



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo,  
Jurišićeva 4, HR-10000 Zagreb

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo dana 13. lipnja 2017. godine Uprava Banke donosi slijedeće

## OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO ZA KORIŠTENJE USLUGA IZRAVNOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

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

Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenom na web stranicama Hrvatske narodne banke [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

### 1. PODRUČJE PRIMJENE

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

(1.2.) Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno sa Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte.

U odnosu na Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte, ovi Opći uvjeti poslovanja smatraju se posebnima i imaju prednost u primjeni. Oni reguliraju prava i obveze korisnika Usluga izravnog bankarstva te prava i obveze Banke u pružanju Usluga izravnog bankarstva. Oni zajedno sa Pristupnicom čine Ugovor, a Ugovor, Opći uvjeti računa, Ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa, Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju sastavni su dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

### 2. UVODNE ODREDBE

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

a) **Administrator ovlaštenja** – Ovlašteni korisnik kojega je Korisnik ovlastio da u ime i za račun Korisnika dodjeljuje, ukida i mijenja ovlaštenja za sebe i ostale Ovlaštene korisnike.

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

c) **Aktivacijski kod** – osobni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Ovlaštenom korisniku, a koristi se u procesu registracije Ovlaštenog korisnika za korištenje pojedine usluge izravnog bankarstva ili aktiviranja pojedinih sredstava za identifikaciju i ovjeru.

- d) **Autorizacija** – suglasnost Korisnika odnosno Krajnjeg korisnika na izvršenje naloga za plaćanje.
- e) **Banka** - Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Jurišićeva 4, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska, kao izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja.
- f) **Certifikat** – potvrda u elektroničkom obliku, izdana od strane Banke, s ograničenim rokom važenja, pohranjena na pametnoj kartici ili USB uređaju, koja povezuje podatke za verifikaciju elektroničkog potpisa s Ovlaštenim korisnikom kojem je Banka dodijelila predmetnu pametnu karticu ili USB uređaj te potvrđuje njegov identitet.
- g) **Inicijalni PIN** - osobni identifikacijski broj kojeg Banka dodjeljuje Ovlaštenom korisniku koji kao sredstvo za identifikaciju i ovjeru koristi token ili drugo sredstvo za identifikaciju i ovjeru za čije je inicijalno korištenje potreban unos inicijalnog PIN-a, poznat je isključivo Ovlaštenom korisniku i služi za njegovu inicijalnu autentifikaciju.
- h) **Jednokratna lozinka (OTP - One time password)** – je vremenski ograničen niz brojeva koje token generira nakon unosa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Ovlaštenog korisnika prilikom pristupanja Usluzi.
- i) **Kanali izravnog bankarstva** – sredstva daljinske komunikacije koja omogućavaju korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga korištenjem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Ovlaštenog korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu.
- j) **Klijent** – Klijentom se za potrebe Općih uvjeta smatra poslovni subjekt, koji koristi usluge izravnog bankarstva.
- k) **Korisnik** – Poslovni subjekt kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Usluga izravnog bankarstva. Korisnikom može postati Poslovni subjekt koji u Banci ima otvoren Račun.
- l) **MAC (Message authentication code)** - je postupak potpisivanja naloga putem usluge internetskog bankarstva. Provodi se na način da se u token upisuje određeni niz znamenaka koji se prikazuje kod potpisivanja naloga, a token automatski generira jedinstveni niz znamenaka koje je potrebno unijeti u odgovarajuće polje. Time se nalog smatra potpisanim.
- m) **Nalozi** – uputa Banci za postupanje od strane Ovlaštenog korisnika (nalozi platnog prometa, zahtjevi i ugovori zadani uslugama izravnog bankarstva) kojom se traži izvršenje platne transakcije. Svi nalozi zadani uslugama izravnog bankarstva izjednačeni su onima potpisanim vlastoručnim potpisom.
- n) **Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju** – Odluka o naknadama koje se naplaćuju klijentima za usluge u poslovanju.
- o) **Okvirni ugovor** – Okvirni ugovor o platnim uslugama čine ovi Opći uvjeti zajedno s Pristupnicom, Opći uvjeti računa, Ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa, Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju.
- p) **Opći uvjeti** – Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za korištenje usluga izravnog bankarstva za poslovne subjekte.
- q) **Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte** - Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte.
- r) **Ovlašteni korisnik** – fizička osoba koja je ovlaštena od strane Korisnika, i u njegovo ime i za njegov račun koristiti uslugu izravnog bankarstva ovisno o dobivenim ovlaštenjima.
- s) **Pametna kartica/USB uređaj** – certificirani kriptografski uređaj za sigurnu pohranu certifikata koji služi za identifikaciju Ovlaštenog korisnika za pojedinog Korisnika, pristup i korištenje usluge Internet bankarstva ovisno o danim ovlaštenjima.
- t) **PIN** – osobni tajni identifikacijski broj Ovlaštenog korisnika, koji je poznat isključivo Ovlaštenom korisniku te se koristi za identifikaciju Ovlaštenog korisnika za pristup tokenu, mTokenu, pametnoj kartici, USB uređaju ili drugom sredstvu za identifikaciju i ovjeru koje se može koristiti nakon ispravnog unosa PIN-a.

u) **Podnositelj Pristupnice** – Klijent koji predajom potpisane Pristupnice od Banke traži mogućnost korištenja usluga Internet bankarstva za poslovne subjekte.

v) **Poslovni subjekt** – pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) te fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

w) **Potpisnik** – Ovlašteni korisnik koji posjeduje Uređaj kojim se potpisuju i autoriziraju nalozi za plaćanje u ime i za račun Korisnika. Potpisnik može biti lijevi, desni ili samostalni, a ovlaštenje mu je moguće dodijeliti po pojedinom računu.

x) **Pristupnica** – Zahtjev za korištenje usluga izravnog bankarstva za poslovne subjekte.

y) **Pristupnica za SMS uslugu** – Zahtjev za korištenje SMS usluge za poslovne subjekte.

z) **Račun** – svaki transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane uz platno-prometne usluge.

aa) **Raspoloživo stanje na računu** - 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..).SMS usluga – usluga koja omogućuje Korisnicima da putem mobilnog telefona od Banke primaju poruke s informacijama.

bb) **Šifra za otključavanje** – je alfanumerički set znakova koji se koristi za otključavanje pametne kartice ili USB uređaja u slučaju kad se isti zaključaju usred uzastopnog unosa pogrešnog PIN-a.

cc) **Token/mToken** – kriptografski uređaj/aplikacija, inicijaliziran pridruženim ključem i zaštićen lozinkom koji putem kriptografskih algoritama služi za identifikaciju Ovlaštenog korisnika za pojedinog Korisnika (kontrola pristupa), ovisno o danim ovlaštenjima.

dd) **Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga** – Ugovor o transakcijskom računu između Banke i Klijenta.

ee) **Unositelj** – Ovlašteni korisnik koji posjeduje Uređaj kojim se unose nalozi za plaćanje, a ovlaštenje mu je moguće dodijeliti po pojedinom računu.

ff) **Uputa za korištenje usluga izravnog bankarstva za poslovne subjekte** – upute u kojima je opisan način rada s aplikacijom HPB Internet bankarstva za poslovne subjekte i korištenje uređaja.

gg) **Uređaj** - je vlasništvo Banke i predstavlja token, pametnu karticu, USB uređaj, mobilni token ili sličan kriptografski uređaj na kojem se generiraju korisnički kriptografski ključevi i na kojem se pohranjuju certifikati koji identificiraju Korisnika.

hh) **Usluge izravnog bankarstva** – skup usluga Banke koji čine usluga internetskog bankarstva Banke i SMS usluga (u daljnjem tekstu: Usluge).

Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima poslovanja imaju značenja kako je to utvrđeno Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte.

### 3. OPSEG USLUGE

(3.1.) Informacije o ponudi usluga izravnog bankarstva dostupne su u poslovnoj mreži i na web stranicama Banke ([www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)).

(3.2.) Za svaku ugovorenu Uslugu, Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u Ugovoru i/ili Uputi za korištenje usluga izravnog bankarstva za poslovne subjekte. Uputa je dostupna na web stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr). Banka ima pravo izmjene Upute, a Korisnik je dužan po istima postupati.

(3.3.) Banka pridržava pravo izmjene opsega i sadržaja Usluga, Uputa za korištenje usluge i Uputa za korištenje Uređaja. Sve izmjene bit će Korisniku dostupne u poslovnoj mreži Banke i na web stranicama Banke. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja Usluga. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjene usluga koje se mogu obavljati korištenjem pojedinog kanala ako u roku od 15 dana od dana njihove objave ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvaćanju izmjena usluga koje se mogu obavljati korištenjem ugovorene usluge izravnog bankarstva smatra se da je Korisnik otkazao Ugovor o korištenju te usluge.

(3.4.) Banka je ovlaštena uvoditi nove i mijenjati postojeće obrasce koji se koriste za ugovaranje ili korištenje pojedine usluge izravnog bankarstva te će ih objaviti na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

(3.5.) Moguće je ugovoriti korištenje više uređaja za isti opseg Usluga.

(3.6.) Korisnik ima pravo koristiti Uslugu na ugovoreni način u svim odnosima za koje je predviđena, a dužan ih je koristiti sukladno Okvirnom ugovoru i uputama za korištenje pojedine usluge.

#### **4. UGOVARANJE USLUGE**

(4.1.) Za ugovaranje Usluga, Korisnik mora zadovoljiti sljedeće uvjete:

- Korisnik Usluga može postati poslovni subjekt koji u Banci ima otvoren račun.
- Korisnik mora Banci dostaviti pravilno popunjenu i potpisanu Pristupnicu za korištenje Usluga u poslovnu mrežu Banke ili poštom na adresu Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Direkcija izravnog bankarstva, Jurišićeva 4, 10000 Zagreb
- Zakonski zastupnik Korisnika svojim potpisom jamči za davanje ovlaštenja Ovlaštenim korisnicima na vlastitu odgovornost i ujedno korisnicima s pravom verifikacije daje ovlast za ugovaranje dodatnih usluga putem Usluga.

(4.2.) Ugovor o korištenju Usluga sklapa se između Banke i Korisnika, na neodređeno vrijeme.

(4.3.) Korisnik svojim potpisom na Pristupnici prihvaća Opće uvjete poslovanja, ugovara korištenje Usluga i potvrđuje točnost navedenih podataka.

(4.4.) Trenutkom sklapanja ugovora se smatra trenutak odobrenja Pristupnice od strane Banke.

(4.5.) Korisnik u Pristupnici odabire način dostave Uređaja.

(4.6.) Korisnik u Pristupnici mora odrediti jednog ili više Ovlaštenih korisnika, koji će u njegovo ime koristiti ugovorenu uslugu izravnog bankarstva.

(4.7.) Korisnik mora svakom Ovlaštenom korisniku usluge internetskog bankarstva odabrati jednu vrstu ovlaštenja, između onih koje mu ponudi Banka.

(4.8.) Za pojedinog Ovlaštenog korisnika moguće je odabrati različite vrste ovlaštenja. Odabir, izmjena i opoziv ovlaštenja Ovlaštenih korisnika temelji se na dostavi ispravno popunjenih obrazaca Banke predviđenih za pojedinu uslugu izravnog bankarstva, koje Korisnik dostavi Banci na način predviđen za pojedinu uslugu izravnog bankarstva. Alternativno, Administrator ovlaštenja može unutar internetskog bankarstva samostalno odabrati, mijenjati ili opozvati ovlaštenja Ovlaštenih korisnika. Svaki odabir, izmjena ili opoziv ovlaštenja je neopoziv nalog za daljnje postupanje Banke.

(4.9.) Korisnik je upoznat s činjenicom da je Banka ovlaštena samostalno uvoditi nove vrste ovlaštenja, mijenjati opseg ili ukidati pojedine vrste ovlaštenja koje Korisnik odabire Ovlaštenim korisnicima te je s istim suglasan.

(4.10.) Svi obrasci koje Korisnik dostavi Banci u vezi s ugovaranjem, korištenjem ili opozivom korištenja Usluga izravnog bankarstva moraju biti potpisani od strane Korisnika ili osobe ovlaštene za zastupanje Korisnika i ovjereni pečatom kojeg je Korisnik prijavio Banci.

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

(4.12.) Korisnik se uslugom internetskog bankarstva može koristiti najkasnije od prvog sljedećeg radnog dana nakon što preuzme sve potrebne podatke i/ili sredstva za ovjeru i identifikaciju, koja su nužna za korištenje usluge.

(4.13.) Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Pristupnicu ili Pristupnicu za SMS uslugu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja Usluge, bez obaveze da Podnositelju Pristupnice obrazloži svoju odluku.

## 5. KORIŠTENJE USLUGE

(5.1.) Korisnik usluzi internetskog bankarstva pristupa pomoću uređaja (pametne kartice, USB uređaja čitača, tokena, mobilnog tokena) koji su nužni za identifikaciju.

(5.2.) Po odobrenju Pristupnice Banka Korisniku uručuje uređaje ili ih šalje poštom na adresu za korespondenciju navedenu na Pristupnici. PIN šalje poštom na adresu za korespondenciju Ovlaštenog korisnika navedenu na Pristupnici odvojeno od Uređaja.

(5.3.) Ovlaštenom korisniku koji kao Uređaj koristi mToken Banka će u roku od dva dana od dana ugovaranja njegovog korištenja poslati na ugovoreni broj mobilnog telefona SMS poruku s poveznicom s koje Ovlašteni korisnik može instalirati mToken na mobilni telefon. Također, Banka će Ovlaštenom korisniku, na način kojega Korisnik odabere iz Bančine ponude, dostaviti aktivacijski kod, kojim može aktivirati mToken. Korisnik potvrđuje da je upoznat s time da se mToken instalira na mobilni telefon s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci te je suglasan da Banka ne odgovara za mogućnosti i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica, kao ni za uvjete pod kojima se mToken može instalirati. Ovlašteni korisnik je obavezan odmah nakon aktivacije mTokena, a prije prve prijave u internetsko bankarstvo odabrati i potvrditi PIN kojime će se nadalje identificirati pri korištenju mTokena.

(5.4.) Aktivacijski kod za mToken šalje se Ovlaštenom korisniku u dva dijela:

- prvi dio aktivacijskog koda šalje se SMS porukom
- drugi dio aktivacijskog koda šalje se preporučenim pismom na adresu za korespondenciju ukoliko nije dostupna e-mail adresa.

(5.5.) Prilikom prvog korištenja usluge internetskog bankarstva, Korisnik/Ovlašteni korisnik je obavezan promijeniti PIN na način propisan kratkom uputom za korištenje tokena, unutar same aplikacije kod spajanja putem mobilnog uređaja, pametne kartice ili USB uređaja. Upute za korištenje uređaja dostupne su na web stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

(5.6.) Uređaji osiguravaju autorizirani pristup servisu te dodatno digitalno potpisivanje financijskih transakcija.

(5.7.) Korisnik i Ovlašteni korisnik obvezuju se:

- s povećanom pažnjom čuvati sve dodijeljene Uređaje, tako da spriječe njihovo oštećenje, gubitak, krađu ili zlouporabu,
- s povećanom pažnjom zaštititi vlastite uređaje koje koriste za pristup pojedinoj usluzi izravnog bankarstva, poput računala ili mobilnog telefona, tako da spriječe njihov gubitak, krađu ili zlouporabu,
- koristiti se dodijeljenim uređajem na način uređen Općim uvjetima poslovanja, Uputom za korištenje usluga izravnog bankarstva za poslovne subjekte i relevantnom uputom za korištenje Uređaja,
- redovito provjeravati postojanje novih obavijesti i postupati u skladu o obavijestima koje ima Banke učini dostupnima putem ugovorene usluge izravnog bankarstva i/ili internetskih stranica Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr),
- pridržavati se svih sigurnosnih mjera zaštite i korištenja računala, odnosno mobilnog telefona kojeg koriste za pristup usluzi izravnog bankarstva, uključujući:
  - zaštititi pristup računalu i mobilnom uređaju povjerljivom zaporkom.
  - odabrati za zaporku takvu kombinaciju brojeva i znakova koje se ne može lako otkriti, primjerice ne odabrati uzastopni niz brojeva ili datum rođenja Ovlaštenog korisnika,
  - redovito periodički mijenjati odabranu zaporku,
  - zaštititi tajnost odabrane zaporke kako bi se spriječilo njezino otkrivanje ili neovlašteno korištenje,
  - ne otvarati e-mailove i privitke pristigle od nepoznatih i/ili sumnjivih pošiljatelja te ne otvarati poveznice iz takvih poruka,
  - pribavljati informatičku opremu i programske aplikacije iz provjerenih i sigurnih izvora,
  - redovito osvježavati antivirusne definicije i skenirati sve aplikacije na računalu kojeg koriste za pristup uslugama izravnog bankarstva ažuriranim antivirusnim programom,
  - pravodobno obnavljati certifikat pohranjen na dodijeljenom Uređaju.

(5.8.) Za korištenje usluge internetskog bankarstva Korisnik sam osigurava minimalne tehničke uvjete, uključujući računalo i pristup Internetu te mobilni uređaj kako je navedeno u Uputi za korištenje HPB Internet bankarstva za poslovne subjekte koja je dostupna na web stranicama Banke. Korisnik se potpisom Pristupnice obvezuje postupati u cijelosti u skladu s Uputom za korištenje HPB Internet bankarstva za poslovne subjekte.

(5.9.) Svi oblici korištenja usluge internetskog bankarstva zadani elektroničkim putem uz primjenu propisane korisničke dokumentacije izjednačeni su s vlastoručnim potpisivanjem od strane Ovlaštenih korisnika.

## **6. SIGURNOST**

(6.1.) Radi sigurnosti pristupa usluzi Internet bankarstva i radi obavljanja transakcija Banka će Ovlaštenom korisniku dodijeliti uređaj za identifikaciju/autentikaciju.

(6.2.) Korisnik je dužan koristiti se uređajima na način opisan u točki 5 ovih Općih uvjeta te ih čuvati od oštećenja i neovlaštenog korištenja.

(6.3.) Nakon prestanka korištenja uređaja, uređaj je potrebno ukloniti iz računala.

(6.4.) Korisnik je dužan čuvati tajnost svih PIN-ova kojima se koristi. Štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi u cijelosti snosi Korisnik.

(6.5.) Korisnik odgovara za način uporabe uređaja, kao i za sve posljedice koje za njega mogu iz toga proizaći. Korisnik snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi.

(6.6.) Korisnik je dužan za pristup usluzi Internet bankarstva koristiti samo ona računala koja imaju instaliranu antivirusnu zaštitu.

(6.7.) Banka ne snosi odgovornost u slučaju da se Korisnik ne može koristiti Uslugom zbog okolnosti na koje Banka ne može utjecati i okolnosti navedenih u točki 12.3 do 12.11. ovih Općih uvjeta.

(6.8.) U slučaju da prilikom korištenja usluga internetskog bankarstva adresa Banke ne započinje <https://ibps.hpb.hr/HPB.iBank.IBPS.Web/> korisnik se ne nalazi na internetskim stranicama Banke te u tom slučaju mora bez odgađanja prestati s korištenjem usluge. Korisnik je dužan prije započinjanja s korištenjem usluge Internet bankarstva provjeriti nalazi li se na internetskim stranicama Banke.

(6.9.) Na internetskim stranicama Banke ili putem izravnih kanala Korisniku su dostupna upozorenja i informacije o sigurnom korištenju usluge.

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

## **7. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA**

(7.1.) Korisnik raspolaže sredstvima na transakcijskim računima, otvorenim na temelju sklopljenog ugovora s Bankom, do visine raspoloživog stanja na računu.

## **8. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

(8.1.) Banka će izvršiti nalog za plaćanje kada su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje u skladu s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte iz točke 1.2. ovih Općih uvjeta važećim u trenutku obavljanja plaćanja.

(8.2.) Korisnik mora voditi računa o raspoloživom stanju na računu na računima u Banci, te o popunjavanju naloga svim potrebnim elementima. Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati nalog za plaćanje dostupni su Korisnicima u poslovnoj mreži Banke i svih osoba koje u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na web stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).



(8.3.) Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje, Korisnik odnosno Ovlašteni korisnik daju na jedan od sljedećih načina:

- Unosom MAC-a u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju, u slučaju kada Ovlašteni korisnik kao sredstvo za identifikaciju i ovjeru koristi token ili mToken.
- Elektroničkim potpisivanjem naloga za plaćanje korištenjem certifikata u slučaju kada Ovlašteni korisnik kao sredstvo za identifikaciju i ovjeru koristi pametnu karticu ili USB uređaj. Ukoliko je sredstvima po računu ovlašteno raspolagati više osoba u svojstvu Ovlaštenih korisnika, Banka pridržava pravo u svrhu dodatne provjere sigurnosti zahtijevati od Korisnika naknadnu potvrdu autorizirane platne transakcije. Preporuka je da se prilikom autorizacije naloga koriste dva potpisnika.

(8.4.) Platna transakcija za čije je izvršenje Korisnik/Ovlašteni korisnik dao suglasnost na jedan od načina navedenih pod 8.3 smatra se autoriziranom.

(8.5.) Korištenje personaliziranog sigurnosnog obilježja i sredstva za identifikaciju/autentifikaciju smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Korisnika odnosno Ovlaštenog korisnika, dok se ne dokaže suprotno u odgovarajućem postupku. Činjenica da je Banka zabilježila korištenje sredstva za identifikaciju/autentifikaciju kojem se pristupa korištenjem personaliziranog sigurnosnog obilježja, bit će dovoljna da bi Banka smatrala da je Korisnik odnosno Ovlašteni korisnik autorizirao tu platnu transakciju.

(8.6.) Korisnik je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira sigurnosnim obilježjima, unesena sigurnosna obilježja smatraju nedvojbenim dokazom njegovog identiteta i autorizacije transakcije. Korisnik stoga u cijelosti, bez ograničenja, odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu kao posljedica njegova prijevarnog postupanja, te ukoliko namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije postupao sukladno odredbama svih primjenjivih Općih uvjeta.

(8.7.) Nalog za plaćanje zadan putem usluga izravnog bankarstva koja omogućuje zadavanje naloga za plaćanje, smatra se da je elektronički potpisan, autoriziran i izdan u ime i za račun Korisnika.

(8.8.) Smatra se da je Banka zaprimila nalog za plaćanje u trenutku kada je Korisnik uredno popunjeni nalog za plaćanje potpisao i poslao putem Usluge. Korisnik potpisuje nalog za plaćanje MAC-om, pametnom karticom ili USB uređajem. Naloga za bezgotovinsko plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u kunama i eurima i na prekogranične platne transakcije u eurima Banka zaprima do 60 kalendarskih dana unaprijed. Takvi nalozi se evidentiraju u sustavu Banke i izvršavaju na zadani datum izvršenja.

(8.9.) Ako je račun korisnika blokiran i/ili raspoloživo stanje na računu nije dostatno za izvršenje plaćanje koje se odnosi na nacionalne platne transakcije u kunama i eurima i na prekogranične platne transakcije u eurima, Banka će zaprimljene naloga za plaćanje izvršiti u sljedećih 5 (pet) kalendarskih dana ukoliko naknadno bude osigurano pokriće na računu ili se račun odblokira.

(8.10.) Po primitku naloga za plaćanje, putem usluge izravnog bankarstva kojom je isti zadan, Korisniku/Ovlaštenom korisniku dostupna je informacija o uspješnom prijehu naloga. Informacija o uspješnom prijehu naloga za plaćanje ne znači da će nalog biti proveden, već samo da ga je Banka zaprimila.

(8.11.) Banka ispravne naloga za plaćanje izvršava u propisanim ili dogovorenim rokovima za pojedinu vrstu naloga za plaćanje, u skladu sa Terminskim planom izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata važećima u trenutku izvršenja platne transakcije dostupnim na [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

(8.12.) Ako Banka zaprimi nalog za plaćanje iza vremena određenog Terminskim planom izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata kao kraj radnog dana, smatrat će se da je nalog za plaćanje zaprimljen sljedećeg radnog dana.

(8.13.) Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.

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

(8.15.) Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na računu/računima.

(8.16.) Banka neće izvršiti neispravno uneseni platni nalog.

(8.17.) U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autorizirane platne transakcije greškom Banke, Banka će Korisniku nadoknaditi pretrpljenu štetu uključujući naplaćene naknade i pripadajuće kamate.

(8.18.) Korisnik je dužan pratiti ishod financijskih transakcija zaprimljenih putem Usluge.

(8.19.) Korisnik se izvješćuje putem Izvatka koji se dostavlja na način koji je ugovoren prilikom otvaranja računa o svim platnim transakcijama.

(8.20.) Banka ne odgovara za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnih transakcija ili izvršenje neautoriziranih platnih transakcija u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje neautorizirane transakcije, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica Korisnikove prijevare, prijevare njegovih ovlaštenika/Ovlaštenih korisnika posljedica pogrešnog unosa podataka od strane Ovlaštenog korisnika ili ako Korisnik ili njegov Ovlašteni korisnik ne ispunjavaju obveze iz ovih Općih uvjeta i/ili Općih uvjeta poslovanje po transakcijskim računima,
- ako se nesporno utvrdi da je nalog za plaćanje Korisnika krivotvoren,
- u dijelu za koji je odgovoran Korisnik ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica uporabe ukradenog ili izgubljenog uređaja koji je bio zlouporabljen.

(8.21.) Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o neautoriziranim platnim transakcijama, kao i o sumnji u gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje platnog instrumenta.

## **9. REKLAMACIJE I OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE**

(9.1.) Klijent je 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.

(9.2.) Pisana reklamacija naloga za plaćanje mora biti potpisana od strane Korisnika.

(9.3.) Reklamacija naloga za plaćanje mora biti u skladu s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte iz točke 1.2 ovih Općih uvjeta.

## **10. BLOKADA I OTKAZ USLUGE**

(10.1.) Nestanak (krađa ili gubitak), sumnju na zlouporabu ili zlouporabu uređaja Korisnik ili Ovlašteni korisnik je dužan odmah prijaviti pozivom na broj telefona 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365), u poslovnoj mreži Banke i zatražiti blokadu pristupa te istu prijavu i pisano potvrditi na adresu Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Direkcija izravnog bankarstva, Jurišićeva 4, 10000 Zagreb, putem e-maila na adresu kontakt.centar@hpb.hr. Banka će odgovarajuće postupiti bilo po prijavi Korisnika, bilo po prijavi Ovlaštenog korisnika.

(10.2.) Banka će blokirati Korisniku pristup usluzi internetskog bankarstva ako posumnja da postoji zlouporaba te će Korisniku poslati pisani dopis o učinjenome, sukladno svojim internim aktima. Banka će blokirati pristup usluzi i/ili raskinuti Ugovor u slučaju da se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta i ostalih Akata Banke, bez otkaznog roka. Ukoliko Korisnik procijeni da do zlouporabe nije došlo, može zatražiti deblokadu ili ponovno izdavanje sredstva za identifikaciju u poslovnoj mreži Banke.

(10.3.) Banka će Ovlaštenom korisniku automatski blokirati korištenje usluge internetskog bankarstva putem tokena ili mobilnog uređaja ako prilikom prijave tri puta unese netočne korisničke podatke. U tom slučaju pristup usluzi Korisnik ili Ovlašteni korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke ili pozivom na broj 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365).

(10.4.) Banka će Korisniku automatski blokirati korištenje usluge internetskog bankarstva putem pametne kartice ili USB uređaja ako prilikom prijave pet puta unese netočne korisničke podatke. U tom slučaju pristup usluzi Korisnik ili Ovlašteni korisnik mora zatražiti osobno u poslovnici Banke ili pozivom na broj 0800 472 472 (iz inozemstva +385 1 4890 365).

(10.5.) U slučaju da Korisnik ili Ovlašteni korisnik, ne obnovi pravodobno certifikat pohranjen na Uređaju dodijeljenom Ovlaštenom korisniku, Banka će tom Ovlaštenom korisniku privremeno do obnove postojećeg ili izdavanja novog certifikata onemogućiti pristup ugovorenoj usluzi izravnog bankarstva.

(10.6.) Banka nije dužna Korisnika odnosno Ovlaštenog korisnika obavijestiti o blokadi pojedine usluge izravnog bankarstva u slučaju neispravnog unosa korisničkih podataka ili proteka roka važenja certifikata pohranjenih na Uređajima. Obavijest o nemogućnosti korištenja pojedine usluge izravnog bankarstva dostupna je kroz odgovarajuću uslugu izravnog bankarstva.



(10.7.) Banka je prema vlastitoj procjeni ovlaštena i bez prijave Korisnika, odnosno Ovlaštenog korisnika radi sigurnosti onemogućiti pristup pojedinim uslugama izravnog bankarstva blokadom uređaja u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili zlouporabu Uređaja ili u slučaju sumnje da se Usluga koristi za prijevare ili zlouporabu ili u druge svrhe koje su protivne prisilnim propisima.

(10.8.) Sve troškove nastale neovlaštenim korištenjem uređaja do zaprimanja pisane prijave nestanka snosi Korisnik.

(10.9.) Korisnik snosi sav rizik za moguće neovlašteno korištenje Usluge ukoliko se ne pridržava propisanih mjera sigurnosti.

(10.10.) Na temelju pisane prijave nestanka tokena, mTokena, pametne kartice ili USB uređaja, Banka Korisniku izdaje zamjenski uređaj i novi PIN. Trošak izdavanja zamjenskog uređaja i PIN-a snosi Korisnik.

(10.11.) Uređaji (osim mobilnog uređaja) su vlasništvo su Banke i Korisnik ih je dužan vratiti na zahtjev Banke.

(10.12.) Korisnik ima pravo otkazati korištenje Usluge predajom pisanog zahtjeva osobno u poslovnoj mreži Banke. Otkazivanjem Usluge Korisnik je obvezan vratiti i dodijeljene mu uređaje u poslovnicu/Regionalni centar Banke, osobno ili preporučenom pošiljkom na adresu Banke.

(10.13.) Sve transakcije zadane unaprijed putem Usluge, koje do datuma otkaza nisu opozvane, biti će izvršene.

(10.14.) Banka će Korisniku onemogućiti korištenje Usluge u slučaju da Korisnik zatvori sve Račune u Banci te u slučaju prestanka postojanja Korisnika, odnosno u slučaju smrti ako se radi o Korisniku - fizičkoj osobi koja djeluje u okviru svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja. Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakve daljnje suglasnosti i obavijesti može trošak nastao korištenjem Usluge naplatiti bez intervencije suda sa svih njegovih računa koji se vode u Banci.

(10.15.) Banka može otkazati uslugu internetskog bankarstva bez navođenja razloga uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana. Dan dostave otkaznog pisma je dan njegovog slanja Korisniku preporučenom poštom na adresu sjedišta Korisnika odnosno drugu adresu za korespondenciju koju je Korisnik prijavio Banci.

(10.16.) Banka je ovlaštena otkazati uslugu internetskog bankarstva bez davanja otkaznog roka na način opisan u prethodnoj točki:

- Ako je Korisnik ili Ovlašteni korisnik prilikom sklapanja usluge dao Banci neistinite ili pogrešne podatke,
- Ako Korisnik ne ispunjava uvjete za korištenje ugovorene usluge izravnog bankarstva,
- Ako se korisnik ili Ovlašteni korisnik ne pridržava Ugovora, Općih uvjeta poslovanja, Korisničke upute, pojedinačnih uputa za korištenje Uređaja ili ostalih akata koji se primjenjuju zajedno sa ovim Općim uvjetima,
- Ako Korisnik ili Ovlašteni korisnik postupa protivno prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, obavljanje platnog prometa i elektroničko poslovanje.

(10.17.) S danom prestanka važenja usluge izravnog bankarstva Banka onemogućava uporabu ugovorene usluge i obračunava sve nepodmirene obveze Korisnika sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju, a korisnik je dužan vratiti dodijeljeni mu uređaj, osim ako je korisnik i neke druge usluge za koju koristi isti Uređaj.

## **11. PRAVA I OBVEZE KORISNIKA**

(11.1.) Korisnik/Ovlašteni korisnik je obvezan čuvati tajnost svih podataka vezanih uz korištenje Usluga te voditi brigu da Uređaj ne dospije u ruke trećoj, neovlaštenoj osobi i prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale njihovim korištenjem. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s PIN-om upoznata druga osoba, dužan je sam promijeniti ga u bilo kojem trenutku.

(11.2.) Korisnik/Ovlašteni korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti Banku o gubitku, neovlaštenoj upotrebi ili mogućnosti neovlaštene uporabe tajnih podataka i uređaja na broj 0800 472 472 od 0-24 sata, 7 dana u tjednu (iz inozemstva +385 1 4890 365).

(11.3.) Korisnik se obvezuje da će koristiti uslugu internetskog bankarstva u skladu s Uputom za korištenje usluge HPB Interneti bankarstva za poslovne subjekte. Pri popunjavanju naloga, Korisnik mora voditi računa o raspoloživom iznosu sredstava na računu u Banci, uključujući i dozvoljeno prekoračenje. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka na platnim nalogima te snosi rizik unosa netočnih podataka.

(11.4.) U slučaju provođenja neautorizirane transakcije od strane Korisnika, ako Korisnik smatra da je žrtva kaznenog djela, Korisnik je dužan isto odmah prijaviti Banci i Ministarstvu unutarnjih poslova/Državnom odvjetništvu Republike Hrvatske te predati Banci primjerak podnesene kaznene prijave ili potvrdu nadležnog tijela o njenom zaprimanju.

(11.5.) Banka je dužna odmah dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena.

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

(11.7.) Korisnik, odnosno Ovlašteni korisnik obvezuju se:

- sve Transakcije zadati u skladu s Općim uvjetima računa te zakonskim i podzakonskim aktima.
- prijaviti promjenu svih osobnih podataka neophodnih za korištenje Usluge ili koji mogu utjecati na korištenje Usluge podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu podataka
- samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlasti u korištenju Usluge za sve ovlaštene korisnike.

## **12. PRAVA I OBVEZE BANKE**

(12.1.) Banka za korištenje Usluga primjenjuje tehnološko rješenje koje omogućava sigurnu vezu između Korisnika i računala Banke, a koja predstavlja standard sigurne komunikacije u komercijalnoj primjeni.

(12.2.) Banka omogućuje korisniku raspolaganje sredstvima na svim računima do visine raspoloživih sredstava na Računu.

(12.3.) Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je nalog odbijen u sustavu platnog prometa ili kada ga nije moguće izvršiti točno i na vrijeme, uslijed pogreške Korisnika.

(12.4.) Banka ne snosi odgovornost za neizvršenu transakciju uslijed neispravno ili netočno unesenih podataka od strane Korisnika.

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

(12.6.) Banka ne preuzima odgovornost za štetu nastalu uslijed ne dostave podataka o promjenama osobnih ili drugih podataka neophodnih za sigurno funkcioniranje pojedinih kanala.

(12.7.) Banka ne odgovara za štetu uzrokovanu neopravdanim zahvatima Korisnika ili trećih osoba zbog kojih je došlo do nefunkcioniranja usluga izravnog bankarstva

(12.8.) Banka ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Korisnik koristi za pristup uslugama izravnog bankarstva.

(12.9.) Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitaka Korisnikove prijave gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja, zloupotreba ili sumnje na zloupotrebu Uređaja, mobilnog uređaja na kojem je instaliran mToken.

(12.10.) Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku ili Ovlaštenom korisniku nastane zbog:

- Nepridržavanja od strane Korisnika ili Ovlaštenog korisnika Ugovora, Općih uvjeta poslovanja, Korisničke upute, pojedinačnih uputa za korištenje Uređaja ili ostalih akata koji se primjenjuju zajedno sa ovim Općim uvjetima,
- Nepridržavanja od strane Korisnika ili Ovlaštenog korisnika posljednjih sigurnosnih uputa koje je Banka objavila na svojim internetskim stranicama ili koje je dostavila Korisniku ili Ovlaštenom korisniku ugovorenom uslugom izravnog bankarstva,
- Prijevare ili drugog protupravnog postupanja od strane trećih osoba na štetu Korisnika ili Ovlaštenog korisnika,
- Prestanka važenja certifikata pohranjenog na Uređaju, dodijeljenog Korisniku odnosno Ovlaštenom korisniku.

(12.11.) Banka ne odgovara za transakcije koje su učinjene preuzimanjem kontrole nad računalom Korisnika ili bilo kojem obliku zloupotrebe koja je uzrokovana instaliranim zloćudnim kodom na računalu Korisnika.

### **13. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA**

(13.1.) Osobni podaci koje je Banka prikupila od Korisnika u vezi korištenja Usluge izravnog bankarstva su bankovna tajna. Banka će tako prikupljene podatke koristiti u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

(13.2.) Banka će osobne podatke i povjerljive informacije Korisnika koristiti u skladu s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte.

### **14. NAKNADE**

(14.1.) Naknade za korištenje Usluga i za provođenje transakcija naplaćuju se s računa Korisnika sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima u poslovanju Banke (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika.

(14.2.) Naknade su objavljene na web stranici Banke. Kod naknada koje se fakturiraju, Banka će Korisniku dostaviti fakturu ili učiniti raspoloživom putem Usluge za protekli period na mjesečnoj osnovi. Korisnik je suglasan da Banka tereti njegove Račune za sve naknade nastale korištenjem Usluga.

(14.3.) Za korištenje usluge internetskog bankarstva, izdavanje uređaja, otkaz ili blokadu korištenja usluge Banka naplaćuje naknade sukladno važećoj Odluci o naknadama.

(14.4.) Za ponovno izdavanje mToken-a, ponovno generiranje PIN-a za pametnu karticu, USB uređaj i token Banka ne naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama.

(14.5.) U slučaju opoziva Usluge od strane Banke kao i u slučaju opoziva od strane korisnika, neovisno o uručanju uređaja korisnik nema pravo na povrat naknada.

(14.6.) Naknade i troškovi koje Banka obračunava Korisniku su promjenjivi, a Banka će Korisnika obavijestiti o njihovim promjenama najmanje 15 dana prije stupanja promjena na snagu, objavom na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) ili na drugi način koji je ugovoren s Korisnikom. Smatra se da je Korisnik suglasan s promjenama ako do dana početka primjene promijenjene visine naknade ili troškova ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvatanju promijenjenih naknada i troškova smatra se da je korisnik otkazao sve Ugovore.

### **15. NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE**

(15.1.) Korisnik je odgovoran za sve kontakt informacije koje je predao Banci, a koje su neophodne za ispravno i sigurno funkcioniranje Usluge i dužan ih je ažurirati i obavijestiti Banku o svakoj njihovoj promjeni.

(15.2.) Banka je dužna Korisniku omogućiti spremanje i/ili tiskanje podataka o provedenim uslugama tako da bi mu bili dostupni za kasniju uporabu u primjerenom razdoblju s obzirom na namjenu podataka. Banka je dužna Korisniku omogućiti neizmijenjeno reproduciranje spremljenih podataka.

(15.3.) Banka šalje Korisniku sve informacije koje Korisnik može preuzeti u elektroničkom obliku isključivo na zahtjev Korisnika.

### **16. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA**

(16.1.) Korisnik može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja i Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte iz točke 1.2. ovih Općih uvjeta.

(16.2.) Korisnik 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.

(16.3.) Banka će odgovoriti Korisniku na uredno zaprimljeni prigovor najkasnije u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana njegovog zaprimanja.

(16.4.) Ukoliko Korisnik smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja korisnika platnih usluga odnosno na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Korisnik može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci.

(16.5.) Klijent i Banka rješavanje međusobnih spornih odnosa mogu povjeriti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore podnošenjem prijedloga za mirenje.

(16.6.) 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.

(16.7.) 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.

## **17. ZAVRŠNE ODREDBE**

(17.1.) Ovi Opći uvjeti su objavljeni na web stranici Banke.

(17.2.) Izmjene Općih uvjeta poslovanja Banka će učiniti dostupnima na web stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) najmanje 15 (petnaest) dana prije predloženog datuma početka primjene izmjena. Ako Korisnik nije suglasan s izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati korištenje Usluge. Uslugu mora otkazati pismeno, najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu.

(17.3.) Ovi Opći uvjeti sastavljeni su na hrvatskom jeziku i komunikacija za vrijeme njegovog trajanja odvija se na hrvatskom jeziku.

(17.4.) Smatrat će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

(17.5.) Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

(17.6.) Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti Opći uvjeti HPB Internet bankarstva za poslovne subjekte od dana 21. studenog 2016. godine.

(17.7.) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01. srpnja 2017. godine.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo