

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 27. prosinca 2023. godine Uprava Banke donosi sljedeće

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

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

Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

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

1. PODRUČJE PRIMJENE

- 1.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja reguliraju prava, obveze i uvjete upotrebe digitalnog bankarstva od strane fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik) te zajedno sa Pristupnicom čine Ugovor o korištenju usluge digitalnog bankarstva.
- 1.2. Potpisom Pristupnice Korisnik izjavljuje da je pročitao ove Opće uvjete poslovanja, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.
- 1.3. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe), Općim uvjetima za depozitno poslovanje fizičkih osoba Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, te općim uvjetima poslovanja Banke kojima je uređeno kartično poslovanje Banke s fizičkim osobama, izvatkom iz Odluke o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), pojedinačnim korisničkim Uputama za usluge digitalnog bankarstva te njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika.
- 1.4. U odnosu na spomenute opće uvjete poslovanja, ovi Opći uvjeti poslovanja smatraju se posebnima i imaju prednost u primjeni. Oni reguliraju prava i obveze Korisnika te prava i obveze Banke u pružanju Usluga digitalnog bankarstva. Opći uvjeti poslovanja zajedno s Pristupnicom čine sastavni dio Ugovora o korištenju usluga digitalnog bankarstva (u daljnjem

tekstu: Ugovor), a Ugovor, zajedno s ugovorom o transakcijskom računu, općim uvjetima kojima se uređuje transakcijsko poslovanje, ostalim posebnim ugovorima i uvjetima za pojedinu posebnu ugovorenu uslugu/proizvod koju Banka pruža vezano uz transakcijski račun, Odlukom o naknadama, Odlukom o visini kamatnih stopa te Metodologijom utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od fizičkih osoba, sastavni su dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s klijentom sukladno Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

- 1.5. Opći uvjeti poslovanja su zajedno s Općim uvjetima za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe i ostalim općim uvjetima poslovanja Banke koji se primjenjuju na ugovorni odnos između Banke i Korisnika dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke, kod ugovornih partnera koje u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

2. ZNAČENJE POJMOVA

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

- a) **Akti Banke** – u smislu odredbi Općih uvjeta poslovanja jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni putem pojedinih distribucijskih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.).
- b) **Aktivacijski ključ i Identifikacijski ključ** – osobni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za identifikaciju Korisnika te aktivaciju usluga digitalnog bankarstva, a njihova je primjena vremenski ograničena iz sigurnosnih razloga.
- c) **Autorizacija ili potpisivanje naloga** – označava postupak odnosno niz povezanih postupaka kojima identificirani Korisnik putem digitalnog bankarstva daje suglasnost za izvršenje jedne ili više platnih ili drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija ili kojim ugovara jednu ili više bankarskih ili nebankarskih usluga ili potvrđuje prihvata dokumenata. Postupak autorizacije u različitim situacijama detaljnije je opisan u Uputama za korištenje digitalnog bankarstva.
- d) **Biometrijska autentifikacija** – autentifikacija utemeljena na biometrijskom svojstvu Korisnika pohranjenom u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju za usluge on-line bankarstva koja se može koristiti u kombinaciji sa Sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (primjerice tokenom, mTokenom ili drugim Sredstvom koje Banka stavi Korisniku na raspolaganje). Metode biometrijske autentifikacije mogu biti metoda autentifikacije otiskom prsta kojeg je Korisnik pohranio u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije te metoda autentifikacija prepoznavanjem lica čija su svojstva pohranjena u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije.
- e) **Dan pripajanja** je dan upisa pripajanja Nove hrvatske banke d.d. Banci u sudski registar, a čime Banka postaje njen sveopći pravni sljednik.
- f) **Digitalno bankarstvo** skupni je naziv za usluge i sredstva daljinske komunikacije koja omogućuje ugovaranje i upotrebu bankarskih usluga i informacija s tim u vezi (u daljnjem tekstu:

digitalno bankarstvo) putem elektroničkih načina komuniciranja, bez nužne istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istome mjestu. Obuhvaćaju internetsko i mobilno bankarstvo za građane te druge vrste usluga koje Banka stavlja na raspolaganje Korisniku tijekom trajanja ugovornog odnosa. Popis, opseg i način upotrebe pojedinih usluga navedeni su u Korisničkim uputama dostupnima na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke. Podaci koje Banka prosljeđuje Korisniku ili ovlašteniku putem digitalnog bankarstva jednako su valjani u okviru odnosa Banke i Korisnika kao i papirnati ispisi i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispis podataka na papiru.

- g) **Distribucijski kanali** su sredstva i načini preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje, korištenje proizvoda i usluga Banke te slanje komercijalnih informacija i ponuda vezanih uz proizvode i usluge Banke, a obuhvaćaju Poslovnu mrežu Banke, poslovnice Ugovornih partnera, bankomate, kanale Digitalnog bankarstva, internetske stranice Banke: www.hpb.hr i ostalo.
- h) **Elektronička platna transakcija** – platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korištenje elektroničke platforme ili uređaja (uključujući digitalno bankarstvo), a ne obuhvaća platne transakcije zadane papirnatim nalogom ili naloge zadane putem pošte ili telefona
- i) **EuroNKS** – platni sustav koji obrađuje međubankovne platne transakcije SEPA kreditnih transfera u eurima.
- j) **Identifikacija / autentifikacija** – označava postupke kojima Banka putem personaliziranih sigurnosnih obilježja i sredstava za identifikaciju/autentifikaciju utvrđuje identitet Korisnika ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta.
- k) **Internetsko i mobilno bankarstvo za građane** skup je usluga digitalnog bankarstva koja Korisniku omogućava obavljanje platnih i drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija, elektroničko sklapanje pojedinih ugovora, podnošenje zahtjeva te primitak obavijesti od Banke, korištenjem usluge mobilnog bankarstva te interneta i mobilne aplikacije kao autentifikacijskog sredstva.
- l) **Klijent** – Klijentom se za potrebe ovih Općih uvjeta poslovanja smatra domaća ili strana fizička osoba – potrošač koji koristi bilo koju uslugu i/ili proizvod Banke.
- m) **Korisnik usluga digitalnog bankarstva** - Klijent kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više usluga digitalnog bankarstva (u daljnjem tekstu: Korisnik).
- n) **Kreditni transfer** – je 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.
- o) **Multivalutni transakcijski račun** omogućuje obavljanje gotovinskih i bezgotovinskih platnih transakcija u eurima i ostalim valutama.
- p) **Mobilna aplikacija** je aplikacijska programska podrška za pametne telefone, tablet računala i druge mobilne uređaje.
- q) **Mobilni token** je sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju Korisnika, autorizaciju transakcija, a predstavlja aplikativno rješenje integrirano u mobilnu aplikaciju, ustupljeno Korisniku od strane Banke
- r) **On-line bankarstvo** u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja predstavlja skup usluga Banke koji čine usluge internetskog i mobilnog bankarstva za građane.
- s) **OTP (One-Time Password)** – niz brojeva koje generira mobilni token i služi za jednokratnu, vremenski ograničenu verifikaciju identiteta Korisnika (identifikaciju Korisnika).
- t) **Personalizirana sigurnosna obilježja** – tajni identifikacijski brojevi poznati samo Korisniku, a njima se smatraju, Korisnički PIN, Korisnički broj (User ID), aktivacijski ključ i identifikacijski ključ, maskirani broj kartice (platnog instrumenta)

- u) **PIN** – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika koji je poznat isključivo Korisniku te se koristi za identifikaciju Korisnika pri korištenju usluga digitalnog bankarstva.
- v) **Pouzdana autentifikacija Korisnika** – (engl. Strong Customer Authentication – SCA) je metoda autorizacije platnih transakcija kojom se autentifikacija temelji na dva ili više elemenata koji pripadaju kategoriji znanja, posjedovanja i svojstvenosti i koja rezultira generiranjem jedinstvenog kôda za autentifikaciju.
- w) **Pristupnica** je pisani zahtjev Korisnika za korištenjem usluga digitalnog bankarstva za građane.
- x) **Pružatelj usluge informiranja o računu (AISP - Account Information Service Provider)** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnosti informiranja o računu.
- y) **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP - Payment Initiation Service Provider)** je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja.
- z) **Platna transakcija s udaljenosti** jest elektronička platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja kojim se može koristiti za komunikaciju na daljinu (on-line bankarstvom).
- aa) **Platna transakcija** je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.
- bb) **SEPA (Single Euro Payments Area)** – jedinstveno je područje plaćanja u eurima, odnosno područje u kojem pravne i fizičke osobe zadaju i primaju plaćanjima u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojem se nalaze i neovisno o tome radi li se o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima.
- cc) **SEPA kreditni transfer u eurima** – je platna usluga kojom banke i drugi pružatelji platnih usluga po standardiziranim pravilima i postupcima izvršavaju kreditne transfere u eurima između računa za plaćanje korisnika unutar SEPA područja.
- dd) **Ugovor** je ugovor sklopljen između Banke i Korisnika o korištenju usluge digitalnog bankarstva ili pojedinih drugih usluga koji su predmet ovih Općih uvjeta poslovanja u obliku Pristupnice i Općih uvjeta poslovanja koji zajedno čine Ugovor.
- ee) **Uputa za korištenje** je dokument koji je dostupan na internetskim stranicama i u poslovnicama Banke i propisuje način korištenja usluga digitalnog bankarstva.
- ff) **Usluga iniciranja plaćanja** – online elektronička usluga kojom korisnik platnih usluga zadaje nalog za plaćanje na teret svojega računa, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja;
- gg) **Usluga informiranja o računu** – online elektronička usluga kojom se korisniku računa, putem pružatelja usluge informiranja o računu, pružaju informacije o jednom ili više računa koje ima kod Banke ili kod jednog ili više drugih pružatelja platnih usluga
- hh) **Terminski plan za platni promet** – poseban akt Banke kojim se definiraju rokovi, način i uvjeti izvršavanja platnih transakcija.

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

3. OPSEG USLUGE DIGITALNOG BANKARSTVA

- 3.1. Informacije o ponudi usluga digitalnog bankarstva dostupne su Korisniku u pojedinačnim Korisničkim uputama za korištenje digitalnog bankarstva, u poslovnicama i na internetskim stranicama Banke.

- 3.2. Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u ugovorima i/ili Korisničkim uputama za predmetnu uslugu.
- 3.3. Banka pridržava pravo mijenjati opseg i sadržaj pojedine usluge, aplikativna, odnosno tehnološka rješenja za korištenje pojedine usluge te potrebnu ili preporučenu konfiguraciju potrebne računalne opreme, mobilne i/ili komunikacijske opreme koja je potrebna za pristup pojedinoj usluzi digitalnog bankarstva, a s čime je Korisnik u potpunosti suglasan te će ga Banka o navedenom pravovremeno obavijesti. Sve informacije o izmjenama Korisniku su dostupne u Korisničkim uputama i na internetskim stranicama Banke.
- 3.4. Digitalno bankarstvo Korisnik ima pravo upotrebljavati na ugovoreni način ili na način kojeg je Banka u međuvremenu propisala za vrijeme trajanja ugovornog odnosa Korisnika i Banke.
- 3.5. Korištenjem digitalnog bankarstva omogućuju se sljedeće usluge:
- biometrijska autentifikacija korisnika,
 - unos, izvršenje i pregled platnih transakcija;
 - pregled stanja i prometa po računima;
 - pregled izvoda po računima;
 - pregled izvještaja koje je Banka omogućila kroz kanale digitalnog bankarstva;
 - razmjena obavijesti između Korisnika i Banke;
 - iniciranja plaćanja i informiranja o računu; ugovaranje i podnošenje zahtjeva za ugovaranje pojedinih proizvoda i usluga Banke te trgovačkih društava u okviru HPB Grupe, kao i s njima povezanih proizvoda i usluga drugih trgovačkih društava, državnih ustanova te tvrtki u državnom vlasništvu s kojima Banka sklopi posebne ugovore o mogućnosti pristupa ili korištenja njihovih usluga putem digitalnog bankarstva Banke;
 - obavljanje ostalih usluga koje Banka omogući za Korisnika putem digitalnog bankarstva.
- 3.6. Korisnik računa se može koristiti platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža pružatelj usluga iniciranja plaćanja te uslugom informiranja o računu koju pruža pružatelj usluge informiranja o računu ako je korisnik računa ujedno korisnik usluga digitalnog bankarstva. Banka će do primjene regulatornih tehničkih standarda o autentifikaciji i komunikaciji koje kao delegirani akt donosi Europska komisija na temelju članka 98. stavka 4. Direktive (EU) 2015/2366 postupati prema zahtjevu za informacijama/nalogu za plaćanje iz ovoga stavka na jednak način kao i da informacije traži/nalog zadaje sam korisnik računa.
- 3.7. Banka je ovlaštena uvoditi nove i mijenjati postojeće obrasce koji se koriste za ugovaranje ili korištenje pojedine Usluge on-line bankarstva te će ih objaviti na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.

4. UGOVARANJE USLUGE

- 4.1. Korisnik ugovara usluge internetskog i mobilnog bankarstva za građane potpisivanjem Pristupnice i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta poslovanja. Korisnik svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Pristupnici te dozvoljava Banci provjeru istinitosti danih podataka, kao i prikupljanje dodatnih informacija.
- 4.2. Za ugovaranje i rad s uslugama Korisnik mora zadovoljiti sljedeće uvjete:

- Korisnik ima u Banci otvoren transakcijski račun ili je korisnik štednog računa i/ili kreditne kartice, u kojem slučaju mora vlastoručno potpisati pravilno popunjenu Pristupnicu,
 - Korisnik mora redovito izvršavati sve svoje ugovorne obveze prema Banci.
- 4.3. Ugovor se sklapa između Banke i Korisnika te pravni odnos između Banke i Korisnika nastaje danom potpisa Pristupnice, odnosno Ugovora. Ugovor može biti potpisan vlastoručno na papiru.
- 4.4. Potpisivanjem Pristupnice Korisnik potvrđuje da mu je Banka uručila ove Opće uvjete poslovanja, Upute i potrebne podatke za aktivaciju usluge.
- 4.5. Banka može bez posebnog obrazloženja odbiti podnesenu Pristupnicu za korištenje usluge digitalnog bankarstva.

5. AUTORIZACIJA NALOGA ZA IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

- 5.1. Nakon identifikacije Korisnika, primjenom personaliziranog sigurnosnog obilježja i sredstva za identifikaciju, Korisniku se omogućuje unos i zadavanje platne transakcije.
- 5.2. Platna transakcija smatra se autoriziranom primjenom sredstva za autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima, osim u okolnostima gdje su platitelj i primatelj plaćanja ista osoba i oba računa za plaćanje drži isti pružatelj platnih usluga koji vodi račun (plaćanje između vlastitih računa Korisnika).
- 5.3. Banka će provoditi pouzdanu autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije platnih transakcija, koja će se temeljiti na dva ili više elemenata koji pripadaju kategoriji znanja, posjedovanja i svojstvenosti i koja će rezultirati generiranjem jedinstvenog kôda za autentifikaciju. Pouzdanu autentifikaciju Korisnika Banka obavlja na način i pod uvjetima koji su detaljnije opisani u korisničkim uputama na internetskoj stranici Banke.
- 5.4. Banka će provoditi pouzdanu autentifikaciju Korisnika korištenjem funkcionalnosti mobilne aplikacije kao autentifikacijskog sredstva odnosno mobilnog tokena. Navedene opcije pouzdane autentifikacije detaljno su opisane Uputom za korištenje spomenutih metoda za pouzdanu autentifikaciju Korisnika i dostupne su u korisničkim uputama na internetskoj stranici Banke.
- 5.5. Korisnik je suglasan da Banka može kroz izmjenu korisničke upute promijeniti način na koji provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika. Banka se obvezuje svaku promjenu redovno ažurirati korisničkim uputama.

6. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

- 6.1. Putem digitalnog bankarstva moguće je obavljati plaćanja i prijenose naloga koji se izvršavaju na način propisan odgovarajućim Terminskim planom platni promet, Općim uvjetima za pružanje platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima i Općim uvjetima za poslovanje s građanima valjanim u trenutku obavljanja plaćanja ili prijenosa. O statusu pojedinih naloga za plaćanje Banka će obavijestiti Korisnika povratnom informacijom putem kanala kojima se plaćanje može zadati te putem poslovnica Banke, u zakonom propisanim rokovima.
- 6.2. Banka će provesti naloge za plaćanje istoga dana, poštujući pozitivnim propisima određene cikluse euro nacionalnog klirinškog sustava (EuroNKS) te prema svojim internim pravilima koje

se primjenjuju za zaprimanje i izvršavanje naloga. Iznimno, nalozi za plaćanje primljeni na neradni dan određen važećim propisom i/ili na dan kada Banka ne radi - provest će se prvog slijedećeg radnog dana.

- 6.3. Klijent se o statusu svojih naloga može informirati putem digitalnog bankarstva, kao i u poslovnici Banke te pozivom na broj kontaktnog centra u radnom vremenu Banke, dostupnom na internetskim stranicama Banke.
- 6.4. Banka će izvršiti sve pravilno popunjene naloge za plaćanje u rokovima koji su propisani ili dogovoreni za pojedinu vrstu naloga za plaćanje, u skladu s Terminskim planom za platni promet i svim drugim uvjetima definiranim Općim uvjetima za poslovanje s građanima te drugim aktima navedenim u pojedinačnom ugovoru s Korisnikom platnih usluga valjanim u trenutku obavljanja plaćanja ili prijenosa.
- 6.5. Banka može odrediti maksimalni broj izvršenja platnih transakcija i/ili maksimalni iznos izvršenja platnih transakcija koje se dnevno provode putem digitalnog bankarstva, o čemu će obavijestiti Korisnika putem dijela digitalnog bankarstva na koji se ograničenje odnosi. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja pojedinoga dijela digitalnog bankarstva.
- 6.6. Ako Korisnik odluči opozvati nalog za plaćanje, može to provesti samostalno putem usluga digitalnog bankarstva, ako usluga digitalnog bankarstva to omogućava te putem poslovnica Banke, u skladu s Terminskim planom za platni promet i to samo za naloge prema primateljima izvan Banke koji još nisu poslani u nacionalni klirinški sustav EuroNKS. Za primatelje unutar Banke Korisnik može poslati zahtjev za opoziv naloga prema Banci putem usluga digitalnog bankarstva ili može predati zahtjev putem poslovnica Banke u skladu s Terminskim planom za platni promet. Korisnik može podnijeti zahtjev za opoziv izvršenih naloga za plaćanje zbog: dvostrukog plaćanja, tehničkih problema koji rezultiraju pogrešnim nalogom za plaćanje/kreditnim transferom, prijevarnog iniciranja naloga za plaćanje/kreditnog transfera. Uvidom u promete po računu Korisnik je obavezan pratiti ishod platnih transakcija unesenih putem digitalnog bankarstva.
- 6.7. U slučaju nemogućnosti provođenja naloga, bilo zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravno popunjenog platnog naloga od strane Korisnika, Banka neće izvršiti nalog.
- 6.8. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem digitalnog bankarstva nastao netočno unesenim podacima ili potvrđenim netočnim podacima od strane Korisnika.
- 6.9. Banka je ovlaštena, bez prethodne najave zbog zaštite prava i interesa Korisnika, onemogućiti zaprimanje ili izvršenje zaprimljenih naloga putem digitalnog bankarstva za koje opravdano posumnja da ih Korisnik nije autorizirao uslijed zloupotrebe personaliziranog sigurnosnog obilježja Korisnika i/ili dodijeljenog sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju od strane trećih osoba te će o tome obavijestiti Korisnika i mjerodavna tijela po odbijanju naloga, u najkraćem mogućem roku. Korisnik je suglasan da mu se u tom slučaju Banka obrati telefonski, SMS porukom ili na druge načine te putem ostalih kontaktnih podataka koje Banka ima u svom sustavu evidentirane kao kontakte Korisnika. Za potrebe dodatnih informacija ili provjere podataka Korisnik može u uredovnom vremenu kontaktirati Banku putem telefonskih brojeva kontakt centra navedenih na internetskim stranicama ili putem poslovnica Banke.
- 6.10. Za izvršenu platnu transakciju koja je posljedica izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zlouporabe sredstva za identifikaciju i autorizaciju, koja je inicirana prije prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe sredstva za identifikaciju i autorizaciju, Korisnik odgovara do iznosa od 50 EUR.

- 6.11. Iznimno od pravila iz točke 6.10. ovih Općih uvjeta, za izvršenu platnu transakciju koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju, Korisnik ne odgovara:
- a) ako gubitak, krađu ili zlouporabu sredstva za identifikaciju i autorizaciju nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
 - b) ako je neautorizirana platna transakcija posljedica radnje ili propusta zaposlenika Banke, zastupnika ili osoba kojima je Banka eksternalizirala svoje aktivnosti,
 - c) ako Banka nije osigurala Korisniku da je svakodobno obavijesti o gubitku, krađi ili zlouporabi sredstva za identifikaciju i autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima,
 - d) ako je Banka izvršila platnu transakciju bez prethodno provedene pouzdane autentifikacije Korisnika u skladu s ovim Općim uvjetima,
 - e) ako Banka nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju Korisnika izuzev situacije opisane u točki 5.2.
- 6.12. Ako Korisnik pisanim putem uz navođenje sporne transakcije ili okvirnog datuma provođenja iste ne obavijesti Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji bez odgađanja nakon saznanja za njezino izvršenje, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.
- 6.13. Ako je došlo do izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka je dužna vratiti Korisniku iznos te neautorizirane platne transakcije, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti iz točke 6.12. ovih Općih uvjeta.
- 6.14. Ako je za iznos neautorizirane platne transakcije terećen račun za plaćanje Korisnika, Banka je dužna u roku iz točke 6.13. ovih Općih uvjeta dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje Korisnika ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.
- 6.15. Banka nije dužna postupiti po točkama 6.13. i 6.14. ovih Općih uvjeta ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.
- 6.16. Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Banku obavijestio o gubitku, krađi ili zlouporabi sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili njegovom neovlaštenom korištenju (osim ako se dokaže da je postupao s namjerom prijevare).

7. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

- 7.1. Korisnik raspolaže sredstvima na svim računima otvorenim na temelju sklopljenog ugovora za koje je predviđena mogućnost upotrebe putem usluge digitalnog bankarstva do visine raspoloživog iznosa sredstava na računu odnosno sukladno limitima raspolaganja sredstvima na računu, pojedinom uslugom ili na digitalnom bankarstvu.
- 7.2. Banka je ovlaštena, bez prethodne najave i obrazloženja, u odnosu na sve ili pojedine usluge koje su dostupne putem digitalnog bankarstva te u odnosu na sve ili pojedine Korisnike, odrediti,

opozvati ili mijenjati visinu dozvoljenih limita za raspolaganje novčanim sredstvima za pojedinu uslugu. Tako određena ograničenja neće se primjenjivati u provedbi platnih transakcija koje su ranije naložene ili zatražene.

8. ONEMOGUĆAVANJE PRISTUPA DIGITALNOM BANKARSTVU

- 8.1. Svaki gubitak, krađu, saznanje ili sumnju na zloupotrebu sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju, ili da je neovlaštena osoba imala pristup digitalnom bankarstvu Korisnik mora odmah prijaviti, odnosno u najkraćem mogućem roku u poslovnici ili kontakt centru Banke na telefonske brojeve koji su objavljeni na internetskim stranicama Banke. Prilikom prijave Banci Korisnik može zatražiti blokadu uslugama digitalnog bankarstva. U slučaju saznanja ili sumnje na bilo što od navedenog u ovoj točki Korisnik se odmah treba prestati koristiti uslugama digitalnog bankarstva.
- 8.2. Korisnik je obvezan samostalno i bez odgode odmah promijeniti odabrani PIN i, ako je omogućeno, biometrijsko svojstvo na mobilnom uređaju ako ima saznanja da je neovlaštena osoba saznala ili postoji sumnja da je saznala PIN Korisnika. Banka ne odgovara za štetu nastalu odavanjem PIN-a trećim osobama ili nemarnim rukovanjem PIN-om, bilo kojim drugim personaliziranim obilježjem ili bilo kojim drugim povjerljivim podatkom. Banka će i bez prijave Korisnika automatski onemogućiti pristup digitalnom bankarstvom putem dodijeljenog sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju ako je PIN više puta uzastopno pogrešno unesen.
- 8.3. Korisnik koji predaje zahtjev za blokadu usluge/opoziv naloga ili ugovora odgovara za istinitost danih podataka. Prema zahtjevu Korisnika Banka može onemogućiti pristup informacijama i slanje naloga za plaćanje, odnosno pojedinom Korisniku može onemogućiti korištenje digitalnim bankarstvom.
- 8.4. U slučaju sumnje na zloupotrebu Banka može onemogućiti pristup digitalnom bankarstvu i/ili računima i o tome obavijestiti Korisnika u najkraćem mogućem roku. Banka je ovlaštena i bez prijave Korisnika onemogućiti pristup digitalnom bankarstvu, pojedinim ili svim funkcionalnostima neke usluge digitalnog bankarstva:
 - u slučaju sumnje na neovlaštenu upotrebu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju te neovlaštenu upotrebu ili zloupotrebu personaliziranih sigurnosnih obilježja,
 - u slučaju sumnje da se digitalno bankarstvo upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu,
 - ako je Korisnik prilikom ugovaranja digitalnog bankarstva dao Banci pogrešne ili neistinite podatke,
 - ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio,
 - ako Korisnik postupa protivno prisilnim propisima,
 - ako Korisnik ne ispunjava svoje obveze prema Banci ili drugim osobama obavijest o nemogućnosti korištenja digitalnim bankarstvom ili pojedinom njegovom uslugom koja je dostupna putem digitalnog bankarstva, Banka upućuje Korisniku putem istog ili na drugi propisani način.
- 8.5. Banka može, uz prethodnu najavu, privremeno onemogućiti upotrebu ugovorenih usluga ili cjelokupnog digitalnog bankarstva u slučaju promjena i nadogradnji u informacijskom sustavu Banke. Obavijest o privremenoj nemogućnosti upotrebe digitalnog bankarstva Banka šalje

Korisniku putem istog, objavom na internetskim stranicama Banke ili na drugi propisani način.

9. PRAVO NA OTKAZ I RASKID UGOVORA O DIGITALNOM BANKARSTVU

- 9.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Banka je ovlaštena bez posebnog obrazloženja otkazati Ugovor u cijelosti ili deaktivirati/ukinuti pojedinu uslugu ugovorenu Ugovorom bez otkaza samog Ugovora, uz otkazni rok od dva mjeseca koji počinje teći od dana kada Banka pošalje Korisniku pisanu obavijest o otkazu, odnosno deaktivaciji/ukidanju usluge ili od dana koji je naznačen u obavijesti.
- 9.2. Prestanak Ugovora o transakcijskom računu kojeg je Korisnik odredio za naplatu mjesečne naknade kao i prestanak ugovora o otvaranju bilo kojeg drugog proizvoda Banke iz točke 4.2. uz koji je moguće ugovoriti usluge digitalnog bankarstva, razlog je za otkaz ugovora o korištenju usluga digitalnog bankarstva.
- 9.3. Korisnik i Banka mogu sporazumno raskinuti ugovor i otkazati upotrebu digitalnog bankarstva i u tom slučaju nema otkaznog roka. S danom otkaza Banka onemogućuje upotrebu digitalnog bankarstva i obračunava sve nepodmirene obveze Korisnika u skladu s Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju. . Svi ispravni nalozi koji su poslani u Banku prije prestanka upotrebe biti će izvršeni u skladu sa Terminskim planom za platni promet.
- 9.4. Korisnik može jednostrano otkazati Ugovor odnosno Uslugu digitalnog bankarstva u svakom trenutku, bez otkaznog roka, i to predajom pisanog zahtjeva osobno u poslovnici Banke. Banka je ovlaštena Korisniku onemogućiti pristup pojedinim ili svim uslugama digitalnog bankarstva i/ili raskinuti Ugovor bez poštivanja otkaznog roka i to u skladu s drugim zakonskim propisima uključujući, ali ne ograničavajući se na Zakon o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, Kazneni zakon i dr.:
 - u slučaju sumnje na neovlašteno upotrebu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju ili mobilnog telefona koji se koristi za pristup uslugama digitalnog bankarstva;
 - u slučaju sumnje da se usluge digitalnog bankarstva upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu;
 - ako je korisnik prilikom ugovaranja usluga digitalnog bankarstva dao Banci pogrešne ili neistinite podatke;
 - ako se korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio;
 - ako korisnik postupa protivno prisilnim propisima.
- 9.5. U slučaju otkaza ugovora navedenog u prethodnom stavku, Korisnik je dužan podmiriti Banci sve naknade i troškove nastale korištenjem usluge. U slučaju da nije u protivnosti sa zakonskim propisima, Banka će Korisnika pisanim putem obavijestiti o namjeri otkaza ili o otkazu ugovora.

10. NAKNADE

- 10.1. Naknade za usluge digitalnog bankarstva uređuju se i naplaćuju u skladu s Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u

poslovanju s fizičkim osobama, s kojom je Korisnik upoznat i pristaje na njezinu primjenu.

- 10.2. Za upotrebu digitalnog bankarstva Korisnik plaća periodičnu naknadu u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama, u poslovanju s fizičkim osobama.
- 10.3. Ugovaranjem digitalnog bankarstva Korisnik je suglasan da Banka dospjele naknade i troškove naplaćuje iz svih njegovih sredstava po svim računima u Banci, njihovim novim terećenjem. U slučaju nedostatnosti pokrića u domaćoj valuti, Banka je ovlaštena naplatiti se iz deviznih sredstava Korisnika, njihovom konverzijom u domaću valutu po srednjem tečaju Banke za tu valutu, važećem na dan terećenja Korisnika.
- 10.4. U slučaju provođenja transakcija u valuti različitoj od domaće valute, naknade i troškovi naplaćuju se s računa Korisnika u toj istoj valuti te je Korisnik dužan osigurati dostatna sredstva na svom računu radi naplate naknade i troškova povezanih s provođenjem transakcije.
- 10.5. Korisnik je upoznat s time da su naknade navedene u Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju s fizičkim osobama, promjenjive. Kod usluga digitalnog bankarstva koje pružaju mogućnost obavljanja transakcija naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljene transakcije, prema Odlukom o kamatama i naknadama, u poslovanju s fizičkim osobama valjanom u vrijeme obavljanja transakcije.
- 10.6. Za ugovaranje proizvoda ili ugovaranje obavljanja drugih usluga putem digitalnog bankarstva naplaćuje se naknada kako je propisano Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju s fizičkim osobama valjanom u trenutku ugovaranja.
- 10.7. Banka naplaćuje naknadu za pojedine usluge slanja informacija zatraženih putem digitalnog bankarstva te može naplatiti naknadu i za druge transakcije koje Korisnik provodi putem digitalnog bankarstva u skladu s Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju. u poslovanju s fizičkim osobama.

11. USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA I INFORMIRANJA O RAČUNU

- 11.1. Korisnik koji ima ugovorenu uslugu digitalnog bankarstva može nalog za plaćanje zadati koristeći usluge pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP) i/ili se koristiti platnom uslugom informiranja o računu (AISP). Za zadavanje naloga iniciranja plaćanja i/ili informiranja o računu, korisnik mora dati suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) i/ili pružatelju usluge informiranja o računu (AISP-u) koristeći autentifikacijske Uređaje koje koristi za digitalnog bankarstva Banke.
- 11.2. Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika koji putem mrežnih stranica pružatelja usluga informiranja o računu (AISP-a) daje pružatelju usluga informiranja o računu (AISP-u) suglasnost za pristup informacijama o jednom ili više transakcijskih računa te stanju i prometu po jednom ili više transakcijskih računa otvorenih u Banci. Također, Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika koji putem mrežnih stranica pružatelja usluga iniciranja plaćanja (PISP-a) zadaje i podnosi na izvršenje nalog za plaćanje koji se treba izvršiti po transakcijskom računu otvorenom u Banci. Postupak autentifikacije Banka provodi nakon preusmjeravanja Korisnika s mrežnih stranica pružatelja usluge informiranja o računu (AISP-a) odnosno pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) na mrežne stranice Banke.

- 11.3. Banka će sa zaprimljenim nalogima zadanim putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) postupati na isti način kao i s nalogima zadanim izravno od strane platitelja putem digitalnog bankarstva uključujući Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe i Odluku Banke o naknadama u poslovanju s fizičkim osobama.
- 11.4. Nakon primitka naloga za plaćanje od pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka će dati ili učiniti raspoloživim pružatelju usluge iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju i sve informacije u vezi s izvršenjem platne transakcije koje su joj dostupne dok se sve ostale informacije o korisniku platnih usluga, dobivene pri pružanju usluge iniciranja plaćanja, pružaju samo primatelju plaćanja i samo uz izričitu suglasnost korisnika platnih usluga.
- 11.5. Banka neće diskriminirati zahtjeve za davanje podataka koji su zaprimljeni od pružatelja usluga informiranja o računu, osim ako za to postoji objektivan razlog, niti smije uvjetovati postupanje po zahtjevu pružatelja usluge informiranja o računu sklapanjem ugovora s pružateljem usluge informiranja o računu.
- 11.6. Pružatelji platne usluge iniciranja plaćanja i platne usluge informiranja o računu smiju pružati navedene usluge samo uz izričitu suglasnost Klijenta pružatelju usluge iniciranja plaćanja i/ili pružatelju usluge informiranja o računu te su dužni osigurati da personalizirane sigurnosne vjerodajnice Klijenta nisu dostupne drugim osobama.
- 11.7. Platna transakcija koja se provodi putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) je autorizirana:
- 11.8. Ako je platitelj dao suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) da se posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja izvrši platna transakcija ili
- 11.9. Ako je platitelj dao suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) da se posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja izvrši niz platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.
- 11.10. U slučaju iniciranja platne transakcije preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a), platitelj radi iniciranja platne transakcije daje izričitu suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja.
- 11.11. Platitelj može opozvati suglasnost koju je dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija. Oblik i postupak opoziva suglasnosti uređuje se ugovorom između platitelja i pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a).
- 11.12. U slučaju odbijanja izvršenja naloga za plaćanje iniciranih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) Banka će o istome obavijestiti Klijenta putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a).
- 11.13. Pružatelji platne usluge iniciranja plaćanja i platne usluge informiranja o računu dužni su proslijediti personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima.
- 11.14. Pružatelj platne usluge informiranja o računu smije pristupati samo informacijama i platnim transakcijama povezanim s računom za plaćanje za koji je Klijent dao suglasnost.
- 11.15. Ako je nakon davanja suglasnosti pružatelju usluge informiranja o računu (AISP-u) i/ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) Klijent raskinuo s Bankom uslugu digitalnog bankarstva, automatizmom se opoziva i suglasnost za korištenje usluge informiranja o računu i/ili iniciranja plaćanja.
- 11.16. Pružatelj platne usluge informiranja o računu dužan je upotrebljavati podatke, pristupati im te ih pohranjivati isključivo u svrhu pružanja usluga informiranja o računu koju je Klijent izričito zatražio, sukladno pravilima o zaštiti podataka te ne smije zahtijevati osjetljive podatke o

računima za plaćanje. Ime vlasnika i broj računa ne smatraju se osjetljivim podacima u odnosu na uslugu informiranja o računu.

- 11.17. U slučaju neovlaštenog pristupa računu za plaćanje od strane pružatelja platne usluge informiranja o računu (AISP-a) ili iniciranja plaćanja (PISP-a) s ciljem prijevare, uključujući neovlašteno iniciranje platne transakcije, Banka smije uskratiti pristup računu za plaćanje na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga o čemu će pravovremeno obavijestiti korisnika osim ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima. Banka će o navedenom incidentu odmah dostaviti obavijest i Hrvatskoj narodnoj banci. Obavijest Hrvatskoj narodnoj banci treba sadržavati sve relevantne pojedinosti o slučaju i razloge uskraćivanja pristupa računu za plaćanje.

12. NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

- 12.1. Kod određenih dijelova digitalnog bankarstva, sredstva komunikacije uključuju primjenu komunikacije putem elektroničkih uređaja i drugih načina zabilježene i spremljene komunikacije Korisnika i Banke, što je navedeno u ugovoru i/ili Korisničkim uputama za konkretnu uslugu. Prilikom ili nakon uspostave komunikacije provodi se identifikacija Korisnika na ugovoreni način odgovarajućim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju.
- 12.2. Korisnik je odgovoran za sve kontaktne informacije koje je predao Banci, a koje su nužne za ispravno i sigurno funkcioniranje digitalnog bankarstva, odnosno zaprimanje obavijesti od Banke i obvezan ih je bez odgode ažurirati kao i obavijestiti Banku pri svakoj njihovoj promjeni.
- 12.3. Banka je obvezna Korisniku omogućiti spremanje i/ili tiskanje podataka o provedenim uslugama tako da su mu dostupni za kasniju upotrebu u razdoblju primjerenom s obzirom na namjenu podataka i omogućiti mu nepromijenjeno reproduciranje navedenih.
- 12.4. Informacije koje Korisnik može preuzeti u elektroničkom obliku Banka šalje Korisniku u papirnatom obliku samo na izričit zahtjev Korisnika podnesen putem digitalnog bankarstva ili u poslovnici Banke.
- 12.5. Korisnik je suglasan da ga Banka obavještava o svim promjenama, novostima u ponudi Banke i posebnostima u poslovanju putem sustava digitalnog bankarstva.

13. BANKOVNA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA

- 13.1. Banka kao povjerljive podatke čuva sve podatke i činjenice i okolnosti o pojedinom Korisniku kojima raspolaže.
- 13.2. Podaci vezani uz korištenje usluga digitalnog bankarstva su bankovna tajna. Banka i Korisnik se obvezuju da će poduzimati visoki stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje podataka i gubitka podataka.

14. OBVEZE I ODGOVORNOSTI

14.1. Kako bi pridonio sigurnosti upotrebe pojedinog dijela ili cjelokupnog digitalnog bankarstva, Korisnik je obavezan voditi računa o tome da:

a) za pristup digitalnom bankarstvu upotrebljava isključivo odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku), mobilnu te komunikacijsku opremu koja je određena u tehničkim zahtjevima pojedinog dijela digitalnog bankarstva i usklađena s preporučenom konfiguracijom objavljenom na internetskoj stranici i/ili u poslovnica Banke te koja ima instaliran i ažuriran, u skladu sa svim posljednjim dostupnim nadogradnjama proizvođača, operativni sustav, internetski preglednik, antivirusnu zaštitu i vatrozid;

b) se pridržava svih sigurnosnih mjera zaštite i upotrebe elektronskih uređaja kojima se koristi za pristup digitalnom bankarstvu, uključujući:

- zaštitu pristupa elektroničkom uređaju povjerljivom lozinkom, o zaštitu tajnosti odabrane lozinke/PIN-a kako bi se spriječilo njihovo otkrivanje i neovlaštena upotreba,
- odabir lozinke uz kombinaciju slova, brojeva i znakova koja se ne može lako otkriti, primjerice tako da za lozinku ne odabire ime odnosno naziv Korisnika ili uzastopni niz brojeva,
- redovito mijenjanje PIN-a i lozinke gdje je to moguće,
- zaštitu biometrijskog svojstva na mobilnom uređaju,
- ne otvaranje poruka elektroničke pošte (e-mailova) i privitaka i poveznica (linkova) iz sumnjivih poruka,
- vođenje računa o internetskim stranicama koje posjećuje s elektroničkog uređaja kojima pristupa digitalnom bankarstvu, jer pristup nekim neprimjerenim stranicama uključuje povećani rizik od zaraze elektronskih uređaja malicioznim programima,
- redovito, a posebno prije korištenja digitalnog bankarstva, provjeravati postojanje virusa i drugih malicioznih programa te uklanjanje prepoznatih sigurnosnih rizika. Na potrebu o uklanjanju eventualnih rizika te moguće preduvjete za nesmetan nastavak korištenja digitalnog bankarstva Korisniku može dojaviti i Banka, pri čemu je Korisnik u obvezi ukloniti navedene rizike.
- isključivo koristiti i redovito ažurirati operativni sustav koji je izdan od strane službenog proizvođača

c) u slučaju sumnje na zloupotrebu, ako je kao oštećena osoba pokrenuo odgovarajuće postupke pred mjerodavnim tijelima, upozna Banku s tim postupcima i relevantnom dokumentacijom;

14.2. Također, Korisnik se obvezuje:

a) poduzeti sve razumne mjere zaštite tajnosti dodijeljenih personaliziranih sigurnosnih obilježja. Primjerice, neće se smatrati da je Korisnik poduzeo potrebne razumne mjere zaštite tajnosti odabranog PIN-a/lozinke ako za PIN/lozinku odabere kombinaciju brojeva, slova ili znakova koja se može lako utvrditi, kao što su primjerice naziv, odnosno ime Korisnika ili članova njegove obitelji, datum rođenja ili neprekinuti niz uzastopnih brojeva;

b) brižno čuvati sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju, vlastite uređaje kojima se koristi za pristup digitalnom bankarstvu te personalizirana sigurnosna obilježja, štiti sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju tako da spriječi njihovo oštećenje, gubitak, krađa, odnosno zloupotreba, spriječiti neovlašteno otkrivanje ili zloupotrebu personaliziranih sigurnosnih obilježja te ih upotrebljavati samo za postupke predviđene Uputama za korištenje digitalnim bankarstvom, ugovorom i uvjetima Banke;

c) koristiti se dodijeljenim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju na način uređen Općim uvjetima poslovanja i relevantnom Korisničkom uputom pojedinog dijela digitalnog bankarstva,

d) postupati u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Korisničkim uputama za upotrebu pojedinog dijela digitalnog bankarstva i ostalim aktima na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja i koji se primjenjuju zajedno s njima te poštovati propise Republike Hrvatske;

e) ovisno o tehničkim zahtjevima pojedine usluge na zahtjev Banke obavijestiti Banku o vrsti opreme, aplikativne potpore ili operativnog sustava kojim se koristi kako bi digitalno bankarstvo funkcioniralo na ispravan način;

f) redovito provjeravati postojanje novih obavijesti i pregledavati obavijesti koje Banka učini dostupnima putem internetskih stranica Banke i/ili pošalje putem usluge digitalnog bankarstva, e-maila, na kućnu adresu Korisnika ili putem drugih ugovorenih načina primanja obavijesti te se ih se pridržavati;

g) brižno čuvati vlastite uređaje kojima se koristi za pristup pojedinim uslugama digitalnog bankarstva, tako da spriječe njihov gubitak, krađu ili zloupotrebu;

h) zaštititi tajnost odabrane lozinke kako bi se spriječilo njezino otkrivanje i neovlaštena upotreba te Banku odmah obavijestiti o svim utvrđenim nepravilnostima ili netipičnom radu ugovorene usluge digitalnog bankarstva;

i) Banku odmah obavijestiti o gubitku ili krađi, mogućoj neovlaštenoj upotrebi ili sumnji na neovlaštenu upotrebu ili o saznanju o zloupotrebi te Banci odmah uputiti zahtjev za onemogućivanjem pristupa uslugama digitalnog bankarstva;

j) Banku bez odgađanja obavijestiti o prijavi nadležnom tijelu krađe ili zloupotrebe sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju ili personaliziranih sigurnosnih obilježja, te saznanja ili sumnje da je neovlaštena osoba imala pristup uslugama digitalnog bankarstva;

k) Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje digitalnog bankarstva ili za zaprimanje obavijesti od strane Banke,

l) U slučaju nepravilnosti i/ili netipičnog rada digitalnog bankarstva odmah prestati s njegovim korištenjem te o uočenim nepravilnostima odmah obavijestiti Banku. Banku odmah obavijestiti i o nastanku svake okolnosti koja u skladu s Općim uvjetima poslovanja predstavlja osnovu za blokadu pristupa ugovorenom digitalnom bankarstvu.

14.3. Korisnik je upoznat s time da Banka i njezini zaposlenici ni u kojem slučaju neće tražiti podatke o njegovim personaliziranim sigurnosnim obilježjima.

14.4. Korisnik je odgovoran za običnu štetu koja bi nastala ako postupi protivno odredbama točke ovih Općih uvjeta poslovanja.

14.5. Za platnu transakciju za koju se utvrdi da ju Korisnik nije autorizirao, Korisnik odgovara u cijelosti:

a) ako se namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio dodijeljenim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Uputama za korištenje digitalnim bankarstvom i obavijestima koje mu Banka učini dostupnima putem ugovorene usluge digitalnog bankarstva ili na internetskim stranicama Banke;

b) ako je omogućio drugim osobama da se koriste sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju koje mu je dodijeljeno ili ugovorenim uslugama digitalnog bankarstva;

c) ako nije bez odgađanja, odmah nakon saznanja, obavijestio Banku u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja o ustanovljenom gubitku, krađi, zloupotrebi ili sumnji na zloupotrebu sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju, odnosno saznanju ili sumnji da je neovlaštena osoba imala pristup uslugama digitalnog bankarstva;

d) ako odmah nakon primitka dodijeljenog sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju nije poduzeo sve mjere za zaštitu svojih personaliziranih sigurnosnih obilježja,

e) u slučaju prijave Korisnika.

14.6. Banka će u osnovi osigurati dostupnost usluga digitalnog bankarstva u okvirima određenima Uputom za korištenje digitalnim bankarstvom i/ili Termanskim planom za platni promet, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća te drugih neočekivanih događaja.

14.7. Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku nastane upotrebom sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju i/ili digitalnog bankarstva zbog:

a) nefunkcioniranja ili nepravilnog rada elektroničkog uređaja ili drugog uređaja koji nije u vlasništvu Banke, a koristi se za pristup digitalnom bankarstvu;

b) nefunkcioniranja računalnog sustava ili operativnog sustava elektroničkih uređaja koji se koriste za pristup digitalnom bankarstvu;

c) neovlaštenog zahvata Korisnika ili druge neovlaštene osobe na dodijeljenom sredstvu za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju i samom pristupnom uređaju;

d) postupanja ili propusta osobe koja Korisniku i/ili Banci pruža usluge pokretne i/ili nepokretne telekomunikacije te više sile pod kojom se smatraju rat, nemiri, terorističko djelovanje, prirodna katastrofa, epidemija, štrajk, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odluke i djelovanja tijela Vlasti, kao i sve druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci, odnosno koje su izvan kontrole Banke, a zbog kojih je onemogućena upotreba digitalnog bankarstva;

e) propuštanja obavještanja Banke o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih usluga digitalnog bankarstva;

f) gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika;

g) nebankarskih troškova uzrokovanih instaliranjem i upotrebom usluga digitalnog bankarstva;

h) postupanja ili propusta pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) i/ili pružatelja usluge informiranja o računu (AISP-a);

- 14.8. Banka će o prijavi Korisnika o zloupotrebi, sumnji na zloupotrebu ili pokušaju zloupotrebe računa Korisnika putem digitalnog bankarstva obavijestiti mjerodavna tijela.
- 14.9. Banka može definirati minimalno potrebne tehničke zahtjeve (odgovarajuću računalnu i komunikacijsku opremu) sukladno kojima smatra da je pristup uslugama digitalnog bankarstva za Korisnika siguran. Banka ima pravo jednostrane izmjene potrebnih tehničkih i aplikativnih zahtjeva za korištenje usluga digitalnog bankarstva o čemu će na vrijeme, obavijestiti Korisnika.

15. PRAVNA ZAŠTITA

- 15.1. Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja te mjerodavnih zakona i drugih propisa.
- 15.2. Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:
- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
 - e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i/ili hpb@hpb.hr,
 - putem internetske stranice: www.hpb.hr popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
 - poštom na adresu: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb
- 15.3. Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:
- ime i prezime, adresu i OIB podnositelja prigovora,
 - detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora.
- 15.4. Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonskom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora.
Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati duže od roka propisanog zakonskim propisima Banka će podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojemu će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti podnositelja prigovora o roku u kojem će primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.
- 15.5. Podnositelj prigovora – potrošač koji je s Bankom zaključio ugovor o online prodaji ili uslugama ima pravo podnijeti pritužbu putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.
- 15.6. 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 ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.

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

15.8. 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@medijacija.hr
www.medijacija.hr,

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2
10 000 Zagreb
e-mail: mirenje@hgk.hr
www.hgk.hr,

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je odabrao podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja potrošačkog spora.

16. SIGURNOST

16.1. Zbog pouzdanosti identifikacije Korisnika te sigurnosti zadavanja transakcija Banka će Korisniku digitalnog bankarstva dodijeliti sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju kada je to potrebno za upotrebu ugovorenih usluga.

16.2. Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju vlasništvo je Banke.

16.3. Korisnik je obvezan koristiti se sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju na način propisan Uputama Banke za korištenje tim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju te Uputama za korištenje digitalnog bankarstva, a koje su dostupne na internetskim stranicama i u poslovnicama Banke, te ga čuvati od neovlaštene primjene.

16.4. Korisnik prihvaća da digitalno bankarstvo može uključivati prijenos podataka putem interneta ili drugim kanalom te je ono stoga podložno uobičajenim rizicima za primjenu navedenih načina komunikacije. Komunikacija putem digitalnog bankarstva je kriptirana (zaštićena).

16.5. Korisnik je upoznat s time da aplikaciju za korištenje usluge mobilnog bankarstva mora instalirati sa službenih trgovina aplikacija koje ne pripadaju Banci te je suglasan da Banka ne odgovara

za mogućnosti i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica kao ni za uvjete pod kojima se aplikacija može instalirati i nadograđivati.

- 16.6. Komunikacija putem digitalnog bankarstva ili pojedinih usluga koji čine njegov dio, a koje omogućuju kontakt Korisnika i Banke, pohranjuje se u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora odnosno rješavanja spora između Korisnika i Banke po pitanju usluge i kvalitete pružanja iste. Također, pohranjuje se sadržaj pismene komunikacije između Korisnika i Banke te se sadržaj pismene komunikacije može iskoristiti kao dokaz naloga Korisnika odnosno njegove suglasnosti za provođenje određenih naloga u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja prigovora od strane Korisnika na izvršenje usluge odnosno spora između Korisnika i Banke.
- 16.7. Komunikacija između Korisnika i Banke povjerljive je prirode. Korisnik se obvezuje komunicirati s Bankom isključivo u svrhu financijskog poslovanja i u vezi s uslugama iz ponude Banke. Korisnik se obvezuje da neće snimati i/ili distribuirati audio ili video snimke razgovora te pisanih poruka bez suglasnosti Banke.
- 16.8. Radi povećavanja sigurnosti korisnika prilikom pristupa digitalnom bankarstvu Banke, pristup mobilnim uslugama će biti omogućen i metodom biometrijske autentifikacije Korisnika. Budući da pojedini mobilni uređaji ne omogućavaju biometrijsku autentifikaciju ili pojedine načine biometrijske autentifikacije, Banka će u korisničkim uputama na svojim internetskim stranicama navesti minimalnu zahtijevanu razinu operativnog sustava mobilnog uređaja koja podržava biometrijsku autentifikaciju Korisnika te podržanu vrstu biometrijskog načina autentifikacije.
- 16.9. Za korištenje biometrijske metode prijave u digitalno bankarstvo Banke se koriste prethodno spremljena biometrijska svojstva na mobilni uređaj Korisnika. Korisnik je odgovoran za autentičnost istih budući da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije već koristi biometrijsku autentifikaciju u sklopu mobilnog uređaja Korisnika putem kojeg se pristupa digitalnom bankarstvu Banke. Banka nije odgovorna za potencijalne nastale poteškoće ili potpunu nemogućnost korištenja biometrijske autentifikacije niti za krajnji rezultat biometrijske autentifikacije.
- 16.10. Ovlaštenici mogu imati pristup računima za koje su ovlašteni u digitalnom bankarstvu.

17. ZAVRŠNE ODREDBE

- 17.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja i njihove izmjene i dopune dostupni su svim Korisnicima u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskim stranicama Banke. Korisnik ima pravo bilo kada zahtijevati bez naknade primjerak ovih Općih uvjeta poslovanja na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka. Svi ugovori sklapaju se na hrvatskom jeziku te se komunikacija za vrijeme trajanja ugovornog odnosa obavlja na hrvatskom jeziku.
- 17.2. Sve upute u vezi s upotrebom usluga digitalnog bankarstva, popunjavanjem i izvršavanjem plaćanja i prijenosa na raspolaganju su svim Korisnicima u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskim stranicama Banke.
- 17.3. Banka i Korisnik suglasni su da će na sudu međusobno priznavati valjanost elektroničkih poruka koje su predviđene u okviru pojedinih usluga digitalnog bankarstva.
- 17.4. Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja te će prijedlog izmjene Općih uvjeta

najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena objaviti na vidljivom mjestu u Poslovnoj mreži Banke i poslovnica Ugovornih partnera Banke, putem internetske stranice Banke: www.hpb.hr te putem ostalih Distribucijskih kanala Banke.

- 17.5. Uz već prethodno poslanu informaciju o promjenama ovih Općih uvjeta poslovanja putem kanala digitalnog bankarstva, na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku (e-mailom). Ako Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Korisnik suglasan s predloženim izmjenama.
- 17.6. Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu, a iznimno Korisnik ima mogućnost otkazati Ugovor bez naknade 2 (dva) mjeseca nakon Dana pripajanja.
- 17.7. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Korisnik otkazao Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći od onog dana kada je Korisnik obaviješten o izmjeni Općih uvjeta poslovanja.
- 17.8. Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta poslovanja zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima poslovanja bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja.
- 17.9. Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja naknadno bilo ustanovljeno da je ništavna, to neće imati učinka na ostale odredbe, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.
- 17.10. Za sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi, akti i upute Banke o poslovanju s građanima.
- 17.11. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 28. veljače 2024. godine na sve Ugovore koji će se sklopiti nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja kao i na sve aktivne ugovorne odnose na dan 28. veljače 2024. godine na koje su se do tada primjenjivali opći uvjeti koji su stavkom 17.12 ovog članka stavljeni izvan snage.
- 17.12. Danom primjene ovih Općih uvjeta poslovanja stavlja se izvan snage te prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja s građanima za upotrebu digitalnog bankarstva od 03. srpnja 2023. godine. Za komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.
- 17.13. Opći uvjeti poslovanja sastavljeni su na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta poslovanja biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.
- 17.14. Za sve odredbe Općih uvjeta koje su protivne kogentnim odredbama važećih propisa smatrat će se da su zamijenjene kogentnim odredbama s danom početka njihove primjene.
- 17.15. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu, osim ako iz kogentnih odredaba mjerodavnih zakona proizlazi drugačije.
- 17.16. Na Ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, osim ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.