugovora, Općih uvjeta, Uputa te ostalih akata koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima,
- nepridržavanja, od strane Klijenta, posljednjih sigurnosnih uputa koje je Banka objavila na svojim internetskim stranicama ili koje je dostavila Klijentu Uslugom izravnog bankarstva,
- prijevare ili drugog protupravnog postupanja od strane trećih osoba na štetu Klijenta, ako Klijent nije bez odgađanja obavijestio Banku o sumnji na gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje sredstva za identifikaciju/autentifikaciju,
- odavanja PIN-a, nekog drugog sigurnosnog obilježja ili bilo kojeg drugog povjerljivog podatka trećoj osobi.

(13) Prigovor vezan uz trošak plaćen mobilnim bankarstvom ne oslobađa Klijenta od obveze plaćanja tog troška. Ako se ustanovi da je prigovor bio opravdan, Banka će po utvrđenju izvršenja nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije Klijentu bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama, odnosno, dovesti terećeni iznos Klijentu u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

(14) Isključena je odgovornost Banke za štetu koju bi Klijent pretrpio uslijed radnji ili propusta Banke do kojih je došlo do trenutka kada je Klijent obavijestio Banku o promjeni podataka te joj, u slučaju potrebe, dostavio odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

## **XVI. ZATVARANJE SUPERSMART HPB RAČUNA**

### **Članak 28.**

(1) Klijent i Banka mogu raskinuti/otkazati Ugovor sukladno odredbama Ugovora i važećim propisima.

(2) Ako Klijent izjavu o raskidu/otkazu dostavlja Banci u pisanom obliku, tada potpis Klijenta na izjavi mora biti ovjeren od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela.

(3) Ugovor prestaje i Banka zatvara SuperSmart HPB račun:

- sukladno Ugovoru i važećim zakonskim propisima,
- na osobni ili pisani zahtjev (otkazno pismo) Klijenta odnosno Opunomoćenika koji je za to u specijalnoj punomoći izričito ovlašten, koji je nužno osobno predati u posovnici Banke ili poštanskom uredu HP – Hrvatske pošte d.d.,
- na temelju rješenja o nasljeđivanju ili akta drugog nadležnog tijela.

(4) Danom otkaza Ugovora dospijevaju sve do tada nedospjele obveze Klijenta prema Banci te je Klijent iste obvezan ispuniti Banci bez odgađanja. Ugovor se smatra otkazanim neposrednom predajom otkaznog pisma Klijenta ili dostavom otkaznog pisma preporučenom poštom na adresu Klijenta naznačenu u Ugovoru ili na drugu adresu o kojoj je Klijent prethodno pisanim putem obavijestio Banku, neovisno o tome je li i kada Klijent preuzeo otkazno pismo.

(5) Banka može otkazati Ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme pisanim putem uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca.

(6) Banka je ovlaštena otkazati Ugovor bez otkaznog roka i zatvoriti SuperSmart HPB račun:

- ako Klijent postupa protivno odredbama Ugovora, odredbama ovih Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta kao što su propisi koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma,
- u slučajevima predviđenima mjerodavnim propisima ili na temelju odluke nadležnog tijela kojom se Banci nalaže zatvaranje određenog SuperSmart HPB računa,
- ako po Računu nije bilo evidentiranog prometa. Banka posebnom odlukom utvrđuje visinu salda i uvjete za zatvaranje neaktivnog transakcijskog računa.

(7) Klijent je dužan odmah po prestanku važenja Ugovora:

- vratiti Banci Platnu karticu te druge isprave i dokumente koji su u vezi s poslovanjem po SuperSmart HPB računu,
- podmiriti sve obveze po SuperSmart HPB računu i Platnoj kartici koje su u vezi s poslovanjem po SuperSmart HPB računu.

(8) Banka će zatvoriti SuperSmart HPB račun nakon smrti Klijenta na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge pravomoćne sudske odluke, odnosno druge osobe na osnovu posebnih ugovora (npr. ugovor o doživotnom uzdržavanju, ugovor o dosmrtnom uzdržavanju), a



uz prezentiranje dodatne potrebne dokumentacije koju zatraži Banka u svrhu utvrđivanja i dokazivanja prava na isplatu sredstava iza smrti Klijenta (npr. dokaz o smrti, rješenje da se neće provoditi ostavinska rasprava i dr.). Na temelju smrtnog lista SuperSmart HPB račun se može zatvoriti pod uvjetom da na istom nema sredstava.

(9) Klijent koji je istovremeno ugovorio otvaranje SuperSmart HPB tekućeg i SuperSmart HPB žiro računa može podnijeti zahtjev za zatvaranje samo jednog računa. U tom slučaju, sklopljeni ugovor ostaje na snazi u dijelu koji se odnosi na račun za koji nije podnesen zahtjev za zatvaranje.

## **XVII. PRIGOVORI I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

### **Članak 29.**

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

(2) U poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) dostupna je obavijest o mogućnosti i načinu podnošenja prigovora te postupku rješavanja prigovora. Načela i pravila upravljanja prigovorima koje Klijenti/podnositelji prigovora podnose Banci uređena su Politikom upravljanja prigovorima koja je javno objavljena i dostupna u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

(3) Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u poslovnoj mreži Banke (centrima i ispostavama),
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetskih stranica: [www.hpb.hr](http://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.

(4) Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati podatke:

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

(5) Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.

(6) Podnositelj prigovora koji je s Bankom zaključio ugovor u ePoslovnici ima pravo podnijeti prigovor 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/>.

(7) Ako 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 svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

(8) Ako podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

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

Hrvatska udruga za medijaciju  
Kneza Mislava 12, 10 000 Zagreb  
e-mail: [info@mirenje.hr](mailto:info@mirenje.hr)  
[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr),

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori  
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb  
e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr)  
[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr),

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

(9) Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

(10) 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.

(11) Na Ugovore se primjenjuje hrvatsko pravo, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

(12) U slučaju prigovora Klijenta da je izvršena neautorizirana platna transakcija, Banka će odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti Klijenta vratiti Klijentu iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

Ako sukladno ovim Općim uvjetima Banka izvrši povrat iznosa platne transakcije koje je bila predmet prigovora, a naknadno se tijekom rješavanja prigovora utvrdi odgovornost Klijenta za njeno izvršenje, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov račun u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.

(13) Klijent ima pravo na povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja u slučaju:

- kada suglasnost za izvršenje u vrijeme kada je dana nije dana za točan iznos platne transakcije,
- kada iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Klijent uobičajeno očekivao uzimajući u obzir njegove prijašnje navike potrošnje, odredbe Ugovora i relevantne okolnosti slučaja.

(14) Klijent nema pravo na povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja u slučaju:

- ako je dao suglasnost Banci za izvršenje platne transakcije,
- ako su mu prethodno na ugovoreni način bile raspoložive informacije o budućoj platnoj transakciji i to najmanje 4 (četiri) tjedna prije datuma dospjeća.

(15) Povrat novčanih sredstava s osnove autoriziranih platnih transakcija iniciranih od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ostvaruje u roku 8 (osam) tjedana od datuma terećenja svog Računa. Banka će povrat sredstava s osnove autorizirane platne transakcije izvršiti u roku od 10 (deset) radnih dana od primitka zahtjeva Klijenta za povrat novčanih sredstava ili će Klijentu u navedenom roku dati obrazloženje za odbijanje povrata.

(16) Korisnik je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti reklamacije.

(17) Korisnik je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u zahtjevu. Ako se ustanovi da je prigovor bio neopravdan, Banka od Korisnika može zatražiti plaćanje svih troškova koje je pritom snosila te naknade za rješavanje prigovora u skladu s Odlukom o naknadama.

(18) Sve prigovore u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih Platnom karticom, Korisnik rješava s prodajnim mjestom.

## **XVIII. IZMJENE OPĆIH UVJETA**

### **Članak 30.**

(1) Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta.

(2) Banka će o namjeri izmjene Općih uvjeta obavijestiti Klijente najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene izmjena i to na vidljivom mjestu u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba, putem Usluge izravnog bankarstva te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

(3) Izmjene Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim u svim poslovnim jedinicama Banke i ugovornih partnera koje u ime i za račun Banke obavljaju poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba te na internetskim stranicama Banke najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena.

(4) Ako Klijent do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest da izmjene ne prihvaća, smatrat će se da je Klijent suglasan s predloženim izmjenama.

(5) Klijent koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

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

## **XIX. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 31.**

(1) U slučaju da su odredbe ovih Općih uvjeta u suprotnosti s novim zakonskim propisima, primjenjuju se zakonski propisi sve dok se odredbe Općih uvjeta ne usklade s izmijenjenim zakonskim propisima.

(2) Potpisom Ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima i da pristaje na njihovu primjenu.

(3) Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Klijenta koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

(4) U slučaju spora nadležan je sud u sjedištu Banke.

(5) Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjivat će se od 01. lipnja 2021. godine. Danom primjene ovih Općih uvjeta prestaje primjena Općih uvjeta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za otvaranje, vođenje i zatvaranje SuperSmart HPB računa fizičkih osoba od 07. srpnja 2020. godine.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo

