

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Uprava Banke donijela je dana 03. listopada 2017. godine

## **OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA TRANSAKCIJSKE RAČUNE I OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA ZA POSLOVNE SUBJEKTE**

### **I. Područje primjene**

1. Ovim Općim uvjetima poslovanja za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte (dalje: Opći uvjeti poslovanja) uređuju se uvjeti po kojima Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo (dalje: Banka) otvara, vodi i zatvara transakcijske račune poslovnih subjekata, obavljanje platnih usluga, poslovanje s VISA Business Electron platnim karticama, terminski plan izvršenja platnih transakcija, obračun naknada i kamata u vezi s platnim uslugama, način i rokovi informiranja poslovnih subjekata, te ostala prava i obveze Banke i poslovnih subjekata u vezi s pružanjem usluga platnog prometa preko transakcijskog računa.
2. Usluge platnog prometa Banka pruža u skladu s važećim propisima.

Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga, koji zajedno sa svim relevantnim odlukama, cjenicima i drugim internim aktima Banke čine Okvirni ugovor u smislu ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se i na obavljanje pojedinih platnih usluga koje je Banka temeljem ugovora povjerila trećoj strani.

### **II. Opće odredbe**

3. Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja koji je ujedno i pružatelj platnih usluga je:
  - Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, Republika Hrvatska, BIC (SWIFT): HPBZHR2X, [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

Banka pruža platne usluge temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke koja je ovlaštena za kontrolu i nadzor rada Banke

Popis poslovnica Banke s kontakt podacima kao i ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su na web stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

### III. Definicije

4. Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju slijedeće značenje:

**Poslovni subjekt** u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je svaka pravna osoba, tijelo državne vlasti, jedinica lokalne ili područne samouprave te njihova tijela, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.), kao i svaka fizička osoba (nepotrošač) koja djeluje unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja i s Bankom zaključuje Okvirni ugovor (dalje u tekstu: Klijent).

**Okvirni ugovor** je ugovor o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s Klijentom i kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji može sadržavati obvezu i uvjete otvaranja i vođenja transakcijskog računa.

**Grupa je** skupina društava koju čine matično društvo i njegova ovisna društva u smislu odredbi Zakona o računovodstvu kojima se regulira konsolidacija godišnjih financijskih izvještaja, te društva u kojima matično društvo ili njegova ovisna društva imaju udjele kao i društva međusobno povezana na način da se njima zajednički upravlja na temelju ugovora ili odredbi statuta, društvenog ugovora, odnosno izjave o osnivanju ili međusobno povezana na način da većinu članova uprave, upravnog odbora, odnosno nadzornog odbora tih društava čine iste osobe tijekom financijske godine sve do sastavljanja financijskih izvještaja.

**Korisnik platnih usluga** u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je pravna osoba ili fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja, a može imati status:

- a) Rezidenta - svaka pravna osoba sa sjedištem u RH, osim njenih podružnica u inozemstvu, tijelo državne vlasti sa sjedištem u RH, tijelo državne uprave sa sjedištem u RH, podružnice stranih trgovačkih društava i trgovaca pojedinaca upisane u registar koji se vodi kod nadležnog tijela državne vlasti ili uprave u RH, diplomatsko, konzularno i drugo predstavništvo RH u inozemstvu koje se financira iz proračuna, fizička osoba sa sjedištem odnosno prebivalištem u RH koja djeluje unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja te ostali nepotrošači,
- b) Nerezidenta – pravna osoba sa sjedištem u drugoj stranoj državi, osim njenih podružnica u RH, predstavništvo strane pravne osobe u RH ako strana pravna osoba ima sjedište izvan države članice, trgovac pojedinac, obrtnik i druga fizička osoba sa sjedištem odnosno prebivalištem izvan RH koja samostalnim radom obavlja gospodarsku djelatnost za koju je registrirana, strana diplomatska i konzularna predstavništva u RH te druge izvanteritorijalne organizacije i tijela koja na osnovi dvostranih ili mnogostranih međunarodnih ugovora, koje je ratificirala RH djeluju na teritoriju RH, podružnica rezidentnog trgovačkog društva koja posluje u inozemstvu, strana udruga te druga strana organizacije.

**Platitelj** je u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja poslovni subjekt koji ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili ako račun za plaćanje ne postoji, poslovni subjekt koji daje nalog za plaćanje.

**Primatelj** plaćanja je fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

**Pružatelj platnih usluga** su kreditne institucije, institucije za platni promet i institucije za elektronički novac.

**Datum valute** je referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjiženja na teret računa za plaćanje (datum valute terećenja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja).

**Referentni tečaj** je tečaj koji se upotrebljava kao osnovica za preračunavanje valute, a kojeg Banka čini dostupnim ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti.

**Referentna kamatna stopa** je kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koja će se primjenjivati, a koja potječe iz izvora dostupnog javnosti.

**Radni dan** je dan na koji posluje platitelj pružatelj platnih usluga ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

**Račun za plaćanje** (dalje: račun ili transakcijski račun) je bilo koji račun koji vodi pružatelj platnih usluga na ime jednog ili više korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija.

**Platna transakcija** je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstva koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

**Autorizacija** – platna transakcija smatra se autoriziranom ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

**Kreditni transfer** je nacionalna ili prekogranična platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija na teret platiteljevog računa za plaćanje od strane pružatelja platne usluge kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi instrukcije koju daje platitelj.

**SEPA kreditni transfer** je kreditni transfer koji se izvršava u eurima po standardiziranim pravilima i postupcima između računa za plaćanje korisnika unutar SEPA područja. Nalog za plaćanje mora zadovoljavati karakteristike SEPA kreditnog transfera da bi bio izvršen prema SEPA pravilima.

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

**Prekogranična platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice.

**Međunarodna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelj plaćanja ili platitelj) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelj ili primatelj plaćanja) posluje prema propisima treće države.

**Država članica** je država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

**Matična država članica** je država članica u kojoj se nalazi registrirano sjedište pružatelja platnih usluga, a ako pružatelj platnih usluga nema registrirano sjedište prema svojem nacionalnom pravu, država članica u kojoj se nalazi njegova uprava.

**Treća država** je svaka strana država koja nije država članica.

**SEPA** je jedinstveno područje plaćanja u eurima (*engl. Single Euro Payments Area*) u kojemu pravne i fizičke osobe mogu zadavati i primati plaćanja u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, bez obzira na to gdje se nalaze i da li se radi o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima.

**Novčana sredstva** su novčanice i kovani novac, elektronički novac u smislu zakona kojim se uređuje poslovanje institucija za elektronički novac te novčana potraživanja prema pružatelju platnih usluga (knjižni novac).

**Raspoloživo stanje na računu** je iznos pozitivnog stanja u valuti terećenja uvećan za neiskorišteni iznos odobrenog prekoračenja po računu u valuti terećenja umanjeno za ranije predane naloge za plaćanje u valuti terećenja koji čekaju izvršenje na zadani datum ili neproknjižena sredstva (npr. nalozi poslani u klirinške sustave, kartične transakcije..).

**Odobreno prekoračenje** je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Klijentu temeljem posebnog ugovora.

**Pokriće** je iznos raspoloživog stanja u valuti terećenja dovoljan za izvršenje platne transakcije.

**Jedinstvena identifikacijska oznaka** je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja jedinstvenu identifikacijsku oznaku predstavlja IBAN ili broj računa sukladno pozitivnim propisima.

**IBAN** (International Bank Account Number) je međunarodni broj bankovnog računa kojeg Banka dodjeljuje svojim klijentima.

**Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

**Batch booking** je način terećenja računa platitelja koji određuje da li se račun platitelja tereti za ukupni iznos grupe naloga ili za pojedinačne naloge.

**Izravno terećenje** je platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane platiteljevom pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

**Platni instrument** je svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje. Platnim instrumentima u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja smatraju se, među ostalima, platne kartice i uređaji i/ili postupci, ovisno o okolnostima slučaja, koji Klijentu omogućavaju obavljanje platnih transakcija elektroničkim putem ili putem sredstava telekomuniciranja.

**Platna kartica** (u daljnjem tekstu: Kartica) je sredstvo koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca, uplatu ili polaganje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja platnu karticu čini debitna VISA Business Electron platna kartica koja predstavlja vlasništvo Banke. **Korisnik kartice ili Korisnik** – fizička osoba koju je Klijent ovlastio za korištenje kartice i čije je ime navedeno na kartici.

**Broj kartice** – broj od 16 znamenki naveden na Kartici, a na temelju kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice.

**Bankomat** – samoposlužni uređaj za uplatu i/ili isplatu gotovine i ostale automatizirane usluge.

**EFTPOS** – uređaj koji služi za elektroničko plaćanje, podizanje gotovine putem kartice, uplatu i za ostale usluge.

**Prodajno mjesto** – mjesto na kojem pravne i fizičke osobe prihvaćaju karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji svoje robe i/ili usluga.

**Dnevni limit** – dnevno dozvoljeni iznos sredstava, odnosno, broj transakcija koje korisnik kartice može iskoristiti u zemlji i inozemstvu za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i usluga.

**Četverodnevni limit** – iznos sredstava, odnosno, broj transakcija koje korisnik kartice može iskoristiti u roku od četiri dana u zemlji i inozemstvu za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i usluga.

**Zamjenska kartica** – kartica koja se izdaje kao zamjena za izgublenu, ukradenu ili oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika.

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

- a) **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.
- b) **Jednokratna lozinka** (OTP – One Time Password) – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje Token/mToken generira nakon upisa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga izravnog bankarstva Banke ili prilikom plaćanja karticom na internetskim prodajnim mjestima.
- c) **Token/mToken** – kriptografski uređaj/aplikacija, inicijaliziran pridruženim ključem i zaštićen lozinkom koji putem kriptografskih algoritama služi za identifikaciju Klijenta, ovisno o danim ovlaštenjima,

- d) Statička zaporka** (Static password) – osmeroznamenkasta nepromjenjiva šifra pomoću koje Korisnik verificira svoj identitet prilikom kupovine na prodajnim mjestima na Internetu, ako ne koristi Token/mToken Banke. Banka poštom dostavlja Korisniku inicijalnu lozinku, koju Korisnik unosi prilikom prve verifikacije svog identiteta kod plaćanja na internetu, te odmah potom unosi željenu Statičku zaporku koju će koristiti prilikom svake sljedeće verifikacije svog identiteta kod plaćanja na internetu.

**FATCA** (engl. Foreign Account Tax Compliance Act) je propis Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama usmjeren na sprječavanje američkih poreznih obveznika da izbjegnju plaćanje poreza.

Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima, a tiču se poslovanja platnim i kreditnim karticama, usluga izravnog bankarstva ili drugih platnih usluga imaju značenje kako je to utvrđeno općim uvjetima koje je Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo donijela za određeni proizvod i/ili uslugu, a ukoliko nisu definirani niti njima, imaju značenje kako je to utvrđeno Zakonom o platnom prometu i relevantnim propisima.

#### **IV. Otvaranje transakcijskog računa**

5. Banka otvara Klijentu račun na temelju zaključenog Okvirnog ugovora
6. Klijent može na računu držati i preko njega provoditi platne transakcije u kunama i stranim valutama naznačenima na važećoj tečajnoj listi Banke. Tečajna lista je dostupna na službenim web stranicama Banke.
7. Banka s Klijentom može zaključiti Okvirni ugovor i Klijentu otvoriti račun samo ako su ispunjeni svi uvjeti predviđeni ovim Općim uvjetima poslovanja i to kako slijedi:
  - a) Klijent je dostavio Banci zahtjev za otvaranje transakcijskog računa na propisanom obrascu Banke,
  - b) Klijent je dostavio Banci svu dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje njegovog identiteta kao i za utvrđivanje identiteta svih fizičkih osoba koje su ovlaštene raspolagati sredstvima na računu uključujući i dokumentaciju propisanu mjerodavnim propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma,
  - c) Banka je pribavila sve podatke koje je za račun dužna dostavljati u skladu s propisom kojim se uređuje sadržaj Jedinственог регистра računa u Republici Hrvatskoj,
  - d) Klijent je dostavio Banci drugu dokumentaciju u skladu s važećim propisima i bilo koje druge dokumente koje zahtijeva Banka.
8. Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na temelju kojih je Banka otvorila račun.
9. Banka otvara transakcijske račune na ime jednog ili više Klijenata u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i važećim zakonskim propisima.
10. Banka najkasnije u roku 5 (pet) radnih dana nakon primitka zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa odobrava ili odbija zahtjev.

11. Banka može bez posebnog obrazloženja odbiti otvoriti račun Klijentu, u kojem slučaju Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.
12. Ovlašteni zastupnici Klijenta zaključuju Okvirni ugovor u prisutnosti predstavnika Banke. Ovlaštenim zastupnicima se smatraju zakonski zastupnici Klijenta ili osoba ovlaštena od strane zakonskog zastupnika Klijenta (punomoćnik).
13. Zahtjev za otvaranje računa u ime i za račun Klijenta mogu podnijeti, a Okvirni ugovor mogu zaključiti jedan ili više punomoćnika koji su na to ovlašteni specijalnom punomoći na kojoj je potpis zakonskih zastupnika Klijenta ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo. Punomoćnik ne može prenijeti svoja ovlaštenja na drugu osobu.
14. Datumom zaključenja ugovora smatra se datum otvaranja računa.
15. Klijent može započeti s korištenjem računa prvog slijedećeg radnog dana nakon zaključenja Ugovora.

## **V. Ovlaštenici po računu**

16. Klijent određuje jednu ili više osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu (u daljnjem tekstu: Ovlaštenik/ci).
17. Ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na računu Klijent daje, mijenja i opoziva isključivo u pisanom obliku na obrascu potpisnog kartona Banke koji sadrži sve potrebne osobne podatke Ovlaštenika te njegov potpis kojim potpisuje naloge za plaćanje na obrascima platnog prometa na papirnom mediju.
18. Ako zakonski zastupnik Klijenta želi raspolagati sredstvima na transakcijskom računu, dužan je svoj potpis deponirati na obrascu potpisnog kartona Banke zajedno s ostalim ovlaštenicima ako ih ima.
19. Klijent je dužan odrediti datum početka primjene novog ovlaštenja za raspolaganje sredstvima na računu.
20. Ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na računu u ime Klijenta mogu dati, promijeniti i opozvati isključivo zakonski zastupnici Klijenta ili osobe koje su na to ovlaštene specijalnom punomoći na kojoj je potpis ovlaštenih zastupnika Klijenta ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo.
21. Promjene zakonskog zastupnika (kao što su opoziv postojećeg ili imenovanje novog zakonskog zastupnika) Klijent dokazuje dostavom Banci ovjerenog izvoda iz sudskog ili drugog nadležnog registra u koji je upisan ili dostavom Banci ovjerene kopije rješenja o upisu promjene u sudski ili drugi registar u koji je upisan.
22. Ukoliko upis zakonskog zastupnika u registar nije konstitutivan za stjecanje ovlaštenja za zastupanje Klijenta, Banka kao dokaz promjene zakonskog zastupnika Klijenta može prihvatiti samo originalne ili javno ovjerene dokumente temeljem kojih se može nedvojbeno utvrditi prestanak ovlaštenja postojećeg zakonskog zastupnika odnosno stjecanje ovlaštenja novog

zakonskog zastupnika Klijenta kao i da su ta ovlaštenja prestala odnosno dana na valjani način, sukladno mjerodavnim propisima i aktima Klijenta.

23. U skladu s navedenim pravilom, Banka kao dokaz promjene zakonskog zastupnika Klijenta može prihvatiti sljedeću dokumentaciju:

- za dioničko društvo: Odluku nadzornog odbora o opozivu člana uprave odnosno o imenovanju novog člana uprave, potpisanu od strane predsjednika nadzornog odbora, uz izjavu o prihvaćanju imenovanja potpisanu od strane novog člana uprave, s potpisima ovjerenima od strane javnog bilježnika, u izvorniku ili preslici ovjerenoj od strane javnog bilježnika
- za društvo s ograničenom odgovornošću: Odluku članova društva (skupštine) o opozivu člana uprave odnosno imenovanju novog člana uprave, na kojoj je potpise članova društva ovjerio javni bilježnik, uz izjavu o prihvaćanju imenovanja potpisanu od strane novog člana uprave, na kojoj je potpis ovjerio javni bilježnik, u izvorniku ili preslici ovjerenoj kod javnog bilježnika. Ukoliko društvo ima nadzorni odbor koji je ovlašten za imenovanje i opoziv imenovanja članova uprave društva, Banka će umjesto odluke članova društva prihvatiti odluku nadzornog odbora o imenovanju i/ili opozivu člana uprave, na kojoj je potpis predsjednika nadzornog odbora ovjerio javni bilježnik.

24. Ako se poslovni subjekt ne upisuje u registar, promjena osobe ovlaštene za zastupanje dokazuje se odlukom osnivača odnosno poslovnog subjekta.

25. Banka ne snosi odgovornost za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravovremene ili neuredne dostave podataka ili dokumenata o promjenama svojih ovlaštenih zastupnika.

### **Zaprimanje naloga za plaćanje**

26. Banka izvršava naloge za plaćanje u skladu s važećim propisima i ovim Općim uvjetima poslovanja.

27. Pod nalogima za plaćanje podrazumijevaju se nalozi inicirani:

- u papirnatom obliku
- elektroničkim putem, koristeći se ugovorenim kanalima Banke
- u obliku datoteke u propisanom formatu na nekom od nositelja podataka
- temeljem zakonskih i ugovornih odnosa.

28. Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati nalog za plaćanje dostupni su Klijentima na web stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

29. 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 slijedećeg 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 unutarbankovna plaćanja i gotovinska plaćanja smatraju se dani određeni aktima Banke.

30. Klijent može odrediti da se nalog za plaćanje počne izvršavati:



- na određeni dan
- na kraju određenog razdoblja
- na dan kada Klijent osigura potrebna sredstva za provođenje naloga za plaćanje.

31. U prethodno navedenom slučaju, vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se dan ugovoren za započinjanje izvršavanja naloga. Ako taj ugovoreni dan nije radni dan, vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se sljedeći radni dan.
32. Naloga za bezgotovinsko plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u kunama i eurima i na prekogranične platne transakcije u eurima Banka može zaprimiti do 60 kalendarskih dana unaprijed, izuzev naloga za plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u kunama zadane u FINI, koje Banka zaprima do 14 kalendarskih dana unaprijed. Takvi nalozi se evidentiraju u sustavu Banke i izvršavaju na zadani datum izvršenja.
33. Za naloge za plaćanje zadane unaprijed Klijent mora osigurati dostatno pokriće na transakcijskom računu na dan koji je naznačen kao datum izvršenja.
34. Za naloge za plaćanje zadane unaprijed Banka nije odgovorna za promjene osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu. Klijent je dužan bez odgode obavijestiti Banku o svakoj promjeni vezanoj uz zakonskog zastupnika ili Ovlaštenika.

### **Izvršenje naloga za plaćanje**

35. Banka će izvršiti nalog za plaćanje ukoliko su ispunjeni svi slijedeći uvjeti:
- da je nalog za plaćanje zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja i Terminskom planu izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata,
  - ako su na 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.
36. Nalozi za isplatu i bezgotovinsko plaćanje koji se dostavljaju u Banku na papirnom mediju moraju biti potpisani od strane Ovlaštenika određenih na obrascu potpisnog kartona Banke.
37. Za naloge za plaćanje na papiru koji imaju otisnut bar kod Banka nije dužna provjeriti da li se zapis u bar kodu podudara s drugim podacima ispisanim na nalogu za plaćanje.
38. Nalozi za plaćanje zaprimljeni u Banci elektronskim putem potpisuju se na ugovoreni način.
39. Banka izvršava naloge za plaćanje u valuti na koju nalog za plaćanje glasi, a koja mora biti jedna od valuta sa važeće tečajne liste Banke. Klijent mora na dan započinjanja izvršenja naloga za plaćanje osigurati pokriće na svom računu u valuti koju je na nalogu za plaćanje naznačio kao valutu pokrića. U protivnom Banka zadržava pravo neizvršenja naloga za plaćanje.

40. Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na računu/računima u valuti za koju je Klijent odredio kao valutu pokrića.
41. Ako na nalogu za plaćanje nije naznačena valuta pokrića koja će se teretiti za izvršenje naloga, smatra se da je valuta pokrića jednaka valuti na koju nalog za plaćanje glasi.
42. Klijent je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.
43. Banka nije odgovorna za štetu koju je Klijent pretrpio ukoliko je dostavio Banci netočnu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja. Ukoliko 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.
44. 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.
45. Ako Klijent na nalogu za plaćanje koji se odnosi na nacionalna plaćanja u kunama i eurima 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.
46. Nalog za plaćanje ne smije sadržavati uvjete, u protivnom će se smatrati da svaki takav uvjet ne postoji.
47. 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.
48. U slučaju uplate sredstava na račun Klijenta otvoren u Banci, Banka će iznos platne transakcije staviti na raspolaganje Klijentu isti radni dan na koji je zaprimila sredstva sukladno terminskom planu ukoliko su platnom transakcijom zaprimljeni svi potrebni podaci za odobrenje računa Klijenta. Ukoliko su sredstva zaprimljena na neradni dan, smatrat će se da su sredstva zaprimljena slijedećeg radnog dana.
49. U slučaju da Banka zbog nepotpunih podataka potrebnih za odobrenje računa Klijenta nije bila u mogućnosti staviti sredstva na raspolaganje isti radni dan na koji je ista zaprimila, prilikom naknadnog odobrenja računa Klijenta Banka će koristiti tečaj važeći na dan kada je sredstva stavila Klijentu na raspolaganje.
50. Vrijeme primitka naloga za plaćanje definirano je Terminskim planom izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja i koji je dostupan na web stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).
51. Naloga za plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u kunama i eurima i prekogranične platne transakcije u eurima koje nije bilo moguće izvršiti na datum valute uslijed nedostatka pokrića na računu Klijenta ili blokade računa, Banka će izvršiti u slijedećih 5 (pet) kalendarskih dana ukoliko naknadno bude osigurano pokriće na računu ili se račun odblokira.
52. Neizvršavanje naloga za plaćanje zbog nedostatka pokrića na računu Klijenta ne smatra se odbijanjem naloga te o navedenom Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta.

53. Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku koji se odnose na prekogranične međunarodne platne transakcije, Klijent ne prilaže popratne i 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.
54. Banka je ovlaštena za iznos platne transakcije koja se odnosi na nacionalne, prekogranične i međunarodne platne transakcije u stranoj valuti koja nije euro odbiti svoju naknadu prije odobrenja računa primatelja za preneseni iznos platne transakcije.

### **Batch booking**

55. Klijent može zadati naloge za izvršenje nacionalnih platnih transakcija u kunama i eurima i prekograničnih platnih transakcija u eurima u elektroničkom obliku koristeći opciju „batch booking“ odnosno terećenje računa u ukupnom iznosu za određenu grupu naloga. Banka će izvršiti samo onu grupu naloga za koju je Klijent odredio terećenje svog računa u ukupnom iznosu ukoliko su svi nalozi unutar te grupe ispravni i ukoliko je na računu Klijenta evidentirano pokriće za izvršenje cijele grupe naloga. U suprotnom, Banka će odbiti izvršenje cijele grupe naloga.
56. Banka će odbiti izvršenje i one grupe naloga unutar koje je Klijent zadao interna i eksterna plaćanja i koju je podnio na izvršenje nakon vremena određenog terminskim planom za izvršenje eksternih naloga za tekući datum valute.
57. Ukoliko Klijent ne popuni način terećenja svog računa na nivou grupe naloga u datoteci zadanoj u elektroničkom obliku, smatrat će se da je zadao terećenje svog računa u pojedinačnim iznosima naloga.
58. Naloge za plaćanje iz grupe naloga za koju je Klijent označio terećenje računa u ukupnom iznosu, Banka neće izvršavati u narednih 5 (pet) radnih dana ukoliko je račun klijenta blokiran ili u trenutku izvršenja na transakcijskom računu Klijenta nije bilo dovoljno sredstava za izvršenje cijele grupe naloga.

### **Odbijanje naloga za plaćanje**

59. Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga. U tom slučaju, smatrat će se da nalog nije niti zaprimljen, a Banka će obavijestiti Klijenta o odbijenom nalogu te, ukoliko 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.

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

60. 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 te ga o istome obavijestiti.

### **Opoziv naloga za plaćanje**

61. Klijent naloge za plaćanje/suglasnosti za izravno terećenje može opozvati pisanim putem. Pisani opoziv naloga za plaćanje mora biti potpisan od strane osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu Klijenta.
62. 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 nalog za plaćanje izvršen nakon opoziva naloga u prethodno navedenom roku, smatrat će se neautoriziranom platnom transakcijom.
63. 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 prihvatanja opoziva od strane pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će odobriti račun Klijenta za iznos povrata. Kod prekograničnih platnih transakcija u eurima vraćeni iznos može biti umanjen za naknadu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja za opoziv naloga.
64. U slučaju neprihvatanja zahtjeva za opoziv od strane pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Klijenta uz navođenje razloga za neprihvatanje opoziva.
65. 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.
66. U slučaju izravnog terećenja Klijent može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do 16,00 sati radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja uz prethodnu suglasnost primatelja plaćanja.
67. Banka za opoziv naloga za plaćanje naplaćuje Klijentu naknadu sukladno Odluci o naknadama.
68. Klijent ovlašćuje Banku da može na temelju zahtjeva za opoziv primljenog od pružatelja platnih usluga platitelja, bez posebnog odobrenja teretiti njegov račun za iznos naloga za plaćanje koji se opoziva i za koji je račun Klijenta prethodno odobren, uz navođenje razloga terećenja.

### **VI. Raspolaganje sredstvima na računu**

69. Banka raspolaže sredstvima na računu temeljem ugovornih ovlasti danih od strane Korisnika.
70. Ako Klijent ima u Banci oročena sredstva i ima evidentirane nenamirene obveze, Banka neće produžiti ugovor o oročenju. Banka će u tom slučaju, oročena sredstva na dan isteka ugovora o oročenju, kao i dospjele kamate, doznačiti na račun Klijenta.

71. Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po računu Klijenta nastalih u provođenju naloga za plaćanje i platnih transakcija u Banci ili kod treće strane kojoj je Banka povjerila obavljanje pojedinih platnih usluga.

## **VII. Ostale osnove za terećenje računa**

### **Naplata mjenica**

72. Banka naplaćuje mjenice iz sredstava na računu Klijenta u skladu s mjerodavnim mjeničnim propisima.

73. Banka će teretiti iz raspoloživog stanja račun Klijenta-mjeničnog dužnika temeljem mjenice koja sadrži sve zakonom propisane elemente te ukoliko Banka raspolaže svim podacima potrebnima za postupanje po mjenici. Mjenice za čije izvršenje na datum dospijeća nema pokrića na računu Klijenta, Banka vraća podnositelju.

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

74. 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. Banka ne provodi ovrhu iz sredstava dozvoljenog prekoračenja, izuzev ako je takva mogućnost izričito ugovorena između Banke i Klijenta.

75. Redoslijed pljenidbe sredstava po računima i valutama je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

76. U slučaju nedostatka sredstava za izvršenje naloga u valuti u kojoj se nalog treba izvršiti, Banka će plijeniti sredstva na svim računima Klijenta koji nisu izuzeti od ovrhe slijedećim redoslijedom: vrste računa 11/18, 13, 14, 15, 32, 31, 35, 92, 36, 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.

## **VIII. Kartice**

### **Vrste kartica**

77. Banka Korisnicima izdaje **VISA Business Electron kartice**.

### **Rok važenja i obnavljanje platne kartice**

78. Kartica se izdaje s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice i vrijed do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na kartici. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Klijenta koje su prije toga nastale korištenjem kartice.
79. Banka Korisniku prilikom izdavanja platne kartice dodjeljuje i dostavlja PIN, a na zahtjev Klijenta/Korisnika i statičku zaporku.
80. Rok važenja platne kartice se može automatski obnoviti ako je račun u aktivnom statusu dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće kartice. Obnovljena platna kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca naznačenog na obnovljenoj kartici, a može se koristiti od trenutka preuzimanja ili primitka. Obnovljena platna kartica ima ista sigurnosna obilježja kao i kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće kartice poštom. Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja platne kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko Korisnik ne primi novu platnu karticu prije isteka roka važenja postojeće kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku. Platna kartica čiji je rok važenja istekao ne smije se koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).
81. Banka će Korisniku poslati karticu poštanskom pošiljkom na adresu naznačenu u Zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa ili Pristupnici, odnosno, u slučaju izmjene, na aktualnu adresu koju je Klijent/Korisnik dostavio Banci. Korisnik će PIN dobiti poštanskom pošiljkom. Korisnik će statičku zaporku, ako ju zatraži, dobiti poštanskom pošiljkom. Klijent može dogovoriti i drukčiji način preuzimanja kartice, PIN-a i statičke zaporke s osobom zaduženom za poslovni odnos između Banke i Klijenta.

### ***Limit potrošnje***

82. Banka za svaku platnu karticu dodjeljuje dnevni i četverodnevni limit potrošnje. Korisnik može koristiti platnu karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu, a u granicama dnevnih i četverodnevnih limita. Dnevni i četverodnevni limiti su promjenjivi uz suglasnost Banke i mogu se mijenjati na zahtjev Klijenta, pri čemu Banka nije ni na koji način vezana zahtjevom Klijenta.
83. Korisnik platnih usluga može podići gotovinu na bankomatima do ugovorenog dnevnog limita za isplatu gotovine. Maksimalni iznos limita određuje Banka. Gotovinske isplate na bankomatima trenutno terete račun.
84. Korisnik platnih usluga može polagati gotovinu na bankomatima Banke, i to koristeći se uplatnim (depozitnim) bankomatima s trenutnim odobrenjem računa pri čemu je iznos uplaćenih sredstava raspoloživ na računu odmah po završetku transakcije.
85. Ukoliko na računu nema dovoljno sredstava za provođenje platne transakcije, nalog za izvršenje platne transakcije bit će odbijen bez obzira na raspoloživost dodijeljenih limita.
86. Transakcije učinjene platnom karticom umanjuju raspoloživa sredstava na Računu odmah po izvršenju transakcije. Klijent preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih platnih kartica izdanih uz račun.

### **Korištenje kartice**

87. Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri kupnji roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom „VISA“, za kupnju bez prisustva kartice, za podizanje gotovine na bankomatima i isplacnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena znakom prihvata „VISA“ kartice, za identifikaciju, uplatu te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.
88. Korisnik mora potpisati platnu karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja jednako kao što će se potpisivati pri njenom korištenju. Klijent snosi svaku štetu nastalu korištenjem nepotpisane platne kartice.
89. Korištenje platne kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici, osim kada se radi o uplatnim karticama koje se mogu koristiti isključivo za polog gotovine, smatra se zlouporabom kartice te može imati za posljedicu onemogućavanje korištenja kartice. Platna kartica ne smije se koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Klijent snosi svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje platnom karticom.
90. Pri korištenju platne kartice Korisnik ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu kartice.
91. Korisnik je suglasan da se prilikom korištenja platne kartice može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.
92. Korisnik se prilikom korištenja platne kartice mora pridržavati sljedećih pravila:
- mora čuvati tajnim sigurnosna obilježja kartice i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini kartice
  - sigurnosna obilježja kartice ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima
  - sigurnosna obilježja kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti
  - karticu mora koristiti tako da druge osobe ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja
  - prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik 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 Korisnika i/ili utipkavanja PIN-a, primjerice plaćanje cestarina i slično
  - Korisnik je dužan 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, Korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu
  - u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji, odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji
  - Korisnik je dužan 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, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih Internet stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.
93. Platna transakcija koju je Korisnik inicirao korištenjem kartice smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina:
- uručanjem kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovine i potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, odnosno, unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži
  - uručanjem kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži
  - umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat
  - davanjem putem telefona ili pisanim putem sigurnosnih elemenata koje zahtjeva prodajno mjesto u trenutku zaprimanja naloga za izvršenje transakcije
  - pri kupnji robe i usluga putem Interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira te se platna transakcija autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini kartice i, prema potrebi, statičkom zaporkom ukoliko Korisnik nije korisnik Tokena/mTokena Banke, odnosno, jednokratnom lozinkom koju generira Token/mToken ako je Korisnik ujedno i korisnik Tokena/mTokena Banke
  - umetanjem ili prinošenjem Platne kartice samoposlužnom uređaju, odnosno, postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom 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)
  - sklapanjem ugovora o terećenju kartice.
94. 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 Korisnika i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti naknadu za opoziv suglasnosti.
95. Korisnik potpisom zahtjeva za izdavanjem statičke lozinke potvrđuje da je upoznat i da pristaje na sve rizike povezane s korištenjem kartice sa statičkom zaporkom koji, između ostaloga, proizlaze iz:
- nemogućnosti promjene statičke zaporke od strane Korisnika,
  - mogućnosti krađe podataka o statičkoj zaporki ili drugačijeg saznanja za statičku zaporku od strane neovlaštenih osoba.

### **Naknade i tečajevi**

96. Banka za korištenje kartica naplaćuje naknade sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke dioničko društvo za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama).
97. Naplata svih transakcija učinjenih karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama.



98. Platne transakcije izvršene karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune na sljedeći način:

- Sve platne transakcije napravljene u valuti EUR Banka preračunava u kune po vlastitom prodajnom tečaju Banke za devize za EUR na dan evidentiranja transakcije kod Banke
- Sve transakcije napravljene u valuti koja nije EUR, VISA Europe preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune po prodajnom tečaju Banke za devize za EUR na dan evidentiranja transakcije kod Banke.

Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti. Tečaj Visa Europe dostupan je javnosti na Internet stranicama:

- [http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange\\_rates.aspx](http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx)

99. Tečajevi Banke dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke, na Internet stranicama Banke te putem INFO telefona 072 472 472.

## **Zaštitne mjere**

100. Korisnik/Klijent je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zloupotrebi i izostanku primitka platne kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala sigurnosna obilježja kartice. Ukradena platna kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe sigurnosnih obilježja kartice i podataka s kartice. Korisnik/Klijent je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu), te pisanu prijavu predati u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke ili poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d.. Po primitku prijave Banka će blokirati platnu karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

101. Na osnovi pisane prijave nestanka platne kartice sukladno ovoj točki, Korisniku se izdaje zamjenska kartica s novim PIN-om. Trošak izdavanja zamjenske platne kartice snosi Klijent, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu sigurnosnih obilježja kartice ili podatka s kartice.

102. Nestanak platne kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, Korisnik/Klijent je obvezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka kartice.

103. Ukoliko Korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučenom poštom na adresu Banke. Troškove učinjene pronađenom karticom u cijelosti snosi Klijent.

104. Banka je ovlaštena blokirati karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika/Klijenta, a u sljedećim slučajevima i bez prethodne prijave odnosno zahtjeva Korisnika/Klijenta, kao i pored slučajeva opisanih u točki 107. ovih Općih uvjeta poslovanja (Korištenje i blokada platnih instrumenata):

- ako Korisnik/Klijent postupi protivno ovim Općim uvjetima poslovanja,
- ako je tri puta uzastopno uneseno pogrešno sigurnosno obilježje kartice,

- u slučajevima koji se odnose na značajno povećanje rizika da Klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja
  - ako je račun koji je vezan uz karticu blokiran,
  - po saznanju Banke o smrti Korisnika.
105. U slučaju kad Korisnik tri puta uzastopno unese krivi PIN, Banka može onemogućiti daljnje korištenje kartice na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom PIN-a, dok se na prihvatnim mjestima na kojima sa transakcija autorizira potpisom, kartica i dalje može nesmetano koristiti.
106. Banka može trajno uskratiti pravo korištenja kartice ukoliko Korisnik/Klijent, po procjeni Banke, krši odredbe akata Banke ili pozitivnih propisa.
107. Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje je li ispunjen neki od uvjeta iz prethodnih stavaka za blokadu platne kartice.
108. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o blokadi i razlozima blokade kartice, ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika/Klijenta o onemogućavanju korištenja kartice niti kada su tri puta uzastopno unesena pogrešna sigurnosna obilježja kartice. U tom slučaju Korisnik mora kontaktirati s Bankom kako bi mu se omogućilo korištenje kartice. Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu platne kartice, na zahtjev Korisnika/Klijenta, deblokirati karticu i/ili Korisniku izdati novu karticu s novim PIN-om.

## Reklamacije

109. Za sve reklamacije ili pitanja koja se tiču poslovanja karticom, Korisnik/Klijent obraća se ovlaštenoj osobi Banke koja je zadužena za poslovni odnos s Klijentom, u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke, poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d. ili u Kontakt centar Banke, na broj telefona 0800 472 472.
110. U svrhu rješavanja reklamacije Korisnik/Klijent je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče reklamirane transakcije.
111. Korisnik/Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana terećenja kartice i/ili primitka Izvatka u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj transakciji, odnosno, o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji jer u protivnom gubi prema Banci pravo na naknadu štete i ostala prava koja mu s tim u vezi pripadaju po mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima.
112. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Klijent snosi sve troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Korisnik/Klijent o tome obavijestio Banku.
113. Korisnik/Klijent također odgovara u cijelosti za svu štetu i troškove nastale korištenjem izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice ili njenom

neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu sigurnosnih obilježja kartice.

114. Korisnik/Klijent je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira sigurnosnim obilježjima platne kartice, unesena sigurnosna obilježja smatraju nedvojbenim dokazom identiteta i autorizacije transakcije kao i da se njihova zloupotreba od strane neovlaštene osobe smatra posljedicom krajnje nepažnje Korisnika i/ili njegovog postupanja protivno ovim Općim uvjetima poslovanja.
115. Korisnik/Klijent koji posumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje kartice dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ukoliko je moguće sačuvati dokaz o tome, a Banka će o toj tvrdnji Korisnika/Klijenta obavijestiti nadležno tijelo tj. Ministarstvo unutarnjih poslova RH ili Državno odvjetništvo RH. Korisnik/Klijent može i sam podnijeti i kaznenu prijavu nadležnom tijelu ukoliko smatra da je žrtva kaznenog djela.
116. Korisnik/Klijent odgovara u cijelosti za troškove, naknade i štetu nastalu korištenjem kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice u slučaju krađe sigurnosnih obilježja kartice ili podataka s kartice.
117. Reklamacija troška plaćenog platnom karticom ne oslobađa Klijenta od obveze plaćanja tog troška. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana, Banka će po utvrđenju izvršenja nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Klijentu bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama, odnosno, dovesti terećeni račun Klijenta u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena. Ukoliko Korisnik osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno izvršena dužan je isto dokazati, odnosno Banka nije dužna dokazati da je autorizacija platne transakcije bila provedena, da je platna transakcija bila pravilno zabilježena i proknjižena te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak.
118. Korisnik/Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti reklamacije.
119. Korisnik/Klijent dužan je dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u zahtjevu. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila neopravdana, Banka od Korisnika može zatražiti plaćanje svih troškova koje je pritom snosila te naknade za rješavanje reklamacije u skladu sa Odlukom o naknadama.
120. Sve reklamacije u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, Korisnik rješava s prodajnim mjestom.
121. Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice od strane prodajnog mjesta.

## **VIII. Korištenje i blokada platnih instrumenata**

122. Banka je ovlaštena blokirati platni instrument zbog razloga:
  - koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,

- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare ili
  - u slučaju platnog instrumenta temeljem kojeg Klijent može raspolagati dozvoljenim prekoračenjem po računu, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.
123. Banka će, ovisno o mogućnostima, prije ili nakon blokiranja platnog instrumenta obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta, izuzev ako bi davanje takve obavijesti bilo u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.
124. Banka će deblokirati platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.
125. Klijent je dužan:
- koristiti se platnim instrumentom u skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja i ugovorom kojim je regulirano izdavanje i korištenje tog platnog instrumenta
  - bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju,
  - neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta, uključujući PIN odnosno certifikat.

## **IX. Kamate, naknade i tečajevi**

126. Banka obračunava i naplaćuje kamate i naknade za otvaranje i vođenje računa te pružanje ostalih platnih usluga u skladu s odlukama Banke koje reguliraju obračun kamata i naknada ili sukladno ugovoru zaključenim s Klijentom.
127. Izvod iz odluka Banke koje reguliraju obračun kamata i naknada koje je Klijent obavezan plaćati, dostupan je na web stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).
128. Za nacionalne platne transakcije u kunama Banka obračunava i naplaćuje naknadu jednom mjesečno po završetku obračunskog razdoblja (završen kalendarski mjesec) i prilikom zatvaranja računa.
129. Za nacionalne, prekogranične i međunarodne platne transakcije u ostalim valutama naknada se obračunava i naplaćuje odmah prilikom provođenja svake pojedine platne transakcije.
130. Kamata se obračunava mjesečno, a pripisuje računu kvartalno te kod zatvaranja računa Klijenta.
131. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja Banka može provesti odmah bez prethodne obavijesti Klijentu, uz naknadnu obavijest o istome.
132. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Klijenta, Banka može provesti bez obavijesti Klijentu.
133. Banka u obradi naloga za izvršenje platnih transakcija u stranoj valuti primjenjuje dnevnu tečajnu listu Banke koja je objavljena na njenim Internet stranicama i u svim njenim poslovnim

jedinicama. Banka može s Klijentom dogovoriti drugačiji tečaj od onog objavljenog na tečajnoj listi Banke.

134. Prije nego što iznos platne transakcije odobri Klijentu, Banka je iz iznosa platne transakcije ovlaštena naplatiti sve svoje naknade za izvršenje te platne transakcije. Kod platnih transakcija koje se provode preko drugih osoba, Banka je ovlaštena iz iznosa platne transakcije naplatiti sve naknade i troškove za koje Banku ili primatelja plaćanja terete te osobe. Ako kod platnih naloga s opcijom „OUR“ Banka ne uspije naplatiti naknadu od banke pošiljatelja u roku 30 (trideset) dana od datuma dospijeca naknade, Banka zadržava pravo naplate naknade od Klijenta na teret bilo kojeg njegovog računa otvorenog u Banci direktnim (izravnim) terećenjem bez davanja posebne suglasnosti Klijenta. O svakoj promjeni naknada za platne usluge, Banka će obavijestiti Klijenta sukladno odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja.

## **X. Informiranje**

135. Banka izvješćuje Klijenta o izvršenim platnim transakcijama po računu putem Izvatka o stanju i promjenama na računu koji Klijentu dostavlja na ugovoreni način.

136. Izvadak se dostavlja po svakoj promjeni po računu, osim ako je drukčije ugovoreno.

137. Banka će Klijentu na izvacima o stanju i promjenama na računu dati sve obvezne informacije o pojedinoj platnoj transakciji.

138. U slučaju da Banka informacije Klijentu dostavlja poštom na adresu, smatrat će se da je informacija uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu adresu Klijenta koju Banka ima evidentiranu u svom registru.

139. Ukoliko Klijent odluči osobno preuzimati u poslovnici Banke izvatke o stanju i promjenama na računu, Klijent je dužan iste preuzimati najmanje jednom mjesečno. U protivnom Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja izvadaka o stanju i promjenama na računu.

140. Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od osam radnih dana, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i ostalih podataka o kojima je obavijestio Banku u zahtjevu za otvaranje računa odnosno u drugom zahtjevu ili pristupnici temeljem kojih mu je Banka omogućila korištenje neke od platnih usluga te prema potrebi dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

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

## **XI. Zaštita podataka i povjerljivih informacija**

142. Banka će zaštititi sve podatke koji se odnose na osobne podatke kojima raspolaže na temelju obavljanja registrirane djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

143. Banka je ovlaštena navedene podatke dostaviti na zahtjev nadležnih tijela sukladno zakonskim propisima.
144. Banka će na način i u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka u Republici Hrvatskoj, prikupljati i obrađivati osobne podatke i u svrhe provedbe poreznog propisa SAD-a pod nazivom Foreign Account Tax Compliance Act (dalje: FATCA) kojim se zahtijeva od financijskih institucija prepoznavanje i izvještavanje porezne vlasti SAD-a o američkim poreznim obveznicima koji posjeduju financijsku imovinu izvan SAD-a, te utvrđenja tzv. FATCA statusa poreznih obveznika SAD-a, sve u skladu sa Zakonom o administrativnoj suradnji u području poreza (NN 115/16).
145. Banka će na način i u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka u Republici Hrvatskoj, prikupljati i obrađivati osobne podatke i u svrhe provedbe Common Reporting Standarda (CRS), odnosno standarda obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja, sve u skladu sa Zakonom o administrativnoj suradnji u području poreza (NN 115/16).
146. Podaci o stanju i promjenama na računu Korisnika predstavljaju bankovnu tajnu i Banka ih može dati samo uz izričitu suglasnost Korisnika odnosno u slučajevima predviđenim Zakonom o kreditnim institucijama.
147. Korisnik ovlašćuje Banku da podatke o računu koji se dostavljaju u Jedinostveni registar računa, a smatraju se javnima kao i ime osobe/a ovlaštenih za zastupanje korisnika, može proslijediti članicama HPB grupe.

## **XII. Odgovornosti**

148. 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.
149. U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autorizirane platne transakcije greškom Banke, Banka će Klijentu nadoknaditi štetu uključujući naplaćene naknade i pripadajuće kamate.
150. Klijent je odgovoran za izvršenje neautoriziranih platnih transakcija u punom iznosu u slijedećim slučajevima:
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zloupotrebe platnog instrumenta
  - ako se nije koristio platnim instrumentom u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i ugovorom kojim je regulirano izdavanje i/ili korištenje tog platnog instrumenta
  - ako nije bez odgađanja obavijestio Banku ili osobu koju je ovlastila Banka o gubitku, krađi ili zloupotrebi - ako nije odmah po primitku platnog instrumenta poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima poslovanja) za zaštitu sigurnosnih obilježja kartice, odnosno, certifikata,
  - ako je Klijent postupao prijeverno.

151. Klijent nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije ukoliko je ista posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zlouporabe platnog instrumenta u slučaju:
- kada su platne transakcije izvršene nakon što je o tome obavijestio Banku
  - ako Klijentu nisu bile raspoložive informacije za obavještanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta.
152. 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 poslovanja.
153. Ukoliko Klijent ne obavijesti Banku o izvršenju neautorizirane platne transakcije na teret svog računa u roku 8 (osam) dana od saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, Banka nije odgovorna za eventualno nastalu štetu.
154. Klijent nema pravo na povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja u slučaju:
- kada suglasnost za izvršenje nije dana za točan iznos platne transakcije
  - kada iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Klijent uobičajeno očekivao
  - ako je Klijent dao suglasnost Banci za izvršenje platne transakcije
  - ako su Klijentu prethodno bile raspoložive informacije o budućoj platnoj transakciji.
155. Povrat novčanih sredstava s osnove autoriziranih platnih transakcija iniciranih od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ostvaruje temeljem ovjerenog zahtjeva u roku 8 (osam) dana od datuma terećenja računa.

### **XIII. Isključenja od odgovornosti**

156. 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, EuroNKS-a, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, Target2 sustava, FINE, Hrvatske pošte d.d. i SWIFT-a.
157. Banka se također oslobađa od odgovornosti štetu, odnosno za povrat iznosa neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene platne transakcije, kao i za povrat naknada i kamata, u sljedećim slučajevima:
- ako je izvršenje neodobrene, 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 neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
  - ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posljedica Klijentove prijevare;

- ako je Banka izvršila neodobrenu platnu transakciju, nepravilno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili promijenjenog platnog naloga.
158. Banka se također oslobađa odgovornosti za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kojemu je uzrok provedba mjera sukladno propisima i međunarodno prihvaćenim obvezama na području sprječavanja pranja novca i financiranju terorizma, kao i propisima koji Banci nalažu obveze u pogledu provjere informacija koje moraju biti priložene prijenosu novčanih sredstava..
159. Također je isključena odgovornost Banke za neizvršenje ili produljenje roka izvršenja naloga ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi dodatne podatke i dokumentaciju radi provedbe mjera iz prethodnog stavka.
160. U slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr., elektronička pošta, telefaks) 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.
161. 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.
162. Banka prilikom obavljanja poslova platnog prometa i otvaranja računa nije dužna provjeravati ispravnost pečata Klijenta odnosno uspoređivati njegov otisak ukoliko je isti otisnut na potpisnom kartonu deponiranom u Banci niti je odgovorna za eventualnu štetu koju je Klijent pretrpio zbog zlorabe pečata ako je isti otisnut na obrascima platnog prometa i/ili dokumentaciji za otvaranje računa i/ili Okvirnom ugovoru.

#### **XIV. Prigovori, reklamacije i pravna zaštita**

163. Klijent može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja i zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.
164. Klijent podnosi prigovor Banci na jedan od sljedećih načina:
- osobno ili pisanim putem u poslovnoj mreži Banke,
  - telefonskim pozivom na besplatan broj kontakt centra Banke: 0800 472 472,
  - telefaksom na broj: 01/4707 987,
  - na e-mail adresu: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr),
  - poštom na adresu Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10000 Zagreb.
165. Klijent je na isti način dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj, neizvršenoj ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 8 (osam) dana od dana terećenja njegovog računa.
166. Banka će odgovoriti Klijentu na uredno zaprimljeni prigovor najkasnije u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana njegovog zaprimanja.



167. Za sve sporove koje proizlaze iz ugovora ili su u vezi s njima mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.
168. Za sve sporove koji proizlaze iz ugovora ili su u vezi s ugovorom kojeg je Banka zaključila s klijentom- nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.
169. Na ugovore se primjenjuje hrvatsko pravo, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

## **XV. Prestanak ugovora**

170. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.
171. Klijent može u svakom trenutku otkazati Ugovor, neovisno o tome da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme, uz pisanu obavijest Banci. Ugovor se smatra otkazanim u trenutku kada Banka primi otkazno pismo potpisano od strane zakonskog zastupnika Klijenta ili osobe ovlaštene od strane zakonskog zastupnika Klijenta (punomoćnik), izuzev ako Banka i Klijent ugovore da će se Ugovor smatrati otkazanim protekom otkaznog roka.
172. Danom otkaza Ugovora dospijevaju sve do tada nedospjele obveze Klijenta prema Banci po osnovi Ugovora te je Klijent iste obvezan ispuniti Banci bez odgađanja.
173. Banka može otkazati Ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme pisanim putem uz otkazni rok od jednog (1) mjeseca.
174. Ugovor se smatra otkazanim neposrednom predajom otkaznog pisma Klijentu, 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 ili dostavom otkaznog pisma faksom na službeni broj faksa Klijenta, neovisno o tome da li je i kada je Klijent preuzeo otkazno pismo.
175. Banka je ovlaštena otkazati ugovor bez otkaznog roka i zatvoriti transakcijski račun:
- ako Klijent postupa protivno odredbama ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja 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,
  - ako po transakcijskom računu Klijenta nije bilo evidentiranog prometa duže od jedne godine, sukladno odluci Banke
  - u slučaju prestanka obavljanja gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja od strane Klijenta,
  - u slučajevima predviđenima mjerodavnim propisima ili na temelju odluke nadležnog tijela kojom se Banci nalaže zatvaranje određenog transakcijskog računa.
  - U slučajevima kada prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma. Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja blokirati transakciju ili platni instrument, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao poslovni odnos sa Klijentom, ako to smatra nužnim. Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti od Klijenta bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja.

176. U slučaju otkaza Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će zatečena sredstva na transakcijskom računu Klijenta prenijeti na poseban račun Banke do konačne isplate Klijentu te ga o istome obavijestiti. Banka će vlasniku računa isplatiti navedena sredstva nakon što isti dostavi Banci odgovarajući dokaz o vlasništvu nad sredstvima na zatvorenom računu.
177. Otkazom Okvirnog ugovora otkazuju se i sve ostale usluge i posebni ugovori o ostalim uslugama vezanim za transakcijski račun Klijenta.
178. Ako se račun zatvara na temelju zakona odnosno drugih propisa, uz zahtjev za zatvaranje računa, Klijent ili druga ovlaštena institucija dostavlja Banci dokument na temelju kojeg račun treba zatvoriti.
179. U slučaju smrti fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnost, Banka će račun zatvoriti i sredstva isplatiti nasljednicima određenima pravomoćnim rješenjem o nasljeđivanju.
180. Iznimno od prethodnog stavka, a u slučaju prijenosa obrtnice na nasljednike, Banka će prenijeti račun na nasljednika po pravomoćnom rješenju o nasljeđivanju.
181. Ukoliko postoje dugovanja po transakcijskom računu nakon smrti fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnost, ista su dužni podmiriti nasljednici iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.
182. Za otkaz ugovora i zatvaranje računa Banka je ovlaštena naplatiti naknadu te u cijelosti zadržati već naplaćenu naknadu za otvaranje i vođenje računa, neovisno o roku važenja ugovora te razlogu zbog kojeg se ugovor otkazuje.
183. Banka neće udovoljiti zahtjevu Klijenta za zatvaranje računa ako Klijent ima dospjelih nepodmirenih obveza prema Banci ili je u obvezi vraćanja stvari koje su vlasništvo Banke.
184. Kod zatvaranja računa Klijent je dužan dati nalog za prijenos sredstava radi dovođenja stanja računa po svim valutama na nulu. Ako Klijent ne da nalog za prijenos sredstava u stranoj valuti, Banka će pri zatvaranju računa zatečena sredstva u stranoj valuti konvertirati u kune.

## **XVI. Izmjene Općih uvjeta poslovanja**

185. Izmjene Općih uvjeta poslovanja Banka će učiniti dostupnima u svim poslovnim jedinicama Banke i pravnih osoba koje u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na web stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) najmanje 15 (petnaest) dana prije predloženog datuma početka primjene izmjena.
186. Ukoliko Klijent do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta poslovanja ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Klijent suglasan s predloženim izmjenama.
187. Klijent koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

188. U slučaju da Klijent obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala Ugovor uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana koji počinje teći onog dana kada je Banka objavila izmjene Općih uvjeta poslovanja.

## **XVII. Završne odredbe**

189. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 20. listopada 2017. godine kojim danom prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte od 01. srpnja 2017.

190. Potpisom Ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima poslovanja i da pristaje na njihovu primjenu.

191. Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se i na sve ugovore koje su Klijenti i Banka sklopili do dana početka njihove primjene.

192. Postojeći obrasci potpisnih kartona deponirani u Banci na kojima su prijavljeni osobni podaci i potpis Ovlaštenika za raspolaganje sredstvima na računu Klijenta te pečat Klijenta i dalje su važeći u dijelu osobnih podataka i potpisa Ovlaštenika.

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

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

195. Za sve odredbe Općih uvjeta poslovanja koje su protivne kogentnim odredbama važećih propisa smatrat će se da su zamijenjene kogentnim odredbama s danom početka njihove primjene.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo