

mHPB za građanstvo

Korisničke upute

SADRŽAJ:

mHPB	4
Prednosti mHPB mobilne aplikacije	4
Sigurnosne mjere i identifikacija korisnika.....	4
Pristupnica za korištenje mobilnog bankarstva i mobilnog tokena	9
INSTALACIJA APLIKACIJE mHPB	9
SuperSmart HPB račun	10
Nadogradnja aplikacije mHPB	11
MOBILNO BANKARSTVO – mBANKING.....	11
Kako se prijaviti.....	12
Pogrešna prijava.....	12
mPlati	12
Prikaz glavnog izbornika	13
Dvojni prikaz cijena	13
Transakcijski računi	15
<i>Kartice</i>	16
<i>Štednje i depoziti</i>	21
Pregled naloga.....	21
Plaćanja.....	23
<i>Interni prijenos</i>	23
<i>Ručni unos plaćanja</i>	24
<i>Iz predloška</i>	27
<i>Slikaj i plati</i>	28
<i>Kupoprodaja deviza</i>	29
Kartično online plaćanje.....	30
eGotovina	31
<i>Pošalji gotovinu</i>	31
<i>Podigni gotovinu</i>	33
Više	36
<i>ePoslovница</i>	36
<i>Predlošci</i>	36
<i>Lista provjerenih primatelja</i>	37
<i>Posredni identifikatori računa (PIR)</i>	37
<i>Postavke eRačuna</i>	39
<i>eTrajni nalog</i>	42
<i>Mjenjačnica</i>	43

<i>eKiosk</i>	44
<i>Izvodi</i>	45
<i>HPB Invest</i>	46
<i>Kontakti</i>	51
<i>Privole i način kontakta</i>	51
<i>Ugovorite sastanak</i>	52
<i>Poruke</i>	52
<i>Obavijesti</i>	52
<i>Moji podaci</i>	53
<i>Postavke</i>	53
Dodatne mogućnosti	54
<i>Dnevni limit</i>	54
<i>OJAVA s mBanking-a</i>	55
MOBILNI TOKEN - mToken	55
Kako se prijaviti u mToken	55
Kako se prijaviti u internetsko bankarstvo	56
Potpis naloga mTokenom	56
Postavke	56
<i>Promjena PIN-a</i>	57
<i>Tema aplikacije</i>	57
<i>Promjena ikone</i>	58
<i>OJAVA s mToken-a</i>	58
SERVISI I ALATI	58
Bankomati	59
Centri	59
Mjenjačnica	59
Ugovorite sastanak	60
Kontakt	60
O aplikaciji	61
VAŽNA NAPOMENA	61

mHPB

mHPB je mobilna aplikacija Hrvatske poštanske banke koja korisnicima nudi:

- otvaranje **SuperSmart HPB računa** (tekući i/ili žiro račun)
- **mobilni token** (mToken) i **mobilno bankarstvo** (mBanking)
- **servise i alate** (informacije o centrima i bankomatima Banke, ugovaranje sastanaka, pregled tečajne liste, valutni kalkulator te kontaktne podatke Banke).

Korištenje usluga mobilnog bankarstva (mBanking) i mobilnog tokena (mToken) kroz mHPB omogućeno je domaćim i stranim fizičkim osobama, koje su vlasnici tekućeg ili žiro računa u HPB-u te imaju prethodno ugovorene navedene usluge. Ostali korisnici mHPB-a, koji nemaju aktivirane usluge mobilnog bankarstva ili mobilnog tokena mogu pristupiti isključivo korisničkim servisima i alatima.

Prednosti mHPB mobilne aplikacije

- ovom uslugom možete se služiti s bilo kojeg mjesta, mobilnog uređaja i računala, koji imaju pristup internetu
- usluga omogućuje potpunu kontrolu financija
- ne ovisite o radnom vremenu centara ili ureda Hrvatske pošte – poslujete s HPB-om od 0 do 24 sata, 7 dana u tjednu
- naknade za provođenje transakcija su znatno niže nego na šalterima Banke i u uredima Hrvatske pošte.

Sigurnosne mjere i identifikacija korisnika

mHPB je sigurna aplikacija za korištenje. Aplikacija sadrži sigurnosni softver koji jamči bezbrižnost i jednostavnost pristupa i rada u mobilnom bankarstvu te s mobilnim tokenom. Pristup nije moguć bez unosa PIN-a, koji je poznat samo korisniku. Kao opcija na mobilnim uređajima novije generacije (operativnog sustava iOS, Android i Huawei) pristup PIN-om moguće je zamijeniti pristupom otiskom prsta (Touch ID) ili prijavom prepoznavanjem lica (Face ID) -s odabirom u postavkama. Aplikacija se zaključava iz sigurnosnih razloga i zahtjeva novu prijavu u slučaju neaktivnosti ili kroz šest uzastopnih pogrešnih unosa PIN-a . Posebnu pozornost posvetili smo sigurnosti usluge internetskog bankarstva, kojoj se pristupa putem mobilnog tokena mHPB-a. Koristili smo najsvremenije tehnologije u internetskom poslovanju i višestruke mjere zaštite:

- **autentičnost poslužitelja** – kako biste bili sigurni da komunicirate s , osigurali smo certifikat svjetski prihvaćenog autoriteta na internetu, tvrtke DigiCert Inc. Certifikat je vidljiv na početnoj stranici internetskog bankarstva odaberete ikonu sa slike 1. Naziv poslužitelja naveden u adresnom polju internetskog pretraživača mora u svakom trenutku biti identičan onom navedenom u certifikatu ibg.hpb.hr



Slika 1- Certifikat

- **vatrozid** – virtualni elektronički zid, koji sprječava neovlašten pristup prema poslužiteljima Banke
- **enkripcija podataka** – kako bi se omogućila sigurna razmjena informacija putem interneta između korisnika i HPB-a, svaka informacija se kriptira (šifrira) prije prijenosa na servere HPB-a, na kojima se dekodira ključem, koji posjeduje samo Banka. Slično su zaštićeni i podaci, koje Banka šalje korisnicima. Svi podaci zaštićeni su 128-bitnom TLS (Transport Layer Security) enkripcijom -- trenutno najnovijom tehnologijom enkripcije.
- **identifikacija korisnika** – Banka mora pouzdano znati tko je korisnik, a korisnik mora biti siguran da nitko drugi nema pristup njegovim računima i sredstvima. U svrhu identifikacije Banka izdaje korisnicima tokene i/ili mTokene. Korisnici tokena i mTokena predstavljaju se Banci s dva podatka. Prvi je podatak serijski broj, a drugi jednokratna lozinka, koju na temelju unesenog PIN-a generiraju token i mToken. Jednom iskorištena jednokratna lozinka ne može se ponovno upotrijebiti u prijavi na internetsko bankarstvo.
- **automatska odjava** – ako nakon prijave, više od pet minuta ne koristite internetsko bankarstvo, bit će automatski odjavljeni, a da biste nastavili rad, morat ćeete ponoviti prijavu. Na taj će se način spriječiti neželjeni uvid u vaše račune i transakcije u vrijeme u kojem niste aktivni u radu na računalu ili mobilnom uređaju.
- **onemogućivanje prijave** - nakon određenog broja neuspješnih pokušaja, prijava u HPB internetsko bankarstvo će Vam biti onemogućena
- **objave o sigurnosnim prijetnjama** - kako bi Vas upozorila na pojavu novih prijetnji i postupaka, koje implementira da bi Vas zaštitala, Banka objavljuje obavijesti na svojim internetskim stranicama i dostavlja ih porukom u Vaš pretinac unutar HPB internetskog bankarstva
- **autorizacija naloga za plaćanje** - Banka će pri potvrdi podataka za -autorizaciju, kojom zadajete nalog za plaćanje primatelju s Liste provjerjenih primatelja od Vas tražiti APPLI2/MAC kod

- **snažna ili pouzdana autentifikacija korisnika u svrhu autorizacije transakcije ili dodavanja na Listu provjerenih primatelja** - kako bi se smanjila mogućnost zlouporabe, u slučaju kompromitacije na strani klijenta, kada zadajete nalog za određeno plaćanje prema primatelju koji nije na Vašoj Listi provjerenih primatelja ili dodajete primatelja na Vašu Listu, Banka primjenjuje snažnu dvofaktorsku autentifikaciju korisnika i dinamičko povezivanje te će Vas tražiti APPLI3/MDS autorizaciju unutar HPB internetskog bankarstva. Navedena autorizacija kod pokretanja postupka generiranja koda za autorizaciju, osim dvofaktorske autentifikacije, u svrhu dodatne provjere s vaše strane, zahtijeva unos dva polja, koja su dinamički povezana s konkretnom transakcijom koju autorizirate. Kod primjera naloga za plaćanje, a prije potvrde s Vaše strane, obvezno provjerite dva važna polja duljine osam znamenki, koje će od Vas Banka zatražiti kao unos: prvo mora odgovarati dijelu IBAN-a ili broju računa primatelja, a drugo mora odgovarati iznosu transakcije s vodećim nulama.

Kako biste pravilnim korištenjem internetskog bankarstva pridonijeli višoj razini sigurnosti, molimo Vas za pojačan oprez te preporučujemo sljedeće:

- zaštitite pristup računalu i mobilnom uređaju povjerljivom lozinkom
- odaberite za lozinku kombinaciju brojeva koja se ne može lako otkriti, primjerice nemojte odabratи uzastopni niz brojeva ili datum rođenja korisnika te redovito periodički mijenjajte odabranu lozinku
- promijenite svoj PIN na tokenu nakon prvog unosa inicijalnog PIN-a kojeg ste dobili poštom. Promjena PIN-a osigurava dodatnu zaštitu transakcija u internetskom bankarstvu
- uništite obavijest o PIN-u nakon što ga zapamtite i/ili promijenite
- čuvajte tajnost svog novog PIN-a i ne otkrivajte ga nikome te ga ne zapisujte na mjestima dostupnima drugima, a osobito ne na tokenu
- svoj token ili mToken nemojte posuđivati ili davati na korištenje drugoj osobi
- nije preporučljivo pristupati internetskom bankarstvu HPB-a s računalom kojeg koristi veći broj osoba. Poželjno je da računalo s kojeg pristupate internetskom bankarstvu HPB-a koriste osobe kojima vjerujete
- često provjeravajte stanje svoga računa
- provjeravajte nalog za plaćanje prije potvrde transakcije.

OBAVEZNO IZBJEGAVAJTE:

- provoditi autorizaciju/unositi podatke s tokena ili mTokena (serijski broj tokena/mTokena, APPLI1/OTP, APPLI2/MAC, APPLI3/MDS) ni na kojem ekranu, osim kad ste unutar internetskog bankarstva
- unositi APPLI2/MAC, APPLI3/MDS ako se niste prijavili u internetsko bankarstvo - APPLI2/MAC, APPLI3/MDS se unose samo unutar internetskog bankarstva i pri zadavanju naloga/transakcije za koju je potrebna autorizacija tokenom/mTokenom
- unositi podatke s tokena/mTokena na ekrane, koji izgledaju neuobičajeno i/ili sadrže neobične poruke (na primjer, ne sadrže znakove, nisu pisani sukladno hrvatskom pravopisu...)
- na zahtjev drugih osoba odavati PIN (putem telefona/e-maila/ekrana računala ili na druge načine), podatke o tokenu/mTokenu ili druge povjerljive podatke, koji su vezani uz vaše poslovanje s Bankom, pristupati nepoznatim stranicama ili otvarati stranice s poveznicama dostavljenim u okviru sumnjive elektroničke pošte, kako ne bi zarazili svoje računalo
- slanje osobnih i financijskih podataka putem elektroničke pošte
- odgovarati na poruke, uključujući elektroničku poštu, SMS poruke ili telefonske pozive, koji obavještavaju da će bankovni ili drugi računi biti zatvoreni ako se ne dostave osobni ili bankovni podaci, čak i ako izgleda da poruka dolazi od HPB-a.
- Ukoliko se bilo koja internetska stranica/URL adresa ili entitet predstavlja kao HPB molimo da o tome informirate Banku čim prije, putem broja telefona 0800 472 472 za pozive unutar RH i 00 385 1 489 0365 za pozive iz inozemstva (od 6-22 sata) ili na e-mail adresu: hpb@hpb.hr

Banka od vas **NIKADA** neće zatražiti:

- ponovnu autentifikaciju/autorizaciju potrebnu za nastavak korištenja blokiranih usluga *online* bankarstva ili transakcijskih računa
- podatke za pristup uslugama *online* bankarstva i autorizaciju
- podatke o transakcijskom računu (broj računa, limit, stanje i dr.)
- PIN za autentifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod platnih transakcija
- provođenje platnih transakcija ili unos podataka vezanih za transakcijske račune i platne kartice putem aplikacija, koje nisu službene aplikacije Banke.

Općeniti sigurnosni savjeti za korištenje interneta:

- poruke elektroničke pošte otvarajte jedino kada Vam je pošiljatelj poznat. Posebnu pozornost обратите при отварању привитака јер они могу садржавати вирусе
- budite sigurni na kojoj ste adresi internetskih stranica. E-adresa stranica vidljiva je u Vašem internetskom pregledniku te je zato препоручљиво да извршите проверу сваки пута када unosite bilo kakve podatke o sebi
- prije unošenja osjetljivih podataka, provjerite nalazi li se u web pregledniku znak lokota, kako biste bili sigurni da je stranica u sigurnom начину rada
- svakako заштите svoje računalo antivirusnim programima s ažuriranim definicijama. Antivirusni softver заhtijeva често аžuriranje (*update*) kako bi mogao pružati заштиту od novih virusa
- obavezno instalirajte sigurnosne zekrpe za operacijske sustave i aplikacije
- ako je moguće, instalirajte osobni vatrozid, kako bi dodatno спријечили neovlašten pristup svom računalu
- pribavljajte informatičku opremu i programske aplikacije iz provjerenih i sigurnih izvora
- pratite svoje transakcije. Pregledajte potvrde i obavijesti o transakcijama kreditnim karticama i bankovnim transakcijama čim ih primite, kako bi bili sigurni da su Vam naplaćene samo transakcije koje ste учинили.

Dodatno provjerite sadržaje elektroničkih poruka koje od Vas zahtijevaju:

1. žurno postupanje zbog zahtjeva neprovjerenih autoriteta i nepoznatih razloga (financijske institucije, policija, поштанске/dostavne tvrtke i slično)
2. žurno postupanje zbog odobrenog ili dopuštenog prekoračenja, neplaćenih financijskih obveza, dugovanja i slično
3. помоћ ili uplatu sredstava.

Ukoliko primite elektroničku poruku сумњивог sadržaja ili imate nedoumice prilikom pristupa internetskom bankarstvu, molimo vas обратите се Hrvatskoj поштanskoj banci на број телефона 0800 472 472 за pozive unutar RH и 00 385 1 489 0365 за pozive из иностранства или путем e-mail adrese hpb@hpb.hr.

Zaštitne mjere kada klijent Banke koristi usluge drugih licenciranih pružatelja platnih usluga:

Prema Zakonu o platnom prometu, klijenti Banke koji su korisnici usluge HPB internetskog ili mobilnog bankarstva za sve svoje transakcijske račune koje Banka vodi, mogu koristiti uslugeiniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu, koje pružaju licencirani pružatelj navedenih usluga. Zaštitne mjere Banke, koje se odnose na

postupke autentifikacije i autorizacije (APPLI1/OTP, APPLI2/MAC i APPLI3/MDS) koje klijent provodi unutar HPB internetskog bankarstva, u jednakoj mjeri primjenjuju se i pri postupcima autentifikacije i autorizacije, koje provodite posredstvom licenciranih pružatelja usluga, a Banka ih provodi automatskim preusmjeravanjem na odgovarajuće stranice Banke ili iniciranjem *push* poruka na mobilnu aplikaciju Banke (mHPB)

Pristupnica za korištenje mobilnog bankarstva i mobilnog tokena

Pristupnica za korištenje internetskog bankarstva mTokenom ili mobilnog bankarstva dostupna je u svakom centru Banke ili na internetskoj stranici www.hpb.hr.

Prilikom preuzimanja s interneta, odabirom „Pristupnice za korištenje usluga izravnog bankarstva“ otvorit će se obrazac pristupnice, koji je potrebno ispuniti i ispisati te predati u bilo kojem centru Hrvatske poštanske banke ili uredu Hrvatske pošte.

Nakon ugovaranja usluge, Banka korisniku aktivira aplikaciju. Korisnik dobiva prvi dio aktivacijskog koda za odabranu uslugu odmah po aktivaciji usluge u centru, a drugi dio dostavlja se SMS-om ili e-mailom.

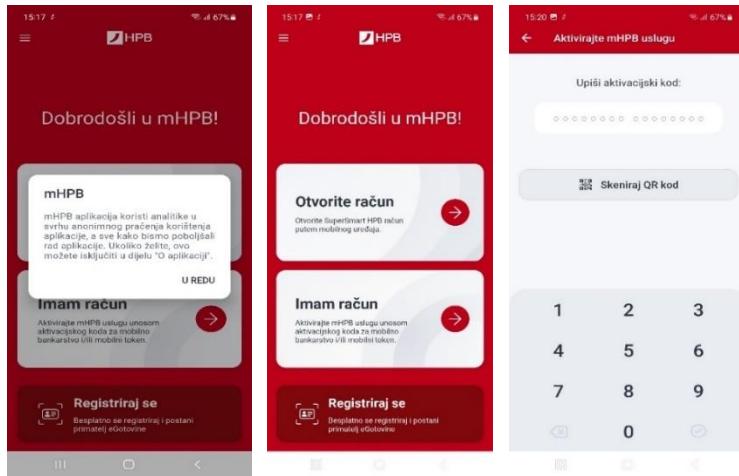
INSTALACIJA APLIKACIJE mHPB

mHPB aplikaciju mogu instalirati svi korisnici, dok je klijentima HPB-a omogućeno korištenje i mobilnog bankarstva i mobilnog tokena. Aplikacija je dostupna na Apple App Store-u, Google Play Store-u i AppGallery Store-u, odakle se može preuzeti. Da bi se preuzela potrebno je imati pristup internetu.

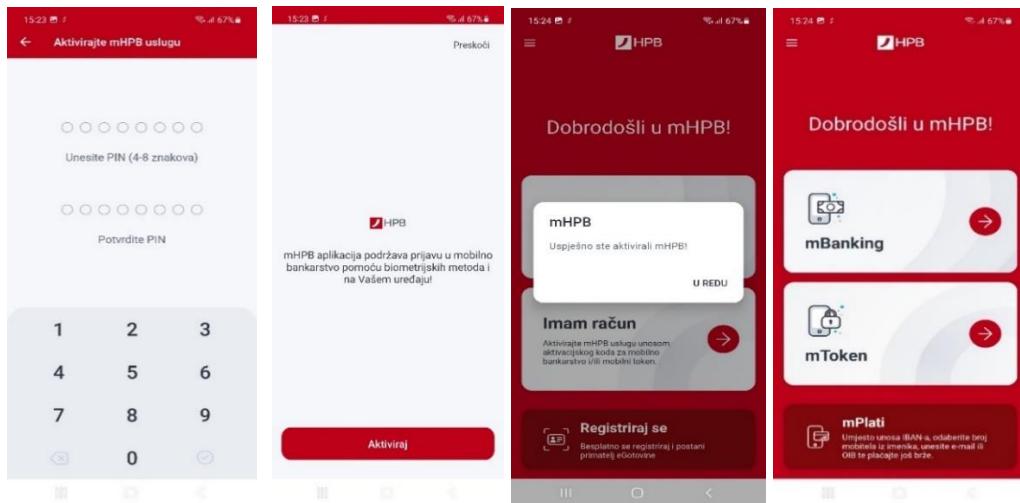
Nakon preuzimanja aplikacije, instalacija se automatski pokreće. U slučaju u kojem mobilni uređaj ne pokrene automatski preuzetu aplikaciju, potrebno ju je pokrenuti ručno.

Prilikom prvog pokretanja aplikacije, korisnici koji imaju ugovorenu uslugu mBanking ili mToken, odabiru opciju „Imam račun“ te nakon toga unose aktivacijski kod (slika 2), a zatim upisuju PIN, koji mora sadržavati najmanje četiri znamenke (slika 3). Nakon potvrde PIN-a, potrebno je odabrati uslugu, koja je aktivirana i kojoj se želi pristupiti (slika 4). PIN je osobni identifikacijski broj (lozinka) pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja aplikacije. Poznat je samo korisniku te ga jedino on može promijeniti. Korisnicima, čiji mobilni uređaji to podržavaju, omogućena je prijava putem otiska prsta (slika 3) ili prijava prepoznavanjem lica.

Opcija „Otvorite račun“ omogućuje *online* otvaranje SuperSmart računa novim korisnicima.



Slika 2- Unos aktivacijskog koda



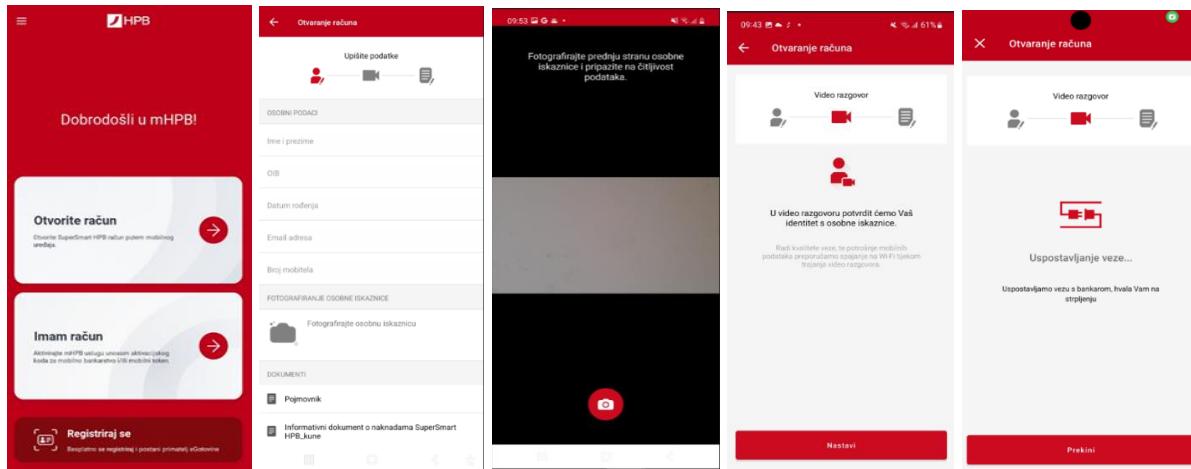
Slika 3- Prvi unos i potvrda PIN-a i početni ekran

SuperSmart HPB račun

Osim za klijente koji koriste mobilnu aplikaciju omogućuje se i drugim korisnicima da preuzmu i instaliraju mHPB aplikaciju.

Putem opcije „Otvorite račun“ omogućeno je *online* otvaranje tekućeg i/ili žiro SuperSmart HPB računa, prema odabiru korisnika (slika 4). Nakon popunjavanja osobnih podataka, razgovora s agentom i uspješno provedene videoelektroničke identifikacije, u mHPB-u se prikazuju dokumenti, koje klijent prihvata ako je pročitao, razumio i nedvojbeno dao suglasnost za nastavak procesa sklapanja Ugovora.

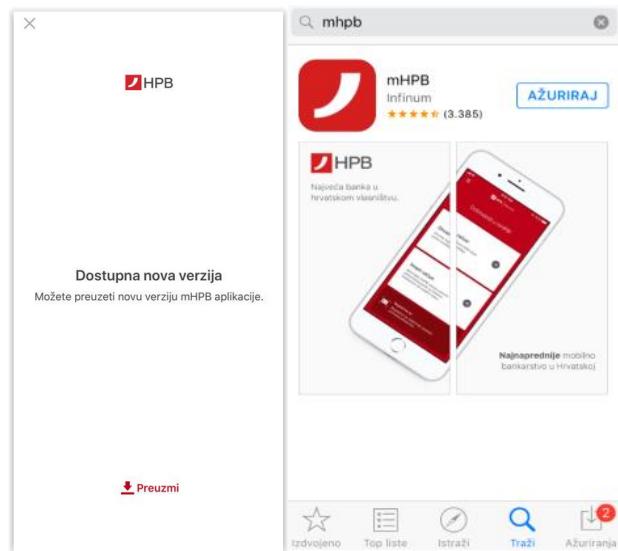
Račun mogu otvoriti svi rezidenti, a Ugovor je sklopljen i proizvodi pravni učinak tek kada klijent potpiše Ugovor i pripadajuću dokumentaciju u Poslovnoj mreži Banke ili poslovnicama Hrvatske pošte.



Slika 4 - Proces otvaranja SuperSmart računa

Nadogradnja aplikacije mHPB

Kod većih izmjena aplikacije svim korisnicima se kod pokretanja mHPB-a javlja obavijest o dostupnosti nove verzije. Nadogradnja aplikacije je dostupna na Apple App Store-u, Google Play Store-u i AppGallery Store-u koji se otvara odabirom opcije „Preuzmi“ (slika 5). Prilikom nadogradnje/ažuriranja aplikacije potrebno je imati pristup internetu.



Slika 5- Nadogradnja aplikacije

MOBILNO BANKARSTVO – mBANKING

HPB mobilno bankarstvo korisnicima omogućuje upravljanje financijama putem mobilnog uređaja. Korisnikom mBanking-a može postati svaka domaća ili strana fizička osoba koja u HPB-u ima otvoren tekući ili žiro račun.

Sve slike u ovim korisničkim uputama preuzete su s Android mobilnog uređaja i generičke su, odnosno, **vrijede i za Apple iPhone uređaje**, a razlike su vidljive u izbornicima i u položajima navigacijskih opcija: *Nazad*, *Prihvati*, *Dalje* i slično.

Kako se prijaviti

Prilikom prijave u aplikaciju, korisnik unosi PIN, koji je odredio nakon aktivacije usluge (slika 3) ili se prijavljuje otiskom prsta ili prepoznavanjem lica, ako ima mobilni uređaj koji podražava jednu od navedenih metoda biometrijske identifikacije.

Nakon šest uzastopno pogrešno unesenog PIN-a, HPB mBanking usluga automatski će se blokirati. Uslugu je moguće ponovo koristiti tek nakon otključavanja, koje je potrebno zatražiti u centru Banke. **Napomena:** *PIN je jedinstveni identifikacijski broj poznat samo korisniku te je važno ne pohranjivati ga na mjestima izloženim javnosti.*

Pogrešna prijava

Ako se prilikom prijave unese pogrešan PIN, na ekranu će se pojaviti poruka greške te će biti potrebno unijeti ispravan PIN.

Ako prilikom prijave biometrijskom metodom (otisak prsta ili prepoznavanje lica) prijava ne bude uspješna, korisnika će se tražiti da unese ispravan PIN.

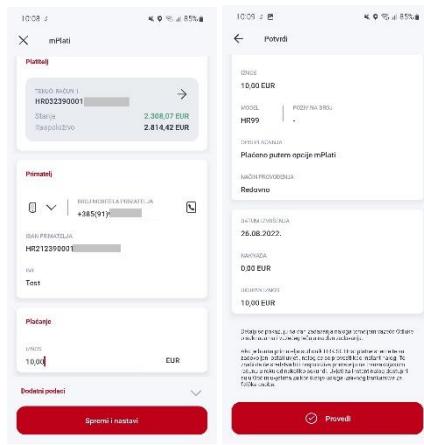
mPlati

Na prijavnom ekranu osim opcija prijave u mBanking i mToken, dostupna je i funkcionalnost mPlati. (slika 4). mPlati ubrzava i pojednostavljuje kreiranje platnog naloga, koristeći pritom i mogućnost zadavanja naloga na PIR (posredni identifikator računa). To znači da je nalog moguće zadati prema broju mobitela (uz ručni unos broja mobitela, postoji i mogućnost odabira broja mobitela iz imenika mobilnog uređaja), e-mail adresi i/ili OIB-u primatelja. Na unosnoj formi naloga, potrebno je potvrditi/odabrati račun terećenja iz liste svih euro računa kojih je korisnik vlasnik ili opunomoćenik, identifikator primatelja (broj mobitela, e-mail adresu, OIB, ili IBAN) te iznos plaćanja (slika 6). Iznos plaćanja je isključivo u valuti EUR.

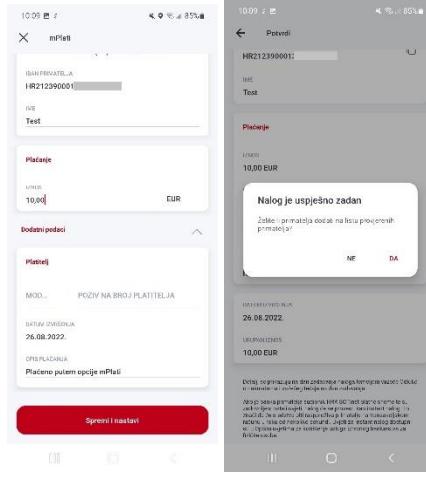
Dostupan je i unos dodatnih podataka: model i poziv na broj primatelja, datum izvršenja te opis plaćanja. Datum izvršenja je automatski postavljen na tekući datum, dok je u opisu plaćanja postavljeno Plaćeno putem opcije mPlati. Datum i opis plaćanja moguće je mijenjati. Odabirom opcije „Nastavi“ prikazuje se ekran sa svim unesenim podacima. Potrebno je još jednom provjeriti unesene podatke i potvrditi nalog (slika 7). Ako je banka primatelja u instant shemi, nalog će biti proveden kao instant te će biti izvršen unutar 10 sekundi. U suprotnom, nalog će biti proveden kao redovan, sukladno *Terminskom planu izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe*.

Nalozi uneseni opcijom mPlati, dostupni su u pregledu naloga unutar aplikacije s pripadajućim statusima i akcijama.

Napomena: *Kako bi se plaćanje moglo izvršiti na primateljev broj mobitela, e-mail adresu ili OIB, isti treba biti registriran u FINA-i kao posredni identifikator računa (PIR).*



Slika 6- Unos računa terećenja i iznosa



Slika 7- Provjera uneseni podataka i potvrda

Prikaz glavnog izbornika

Nakon uspješnog pristupanja aplikaciji, na ekranu će se prikazati opcija *Računi* sa svim računima kojima je prijavljeni korisnik vlasnik i/ili opunomoćenik (transakcijski računi, krediti, depoziti, kartice, HPB Invest). Dostupan je i glavni izbornik s poveznicama za račune  ,

pregled naloga  , eGotovina  , opcija više  te izbornik novog naloga  . Izbornik novog naloga nudi sve forme plaćanja – interni prijenos, kupoprodaju deviza, ručni unos naloga, unos naloga opcijom slikaj i plati, unos naloga iz predloška (slika 8). U izborniku „Više“ dostupni su: ePoslovница, predlošci, lista provjerjenih primatelja, posredni identifikatori računa, postavke eRačuna, eTrajni nalog, mjenjačnica, eKiosk, HPB Invest, kontakti, ugovorite sastanak, poruke, obavijesti, moji podaci i postavke).



Slika 8- Izbornik novog naloga

Dvojni prikaz cijena

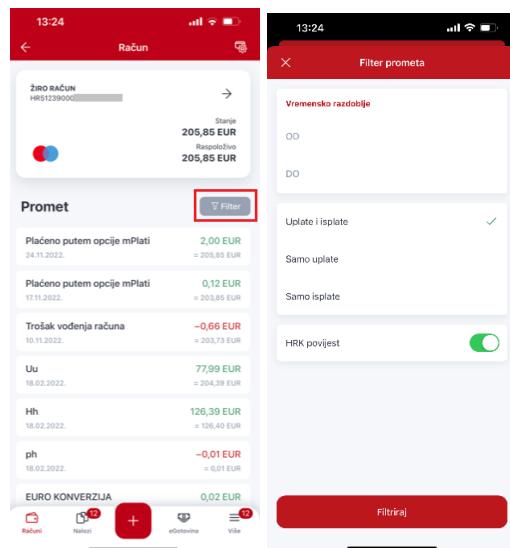
Sukladno Zakonu o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj, započeli smo s dvojnim prikazom novčanih iznosa i u kunama i u eurima, koje će trajati do kraja 2023. godine.

Na početnom ekranu *Računi* na kojem je moguće pregledati i dohvatiti stanja i detalje svih korisnikovih računa i proizvoda (računi, depoziti, krediti, kartice, Investicijski fondovi) dvojno (konvertirano) će biti prikazano:

- Stanje i raspoloživo stanje po računu za transakcijske račune u domicilnoj valuti
- Stanje kunskih kredita i depozita
- Stanje i raspoloživi iznos po karticama
- Stanje u HPB Invest fondovima HPB Global, HPB Dionički i HPB Obveznički kunski

Dvojno će biti prikazane i cijene udjela za investicijske fondove HPB Global, HPB Dionički i HPB Obveznički kunski u detaljima informacija o fondovima na ekranu *HPB Invest*.

Nakon 1. 1. 2023. poslovanje po multivalutnim transakcijskim računima za kunsku i eursku komponentu će se objediniti. Zatečeno stanje u kunama na transakcijskom računu će se konvertirati po fiksnom tečaju u eure, a ukoliko je prethodno evidentirano i stanje u eurima, konvertirani iznos pribrojiti će se postojećem stanju u eurima. Promete prije 1. 1. 2023. po računu u kunama možete pregledati označavanjem *checkbox-a „HRK povijest“*. Takav *checkbox* uveden je kod pregleda prometa po transakcijskim računima, depozitima, kreditima. Kod pregleda prometa pojedinog računa, odabire se Filter- HRK povijest (slika 9).



Slika 9 - Povijesni prikaz

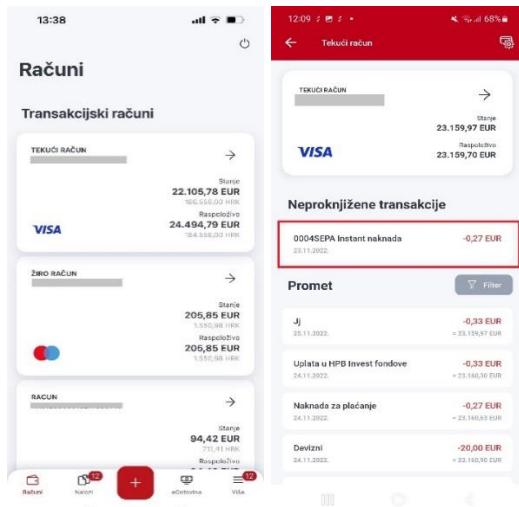
Također, u opciji „Mjenjačnica“ dodana je opcija „Kalkulator konverzije“, koji omogućuje izračun konverzije između valuta HRK i EUR po fiksnom tečaju konverzije koji iznos 7,53450 kuna za 1,00 euro.

Računi

Transakcijski računi



Nakon prijave u mHPB, otvara se ekran *Računi*  , u kojem je moguće dohvatiti stanja i detalje svih računa, odnosno, svakog pojedinog računa, kojeg korisnik ima otvorenog kao vlasnik i/ili opunomoćenik (slika 10).



Slika 10 - Transakcije odabranog računa

Odabirom pojedinog računa, otvaraju se njegovi prometi. Korisnik u dijelu neproknjižene transakcije može vidjeti svoje troškove koji još nisu proknjiženi, a umanjuju raspoloživo stanje (slika 10).

Za informacije o računu potrebno je još jednom kliknuti na željeni račun.

Za svaki račun u domaćoj valuti i devizni račun prikazuju se sljedeće informacije:

- račun (stanje)
- rezervirano stanje
- raspoloživo
- IBAN
- status računa
- vlasnik računa
- prešutno prekoračenje
- datum isteka prešutnog prekoračenja
- buduće prešutno prekoračenje (samo za tekući račun)
- buduće dopušteno prešutno prekoračenje vrijedi od (samo za tekući račun)
- kamata na pozitivni saldo
- kamata na prešutno prekoračenje
- kamata na nedopušteno prekoračenje.

Kod računa kredita dostupni su sljedeći podaci:

Kod računa depozita dostupni su sljedeći podaci:

broj računa (stanje)	broj računa (stanje)
datum otvaranja računa	datum otvaranja računa
odobreni iznos	iznos depozita
valuta	valuta depozita
kamatna stopa	kamatna stopa
trajanje kredita u mjesecima	trajanje štednje u mjesecima
datum zadnje promjene	opunomoćenik 1
datum dospijeća anuiteta	opunomoćenik 2
iznos anuiteta	datum dospijeća depozita
dospjeli dug	

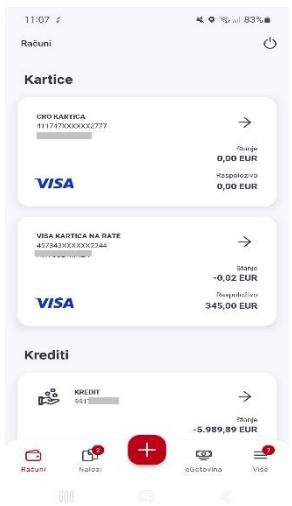
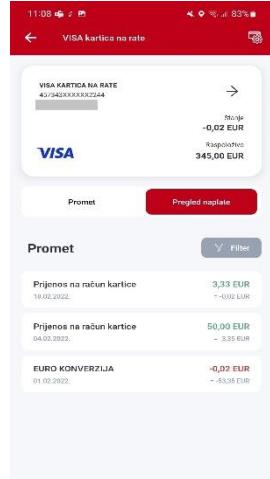
U informacijama odabranog računa klikom na  moguće je promijeniti naziv računa. Novi naziv računa vidljiv je na svim ekranima.

U detaljima tekućeg računa moguće je odabrati akcije po kartici tekućeg računa – deblokada PIN-a, blokada kartice ili privremeno povećanje limita. Više o tome navedeno je u dijelu o karticama.

Kartice

HPB nudi različite vrste debitnih i kreditnih kartica, koje omogućuju jednostavno i praktično upravljanje troškovima. Sve kartice koriste najsvremeniju čip tehnologiju i međunarodno su priznate, a korisnicima osiguravaju pristup novcu i lako plaćanje u zemlji i inozemstvu od 0 do 24 sata.

U glavnom izborniku omogućen je pregled kartica (slika 11). Odabirom pojedine kartice, otvara se ekran podijeljen u dvije kartice: promet (transakcije odabrane kartice) i pregled naplate, kao što se vidi na slici 12.


Slika 11- Kartice

Slika 12- Pregled transakcija po kartici

Nakon ulaska u promete, ponovnim klikom na karticu otvaraju se informacije te kartice.

Dostupne su sljedeće informacije:

- broj kartice
- datum izrade kartice
- izdana kao
- vrijedi do
- kamatna stopa
- ugovoren postotak otplate
- broj računa kartice
- stanje računa kartice
- limit računa
- dnevni limit – gotovina
- dnevni limit – prodajno mjesto
- mjesečni limit – bankomati
- mjesečni limit – prodajno mjesto
- iskorišteni limit računa
- zadnje dospijeće plaćanja
- slijedeće dospijeće plaćanja
- dug iz prethodnog razdoblja
- novi troškovi u tekućem obračunskom razdoblju
- zadnje terećenje
- raspoloživo
- status kartice

Akcije po karticama

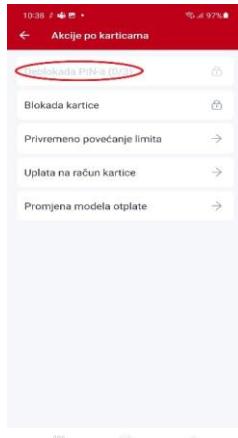
Odabirom pojedinog računa ili kreditne kartice, u gornjem desnom kutu nalazi se opcija

 „Akcije po kartici“. Ovisno o vrsti kartice ponuđene su određene akcije. Kartice tekućeg računa nemaju sve opcije koje nude kreditne kartice i obrnuto.

Deblokada PIN-a

U slučaju tri uzastopno pogrešno unesenog PIN-a prilikom korištenja kartice, onemogućeno je daljnje korištenje kartice na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom PIN-a. Kako bi neometano mogli koristiti karticu potrebno je zatražiti poništenje krivih unosa PIN-a pozivom na besplatni broj telefona 0800 472 472 iz Hrvatske, za pozive iz inozemstva na broj telefona 00 385 1 489 0365 (od 6 do 22 sata) ili putem mHPB-a.

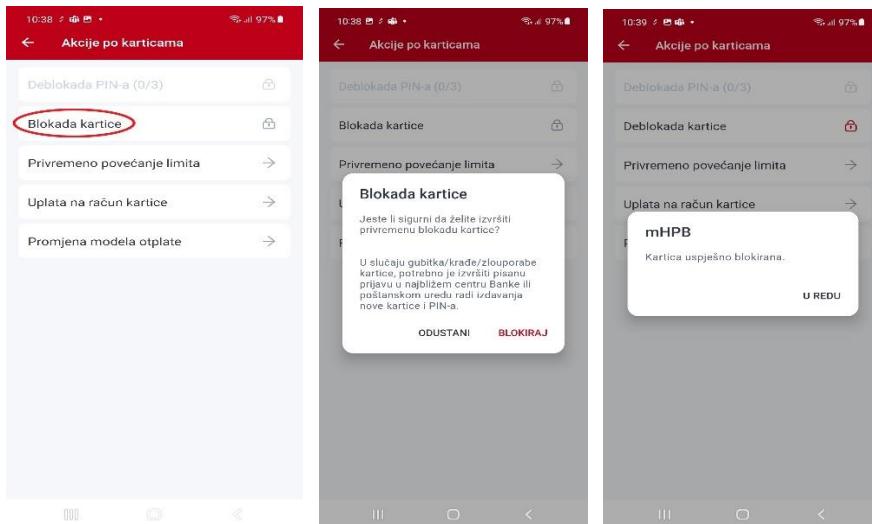
U akcijama po karticama dostupna je opcija *Deblokada PIN-a* (slika 113). Opcija je aktivna tek ukoliko ste tri puta krivo unijeli PIN što će biti prikazano na ekranu kao Deblokada PIN-a (3/3).



Slika 13- Deblokada PIN-a

Blokada i deblokada kartica

Radi veće sigurnosti korištenja kartica, korisnicima mobilnog bankarstva omogućena je brza i sigurna privremena blokada kartice te onemogućavanje njenog dalnjeg korištenja odabirom opcije *Blokada kartice* (slika 14). Ista je dostupna na ekranu detalja pojedine kartice u akcijama pojedine kartice.



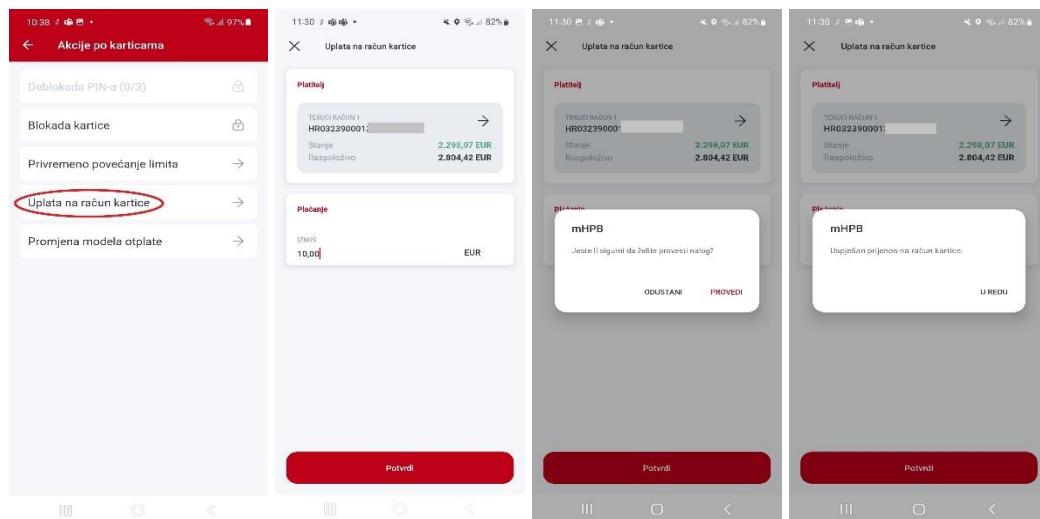
Slika 14- Blokada kartice

Ako korisnik mobilnog bankarstva procijeni da kartica nije bila dostupna za zlouporabu sigurnosnih obilježja i svih ostalih podataka naznačenih na kartici (broj kartice, rok važenja, troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini), omogućena mu je deblokada privremeno blokirane kartice. U slučaju gubitka, krađe ili zlouporabe kartice, potrebno je izvršiti pisano prijavu u bilo kojem centru Banke ili poštanskom uredu radi izdavanja nove kartice i PIN-a.

U situaciji ponovne aktivacije kartice, korisnik na vlastitu odgovornost koristi karticu i snosi sav rizik njene moguće zlouporabe. Kartica se deblokira odabirom opcije *Deblokada kartice*.

Uplata na kartice

Ako korisnik na ekranu detalja pojedine kartice pod akcijama odabere opciju *Uplata na račun kartice* (slika 15), otvara se ekran za uplatu na račun kartice. Potrebno je odabrati račun s kojeg će se uplata provesti te odabrati opciju *Potvrdi*. Nakon provedbe naloga, korisnik dobiva potvrdu o uspješnom prijenosu na račun kartice (slika 15).



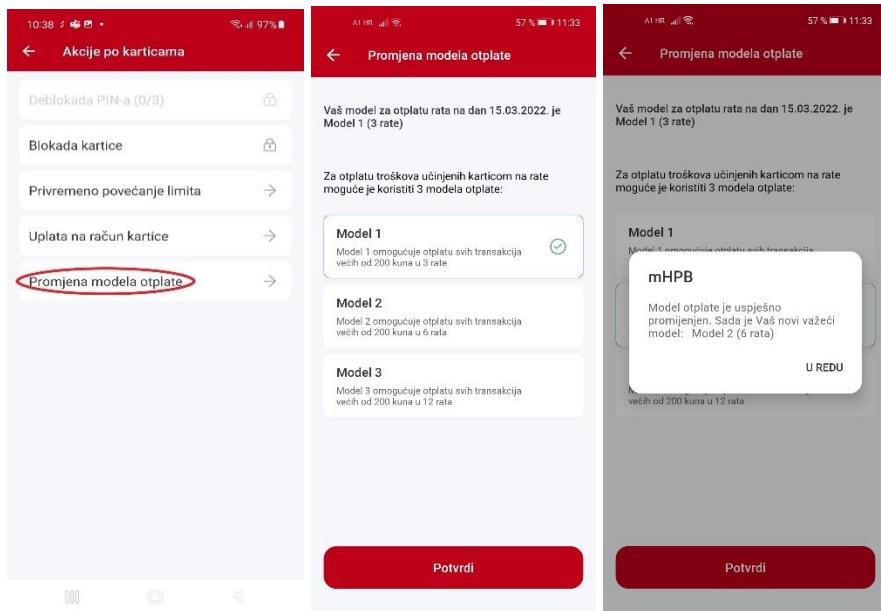
Slika 15- Uplata na račun kartice

Privremeno povećanje limita

Ako korisnik na ekranu kartice pod akcijama odabere opciju *Privremeno povećanje limita*, otvara se ekran gdje je moguće odabrati jednu od dvije vrste povećanja limita: limit za kupnju roba i usluga ili limit za podizanje gotovine, što podrazumijeva povećanje dnevnog sigurnosnog limita za podizanje gotovine na bankomatima i/ili isplatnim mjestima ili limita za kupnju roba i usluga na prodajnim mjestima. Povećanje dnevnog limita moguće je u okviru ukupno raspoloživog iznosa, a trajanje traženog limita je sat vremena, nakon kojeg se vraća na početnu vrijednost. Maksimalan iznos za povećanje je 3.990,00 eura.

Promjena modela otplate

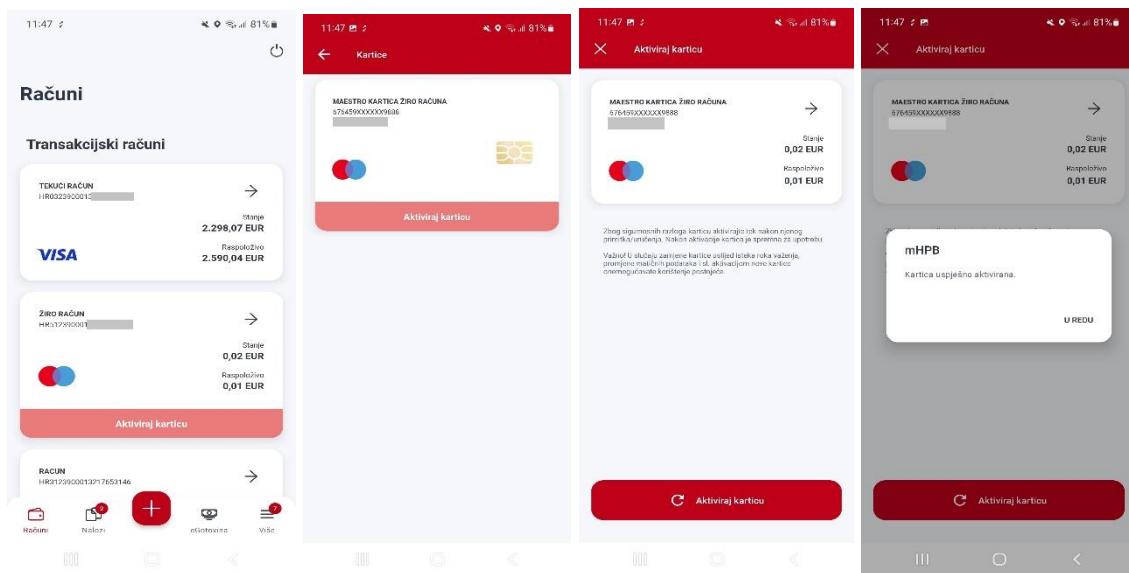
Odabirom opcije *Promjene modela otplate* korisnik odabire model otplate ovisno o željenom broju rata i to potvrđuje gumbom *Potvrdi*.



Slika 16- Promjena modela otplate

Aktivacija kartice

Sve kartice se iz sigurnosnih razloga dostavljaju korisnicima s neaktivnim statusom te ih je prije korištenja potrebno aktivirati, osim Visa Prepaid kartica koje se dostavljaju u neugovorenom statusu zbog naplate naknade za izdavanje kartice. Aktivacija je osim putem govornog automata omogućena i putem internetskog bankarstva te mHPB-a. Na popisu računa vidljiva je akcija „Aktiviraj karticu“ za novo izdane kartice. Ulaskom u detalje kartice moguće ju je aktivirati opcijom *Aktiviraj karticu* (slika 17). S aktivacijom nove kartice potrebno je pričekati do fizičkog zaprimanja iste jer se aktivacijom nove kartice onemogućuje korištenje postojeće.



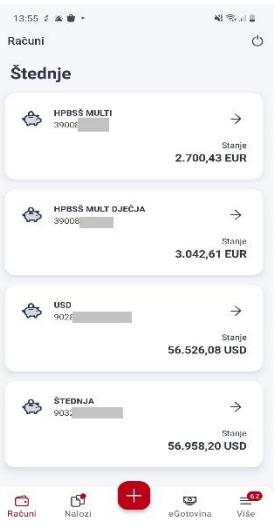
Slika 17- Aktivacija kartice

Po isteku Visa Prepaid kartice, koja je na internetskom i mobilnom bankarstvu vidljiva u statusu *Neugovorena*, odabirom akcije *Uplata za izdavanje kartice*, pokreće se akcija uplate za izdavanje kartice.

Štednje i depoziti

U ekranu Računi dostupan je pregled svih korisnikovih otvorenih štednji i depozita (slika 18). Za svaku štednju dostupni su stanje i račun. Odabirom željene štednje otvorit će se promet odabrane štednje (slika 19).

Detalji štednje dostupni su odabirom štednje u ekranu „Prometi po štednji“ (slika 20).



Slika 18- Štednje i depoziti



Slika 19- Prometi odabrane štednje

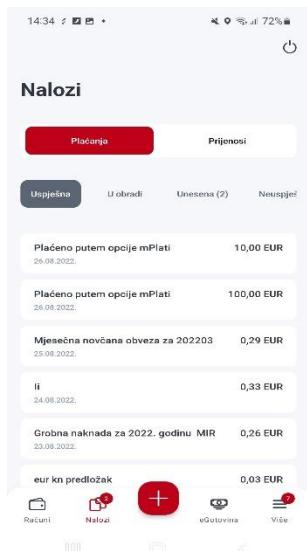


Slika 20- Informacije o štednji

Pregled naloga

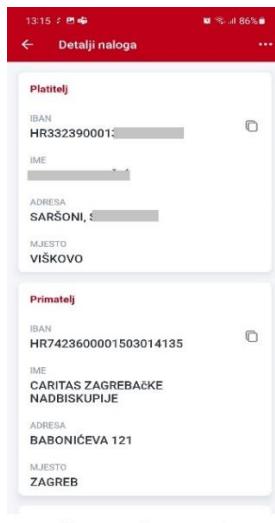


Odabirom poveznice **Nalozi** otvara se pregled plaćanja i internih prijenosa. Ekran je podijeljen na dvije kartice: plaćanja i prijenosi, kao što se vidi na slici 21. Ispod se nalazi traka sa statusima plaćanja naloga (uspješna, u obradi, unesena, neuspješna plaćanja).

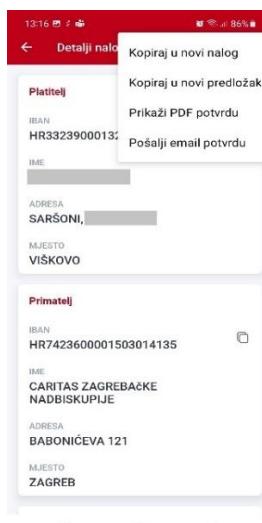


Slika 21- Plaćanja i prijenosi

Također, odabirom naloga iz liste moguće je otvoriti detalje odabranog naloga (slika 22) i odabirom opcije **...** iz gornjeg desnog ugla željeni nalog kopirati u novi nalog ili novi predložak, poslati e-mail potvrdu te prikazati njegovu PDF potvrdu (slika 23).



Slika 22- Detalji odabranog naloga



Slika 23- Dostupne akcije za svaki nalog

Odabirom opcije *Prikaži PDF potvrdu* potrebno je odabrati program za otvaranje, što ovisi o instaliranim programima na samom mobilnom uređaju. Potvrda se može i poslati na e-mail adresu.

Plaćanja u statusu *Unesen* su:

- nalozi koji su pripremljeni za plaćanje, a uneseni su putem aplikacije internetskog bankarstva ili mHPB-a
- zaprimljeni eRačuni/eNalozi (imaju oznaku ).

Ukoliko korisnik ima unesenih plaćanja, to je vidljivo odmah nakon prijave jer poveznica

 **Nalozi**  ima oznaku u kojoj je vidljiv broj unesenih naloga  (u ovom primjeru je to 54 unesena nalog).

Uneseni nalozi se neće izvršiti dok se ne potvrdi njihovo izvršenje odabirom željenog naloga te opcije *Provedi*, koja se nalazi na dnu detalja eNaloga. Nakon potvrde izvršenja, nalozi su dostupni u plaćanjima u obradi ili izvršenim plaćanjima.

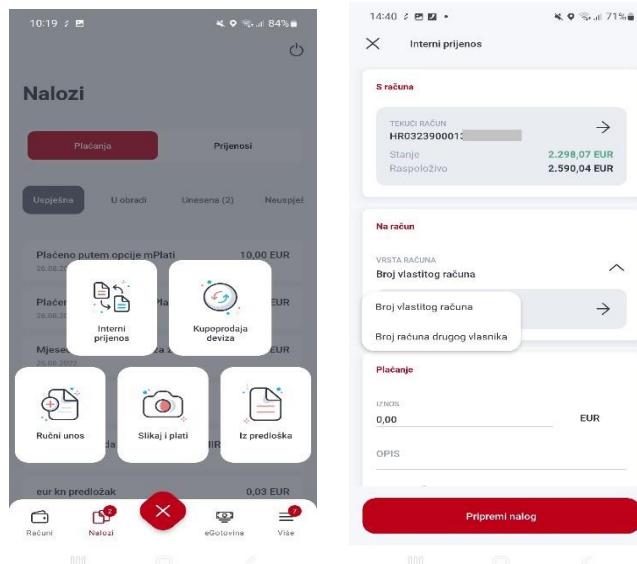
Naloge je moguće autorizirati i kroz internetsko bankarstvo, u ekranu *Plaćanja*, u kojima se nalaze dodani na listu.

Plaćanja

Sva plaćanja provode se odabirom izbornika ovog naloga  koji nudi opcije interni prijenos, kupoprodaja deviza, ručni unos, slikaj i plati te unos naloga iz predloška (slika 24). Nove naloge i prijenose moguće je kreirati i ulaskom u detalje prometa transakcijskih računa i odabirom „Kopiraj u novi nalog“.

Interni prijenos

Prilikom unosa internog prijenosa, potrebno je odabrati željeni račun terećenja. Kategorija „Na račun“ nudi izbor ovisno o primatelju. Ako se prijenos sredstava izvršava na neki od vlastitih računa, bira se opcija „Broj vlastitog računa“, a ako se prijenos sredstava izvršava na račun primatelja u HPB d.d. odabire se opcija „Broj računa drugog vlasnika“ (slika 24).



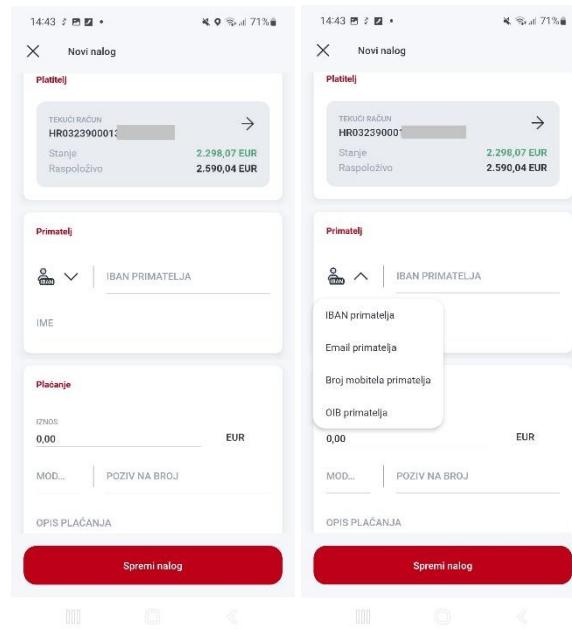
Slika 24- Izbornik novog naloga, interni prijenos

Ručni unos plaćanja

Kod ručnog unosa plaćanja potrebno je ispuniti sva polja na unaprijed definiranom obrascu za plaćanje.

Za brži i jednostavniji unos primatelja omogućen je unos primatelja temeljem PIR (posrednog identifikatora računa- slika 25). RPIR-om (registrom PIR-a) upravlja Financijska agencija (FINA). Korisnik može u nacionalnom platnom prometu, inicirati platnu transakciju kreditnog transfera u korist određenog primatelja plaćanja, posredstvom PIR-a, kao jedinstvenog identifikatora računa primatelja plaćanja. RPIR omogućuje povezivanje određenih posrednih identifikatora računa korisnika platnih usluga u platnoj transakciji s njihovim IBAN-om u svrhu korištenja jedne ili više platnih usluga, bez potrebe da korisnici platnih usluga prethodno znaju informaciju o IBAN-u drugog korisnika platnih usluga.

Odabirom  otvara se izbornik u koji se unosi OIB, e-mail ili broj mobitela primatelja. Ako je primatelj registriran u RPIR-u, u polju IBAN povezuje se identifikator i broj računa primatelja na koji se vrši uplata.



Slika 25- Unos novog plaćanja i PIR

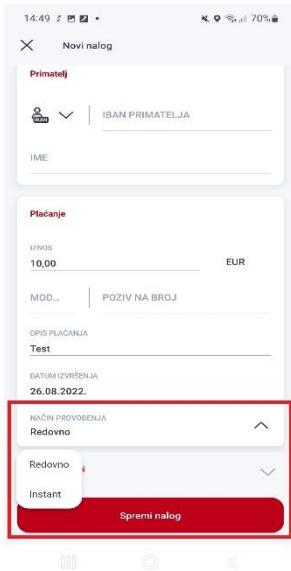
Moguće je birati i **način provođenja** naloga: redovno ili instant (slika 26)

SEPA Instant kreditni transfer (Instant plaćanje) je kreditni transfer, odnosno, plaćanje koje inicira platitelj – potrošač (fizička osoba) ili poslovni subjekt.

Razlike između instant kreditnog transfera i običnog/redovnog kreditnog transfera su:

- dostupnost usluge 24/7/365,

- izvršenje transakcija i raspoloživost sredstava primatelju, u roku 10 sekundi,
- plaćanje je moguće isključivo u eurima
- maksimalan iznos instant plaćanja je do 100.000,00 EUR.



Slika 26- Odabir instant plaćanja

Moguće je unijeti sljedeće tipove naloga:

- valuta naloga **EUR – nacionalni** (interni i unutar zemlje) – obavezno popunjavanje modela i poziva na broj platitelja i primatelja (ako korisnik ništa ne unese, sustav sam unosi model HR99, a ako korisnik ne unese model, a unese poziv na broj, sustav sam unese HR00 u model)
- valuta naloga **EUR – prekogranični** (potrebno je popuniti polja jedinstveni identifikator i referenca)
- **interni nalog** je nalog u kojem je IBAN primatelja u Hrvatskoj poštanskoj banci
- **nacionalni nalog** je nalog u kojem je IBAN primatelja u Hrvatskoj poštanskoj banci ili u nekoj drugoj banci unutar RH
- **prekogranični nalog** je nalog u kojem je banka primatelja na SEPA području.

Način popunjavanja obrasca *Novo plaćanje* (slika 27)

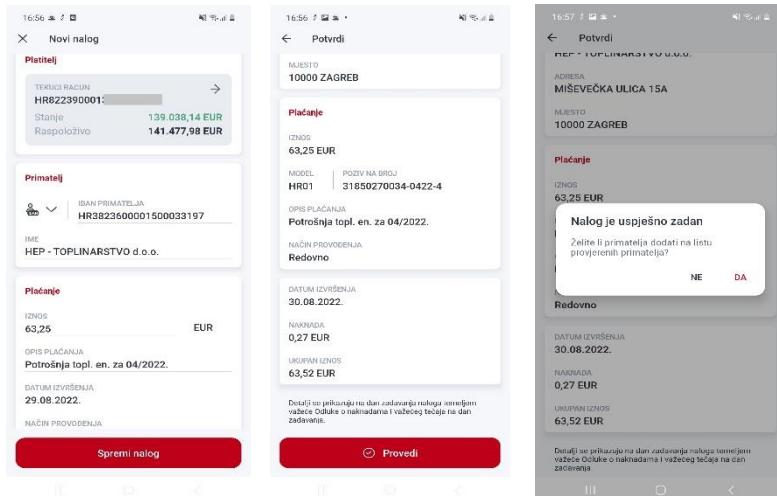
Platitelj	Naziv (ime, adresa i mjesto) platitelja, ne može se mijenjati.
Stvarni dužnik	Osoba koja duguje određeni iznos novčаниh sredstava primatelju/krajnjem primatelju. Polje nije obavezno, dužine je do 35 znakova.
Valuta plaćanja	EUR
Iznos	Iznos koji se želi platiti nalogom i koji treba biti veći od 0.
IBAN platitelja	Broj računa platitelja (IBAN) se odabire s liste računa kojima

korisnik može raspolagati, a ne upisuje se.

IBAN primatelja	IBAN broj računa primatelja. Sljedećeg je formata: <ul style="list-style-type: none"> • HR (oznaka zemlje – Hrvatska) • kontrolni dvoznamenkasti broj • VBDI - vodeći broj depozitarne institucije, odnosno, broj banke. Na primjer, za Hrvatsku poštansku banku to je 2390001 • broj računa primatelja koji nije odvojen crticom, npr. HR2323900013215874666. Broj računa je niz od deset znamenki. Unos IBAN-a primatelja je obavezan!
Ime primatelja	Ime osobe ili poslovnog subjekta - primatelja sredstava.
Krajnji primatelj	Krajnji primatelj sredstava kojem stvarni dužnik duguje određeni iznos novčanih sredstava. Polje nije obavezno, dužine je do 35 znakova.
Adresa primatelja	Adresa osobe ili poslovnog subjekta -- primatelja sredstava.
Model i poziv na broj	Ukoliko se ne unese broj modela neće doći do ispitivanja ispravnosti unesenog poziva na broj platitelja. Kod upisa broja modela, sustav će automatski ispitati ispravnost poziva na broj odobrenja.
Jedinstveni identifikator/Referenca	Koriste se kod prekograničnih naloga, dužine su do 35 znakova. Jedinstveni identifikator zamjenjuje model i poziv na broj platitelja i obavezno je polje. Referenca zamjenjuje model i poziv na broj primatelja.
Opis plaćanja	Ovdje se upisuje svrha plaćanja.
Datum izvršenja	<p>Predstavlja datum izvršenja naloga.</p> <p>Kod provođenja naloga za plaćanje, ispituje se mogućnost izvođenja plaćanja na određeni datum i u određeno vrijeme. Ovo je posebno važno kod naloga za plaćanje na račune u drugim bankama.</p> <p>Ukoliko zadajete eksternu transakciju i zatražite datum izvršenja na neradni dan, aplikacija će zatražiti promjenu datuma na prvi sljedeći radni dan.</p>

Napomena: Za provedbu naloga potrebno je popuniti sva obavezna polja!

Terminski plan izvršenja platnih transakcija fizičkih osoba dostupan je na www.hpb.hr.



Slika 27- Ekran za potvrdu unesenog naloga i njegovo provođenje

Nakon unosa IBAN-a primatelja, povlače se podaci o primatelju iz registra ako je primatelj poslovni subjekt ili fizička osoba unutar Banke. Nakon unosa svih polja, odabire se *Spremi nalog* i otvara se ekran potvrde u kojem se nalaze svi uneseni podaci, informacija o procijenjenoj vrijednosti naknada i važećeg tečaja, na dan zadavanja naloga te ako su oni točni, potrebno je odabrati *Potvrdi*. Tada aplikacija javlja da je nalog uspješno zadan.

NAPOMENA: Ukoliko korisnik nakon što spremi nalog, a prije njegovog provođenja, izade iz ekrana za unos naloga, isti se sprema i dostupan je u statusu „unesena plaćanja“.

Iz predloška

Nalog se može unijeti i preko ranije unesenih predložaka. U izborniku novog naloga  bira se opcija „Iz predloška“ (slika 28). Nakon toga će se otvoriti lista ranije stvorenih predložaka (slika 28). Na taj način, korisnik može odabrati željeni predložak s već pohranjenim podacima, koji će se automatski prebaciti u nalog za novo plaćanje.



Slika 28- Unos novog plaćanja iz predloška

Plaćanje se dalje provodi na isti način kao i kod ručnog unosa naloga.

Slikaj i plati

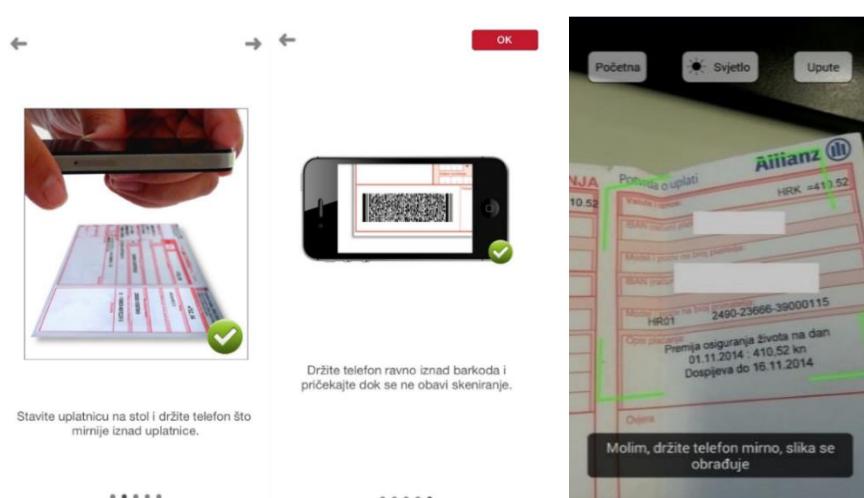
U izborniku novog naloga  jedna od opcija je slikaj i plati (slika 24). Kod prvog odabira ove opcije (slika 29) prikazat će se upute za korištenje i pozicioniranje mobilnoga uređaja.



'Slikaj i plati' omogućuje pripremu podataka za plaćanje putem kamere telefona usmjerene prema uplatnici.

Što točnije pozicionirajte uplatnicu u okvir na ekranu - ne držite predaleko

Uplatnica ne smije biti nakošena te treba biti dobro osvijetljena.



Slika 29- Uputa za slikaj i plati

Slika 30- Slikaj i plati

Moguće je skenirati bar kod ili odrezak uplatnice. Nakon što se podaci registriraju, potrebno je provjeriti ispravnost učitanih podataka i prije potvrde plaćanja.

NAPOMENA: Ukoliko korisnik nakon što spremi nalog, a prije njegovog provođenja izađe iz ekrana za unos naloga, isti se spremi i dostupan je u statusu Unesena plaćanja.

Plaćanje iz galerije

Opcija „Slikaj i plati“ nudi mogućnost dohvata uplatnice iz galerije. Dovoljno je odabrati  i dopustiti pristup fotografijama. Odabijom uplatnice automatski će se popunjavati obavezna polja u nalogu (slika 31).



 Plaćanje iz galerije

Slika 31- Plaćanje iz galerije

Kupoprodaja deviza

U izborniku novog naloga  moguće je odabratи opciju „Kupoprodaja deviza“ (slika 24). Omogućuje prijenos sredstava s računa u domaćoj valuti na devizni račun i obrnuto. Potrebno je unijeti iznos i željenu valutu. Nakon unosa svih polja, nalog je zadan (slika 32). Izvršena kupovina deviza vidljiva je kroz promjenu stanja računa, u prometima po računu i u pregledu prijenosa.

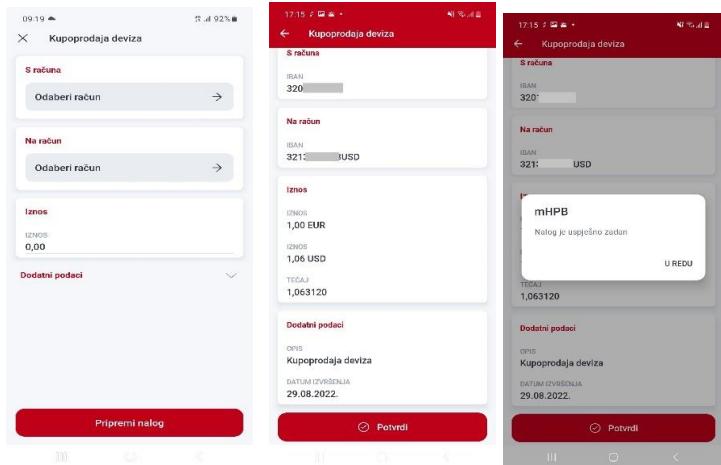
Napomena: Kod odabira valute prijenosa treba obratiti pozornost na sljedeće:

primjer 1: prijenos od 100 eura s eurskog na dolarski račun -- na dolarski račun bit će uplaćena protuvrijednost od 100 eura, a eurski će biti terećen za iznos od 100 eura.

primjer 2: prijenos od 100 dolara s eurskog na dolarski račun -- eurski račun će biti terećen za protuvrijednost od 100 dolara, a na dolarski bit će uplaćen iznos od 100 dolara.

VAŽNO!

Kupoprodaje deviza zadane nakon 22:00 sata će biti provedene naredni dan sukladno važećem tečaju.



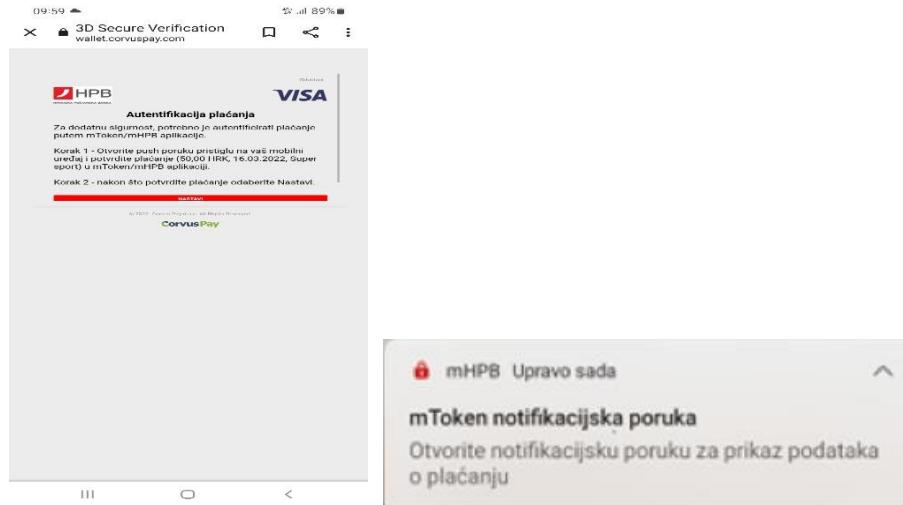
Slika 32- Kupoprodaja deviza

Kartično online plaćanje

Prilikom plaćanja karticom putem internetske kupovine, osim redovne autorizacije tokenom i mTokenom, implementirana je mogućnost autorizacije klikom na *push* poruku (slika 33). Navedeno omogućuje sigurno, brzo i jednostavno plaćanje karticama na internetu. Funkcionalnost je omogućena implementacijom napredne verzije 3DSecure standarda v.2 za provođenje *online* plaćanja uz višu razinu sigurnosti te dodatnu zaštitu od prevara korištenjem naprednijih načina provjere njihove autentičnosti prilikom *online* kupnje.

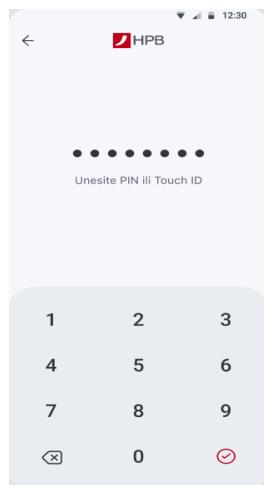
Tri koraka za uspješnu autentifikaciju pomoću biometrije:

1. Nakon odabira plaćanja na internetskom prodajnom mjestu, korisnici dobivaju obavijest putem mHPB push poruke poslane na svoj pametni telefon (slika 33):



Slika 33- Push notifikacija

2. Odabirom zaprimljene *push* poruke otvara se ekran mTokena na kojem je potrebno odabrati *prijavu biometrijom* ili unijeti PIN (slika 34):



Slika 34- Autorizacija

3. Nakon uspješne prijave u mToken transakcija se potvrđuje na ekranu mTokena odabirom opcije *Potvrdi plaćanje*.

eGotovina

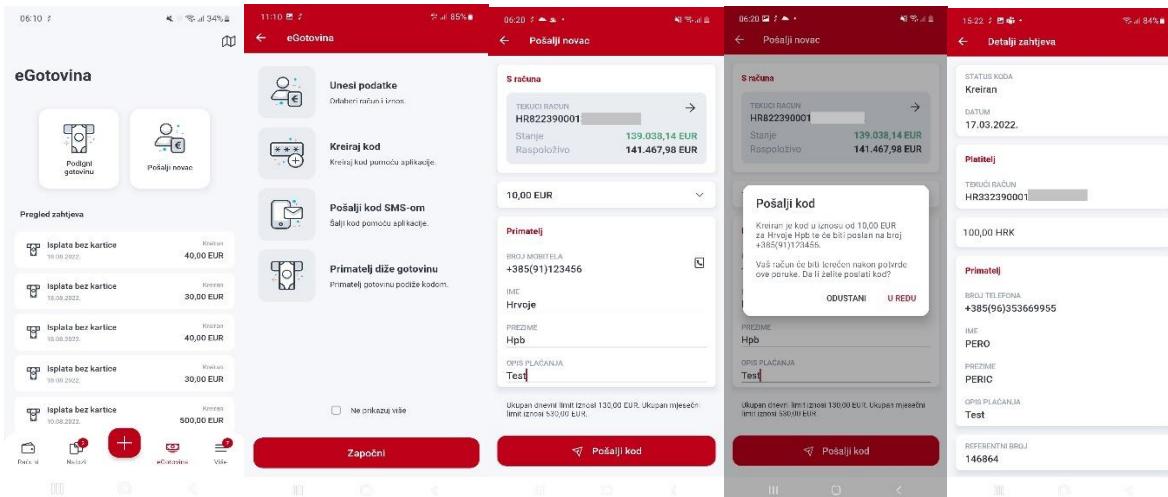
U izborniku eGotovina moguće je odabratи opciju *Pošalji gotovinu* i *Podigni gotovinu* te pregledati zahtjeve za iste usluge.

Pošalji gotovinu

Uz uslugu podizanja gotovine bez kartice, mHPB nudi i mogućnost slanja gotovine drugim osobama. Kreiranje koda za slanje gotovine moguće je uz prethodni odabir računa terećenja (mogućnost odabira transakcijskih računa u domaćoj valuti kojima ste vlasnik i/ili opunomoćenik), iznosa za isplatu (minimalno 10,00 eura, maksimalno 130,00 eura). Unosi se broj mobitela primatelja (moguće odabratи primatelja iz telefonskog imenika na mobilnom uređaju) te ime, prezime i opis plaćanja. Slanje gotovine dozvoljeno je samo prema rezidentima, odnosno, prema mobilnim operaterima u Hrvatskoj). Polje *Opis plaćanja* nije obavezno. Potvrdom unesenih podataka pokreće se kreiranje, odnosno, slanje koda (slika 35) primatelju putem SMS poruke.

Kod se sastoji od devet nasumičnih brojeva i ima rok valjanosti 24 sata. U slučaju isteka roka, valjanosti koda ili prilikom otkaza koda gotovina će biti vraćena na račun korisnika, koji je ranije odabran za terećenje. Također, u pregledu detalja nekog zahtjeva postoje dvije akcije: za ponovno slanje SMS-a s kodom te otkaz koda (slika 35). Ovo vrijedi samo za kodox sa statusom Kod generiran. Kod je moguće otkazati unutar mHPB aplikacije te u centrima Banke. U slučaju isteka ili otkaza koda, vraćaju se sredstva, koja su teretila račun kod kreiranja istog.

Ukupan dnevni limit za slanje novca putem ove usluge iznosi 130,00 eura, a mjesечni 530,00 eura. Navedeni limiti odnose se samo na uslugu slanja novca, dok ostali kanali izravnog bankarstva imaju svoje limite.

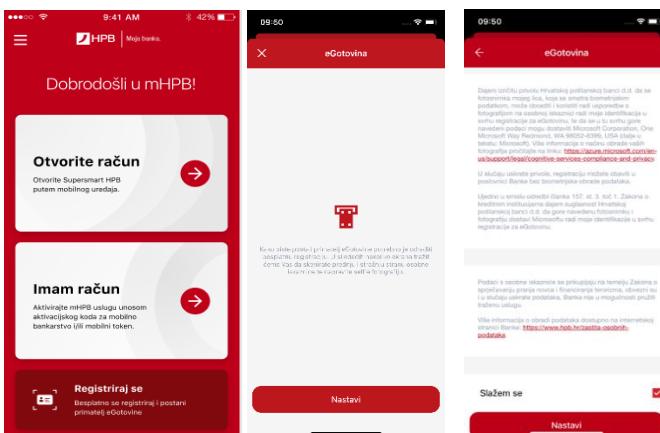


Slika 35- Kreiranje i detalji opcije Pošalji novac

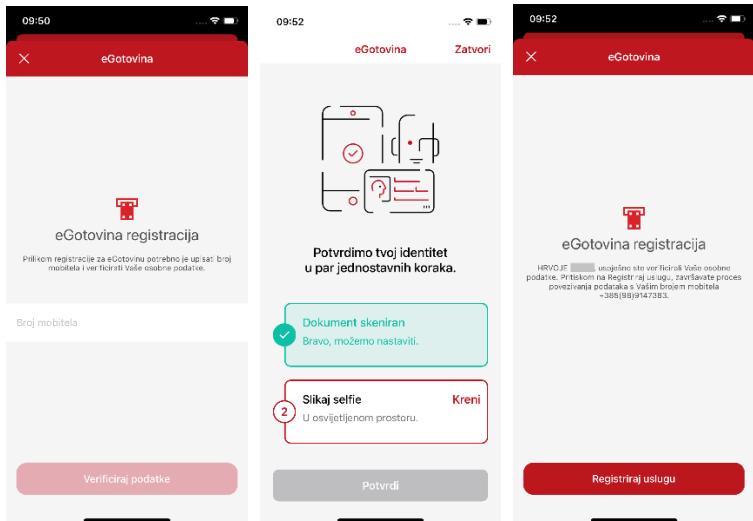
Postupak registracije za korisnike koji nisu klijenti Banke

Korisnici koji nisu klijenti Banke, a žele se registrirati kao primatelji, trebaju preuzeti aplikaciju mHPB.

Nakon što je aplikacija instalirana, potrebno je odabrati *Registriraj se* te priхватiti privolu kojom se fotosnimka lica može obraditi i koristiti za usporedbu fotografije s osobne iskaznice. Bez dane privole, korisnik ne može nastaviti proces (Slika 36). Proces registracije podrazumijeva unos broja telefona, skeniranje osobne iskaznice i fotografiranje lica (*selfie*). Kada je sustav uspješno potvrdio usporedbu lica (s osobne iskaznice i selfie) otvara se posljednji ekran na kojem završava registracija usluge. (Slika 37).



Slika 36- Registracija i privola



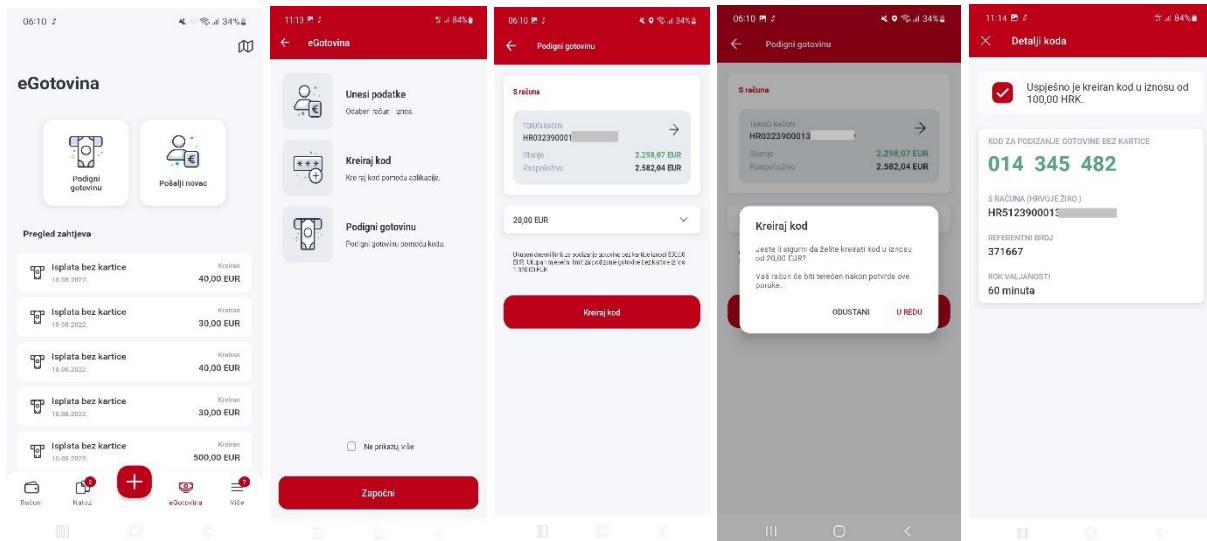
Slika 37- Sken osobne, selfi i završetak registracije

Podigni gotovinu

Omogućuje podizanje gotovine bez korištenja kartice. Nakon odabira „Podigni gotovinu“ slijedi kratko pojašnjenje procesa. Na sljedećem ekranu bira se račun terećenja i željeni iznos isplate (moguće je odabrati transakcijske račune u domaćoj valuti vlasnika i opunomoćenika, minimalno 10,00 eura i maksimalno 530,00 eura). Nakon suglasnosti za isplatu, na ekranu se prikazuje kod za podizanje gotovine (slika 38). Kod se sastoji od devet nasumičnih brojeva formiranim u tri skupine po tri broja. Svih devet znamenki unosi se na bankomatu prilikom isplate gotovine. Rok valjanosti koda je 60 minuta. U slučaju isteka roka, novac će biti vraćen na račun korisnika, koji je ranije odabran za terećenje.

Postupak je moguće ponoviti onoliko puta koliko na računu ima raspoloživih sredstava, a u okviru dnevnog i mjesecnog eGotovina limita.

Ukupan dnevni limit za podizanje gotovine bez kartice iznosi 530,00 eura, neovisno o računu terećenja, dok mjesecni iznos za podizanje gotovine bez kartice iznosi 1.320,00 eura. Mjesecni limit od 1.320,00 eura se odnosi samo na uslugu Podigni gotovinu, ostali kanali izravnog bankarstva i kartice imaju svoje limite. Ukoliko postoji potreba za podizanjem gotovine u iznosu većem od dnevnog i/ili mjesecnog limita, isti je moguće podići karticom u poslovnim jedinicama Banke i ugovornih partnera (Fina i Hrvatska pošta d.d.) ili na bankomatima i EFTPOS uređajima HPB-a te drugih banaka u zemlji i inozemstvu.



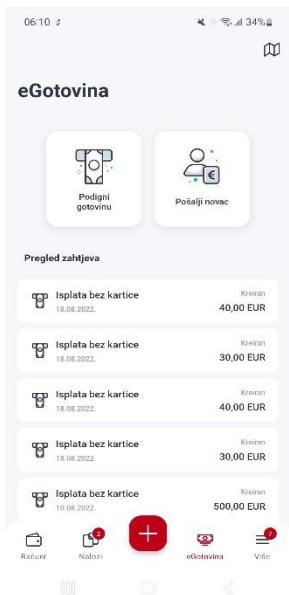
Slika 38- Kreiranje i detalji koda za podizanje gotovine bez kartice

Pregled zahtjeva za podizanje eGotovine

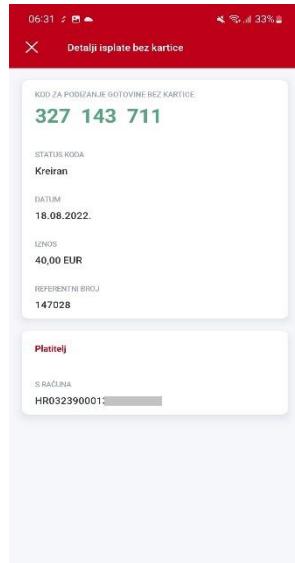
U donjem dijelu ekrana nalazi se pregled zahtjeva po navedenim opcijama, u kojem moguće pregledati sve zahtjeve sortirane po datumu kreiranja, a dostupni su i podaci o statusu svakog pojedinog koda te iznosu (slika 39).

Mogući statusi koda su:

- kreiran – kod dobiva ovaj status odmah prilikom kreiranja na aplikaciji
- istekao – po isteku roka (Podizanje gotovine bez kartice – 60 minuta, Pošalji novac – 24 sata) kod mijenja status iz *Kreiran* u *Istekao*. Korisnik više ne može iskoristiti ovaj kod, a ako želi može kreirati novi kod. Istekom koda, klijentu se automatski vraćaju sredstva na račun.
- iskorišten – podrazumijeva da je kreirani kod iskorišten na bankomatu te da su sredstva isplaćena
- poništen – u slučaju da korisnik odustaje od isplate gotovine bez kartice (otkazuje kod u centru Banke) ili slanja novca drugoj osobi (poništava se unutar same aplikacije, (slika 40), kod se stornira i dobiva status *Poništen*. Kodove sa statusom *Istekao*, *Iskorišten* i *Poništen* nije moguće otkazati.



Slika 39- Pregled zahtjeva za eGotovinu

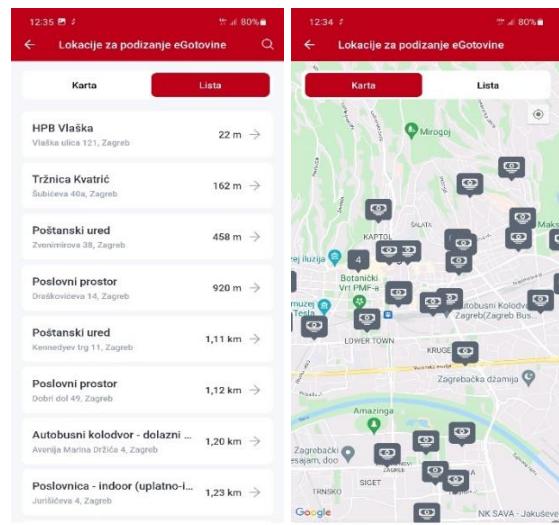


Slika 40- Detalji zahtjeva za podizanje gotovine bez kartice

Svaki pojedini zahtjev s liste moguće je pregledati u zasebnom ekranu, koji se otvara ulaskom u detalje. Pregled sadrži podatke: kod za podizanje gotovine bez kartice, status koda, datum kreiranja koda, račun terećenja, iznos u eurima te referentni broj (slika 40).

Lokacije za podizanje gotovine bez kartice

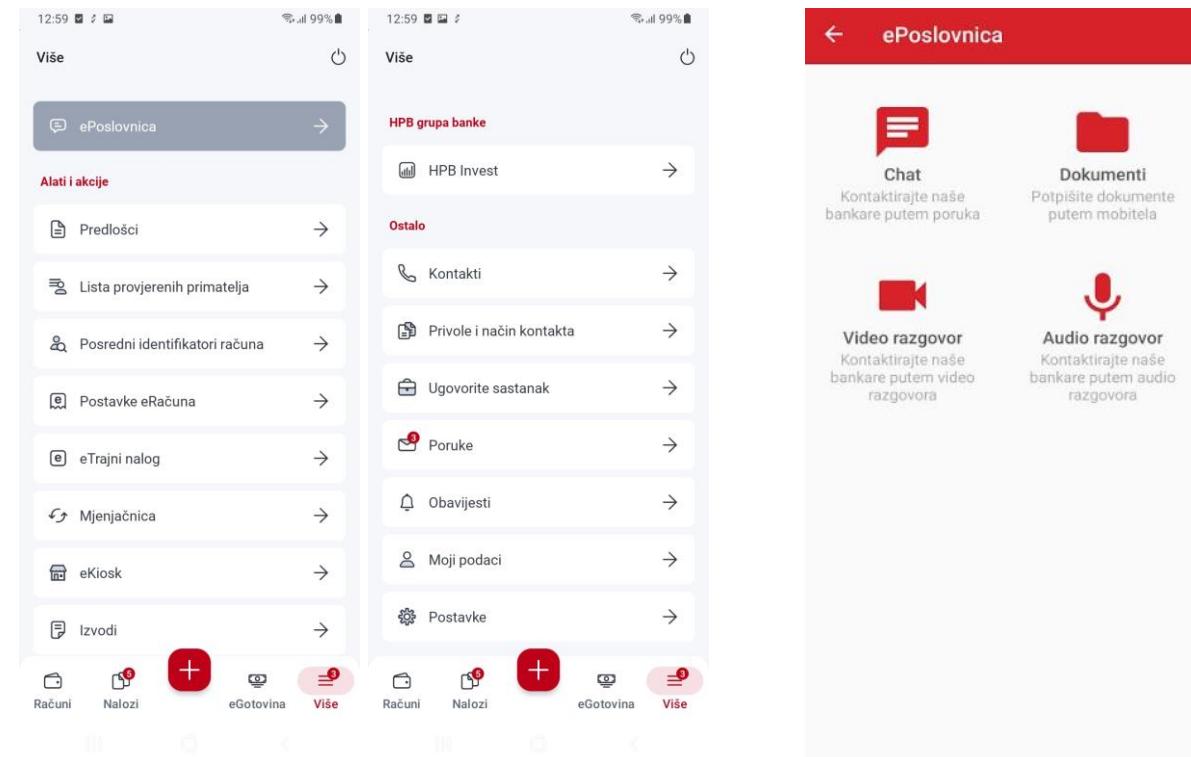
Odabirom  u desnom kutu, otvara se ekran s popisom svih isplatnih mjesta, odnosno, popis svih HPB bankomata na kojima je moguće podići gotovinu bez kartice. Bankomate je moguće pregledati i pretražiti u listi ili na karti (slika 41).



Slika 41- Lokacije za podizanje gotovine bez kartice

Više

Odabirom poveznice  , dostupni su ePoslovnica, predlošci, lista provjerenih primatelja, posredni identifikatori računa, postavke eRačuna, eTrajni nalog, mjenjačnica, eKiosk, izvodi, HPB Invest, kontakti, privole i način kontakta, ugovorite sastanak, poruke, obavijesti, moji podaci i postavke .



Slika 42- Opcija "Više"

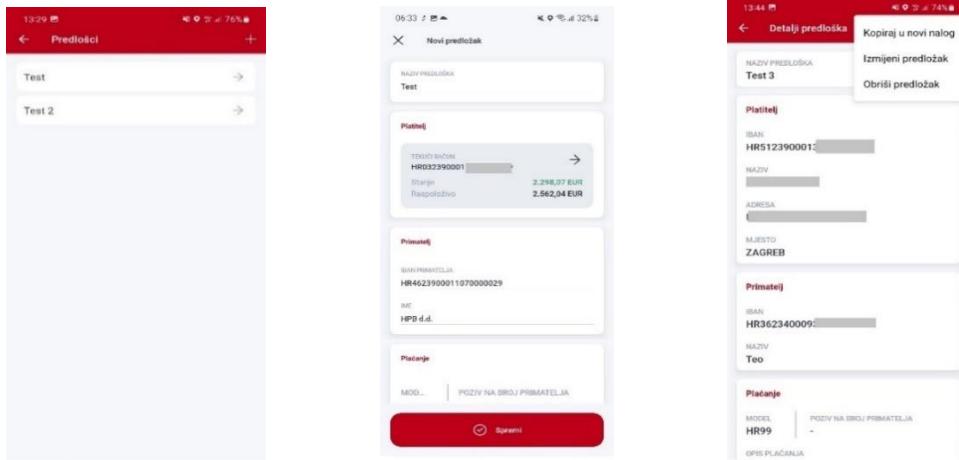
Slika 43- ePoslovnica

ePoslovnica

Odabirom opcije ePoslovnica klijenti mogu komunicirati s Bankom video *chatom*, audio *chatom* ili *chatom* te razmjenjivati i potpisivati dokumente Naprednim elektroničkim potpisom (slika 43).

Predlošci

Odabirom predložaka otvara se lista predložaka kao na slici 44. Odabirom  u gornjem desnom kutu otvara se ekran za unos novog predloška.



Slika 44 – Predlošci Slika 45 - Unos novog predloška Slika 46 - Dostupne akcije

Novi predložak unosi se s istim obaveznim podacima, kao i nalog, osim što je potrebno unijeti i naziv predloška (slika 45). Nakon odabira opcije *Spremi* predložak je spremljen (slika 45).

Odabirom svakog postojećeg predloška otvaraju se njegovi detalji. Odabirom **...** u gornjem desnom kutu otvaraju se dostupne akcije za svaki. Postojeći predložak moguće je kopirati u novi nalog, izmijeniti ili obrisati (slika 46).

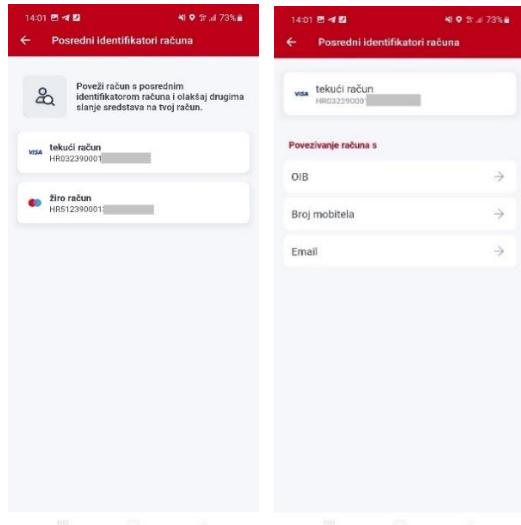
Lista provjerenih primatelja

Listu provjerenih primatelja kreira sam korisnik. Svako prvo plaćanje prema novom primatelju, potrebno je autorizirati putem modula API3/MDS čime se primatelj dodaje na listu dozvoljenih primatelja ako korisnik to želi. Jednom kada je primatelj dodan na listu, nalog se autorizira pomoću modula APPLI 2/MAC.

Posredni identifikatori računa (PIR)

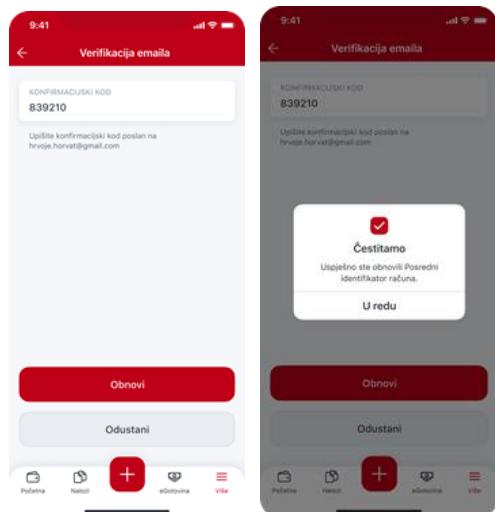
PIR omogućuje povezivanje određenih posrednih identifikatora s vlastitim IBAN-om.

IBAN je moguće povezati s OIB-om, brojem mobitela ili e-mail adresom. Nije moguće povezati dva ili više računa s istim identifikatorom. Jedan račun može imati više identifikatora (slika 47).



Slika 47 - Povezivanje računa i identifikatora

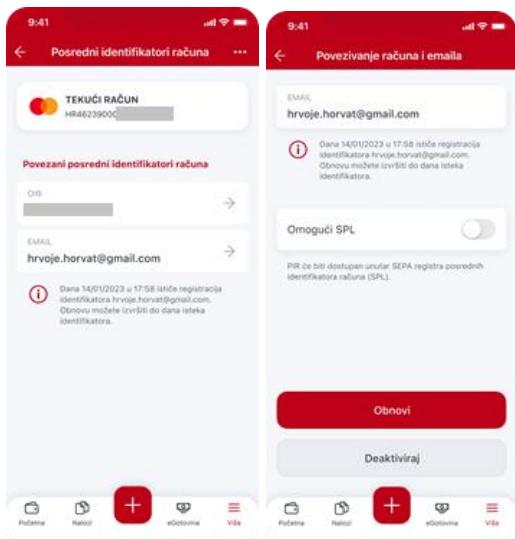
Odabirom željenog PIR-a (e-mail/broj mobitela) korisnik dobiva komformacijski kod kojeg je potrebno upisati u za to predviđeno polje kako bi se napravila registracija (slika 48).



Slika 48 - Upis konformacijskog koda

Registrirani par PIR-IBAN u RPIR-u je aktivan 2 (dvije) godine. Registrirani OIB ostaje aktivan sve do opoziva od strane vlasnika. Prije isteka navedenog razdoblja, Banka će korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca ranije obavijestiti o isteku aktivnosti registriranog para PIR-IBAN. Ukoliko korisnik želi dalje koristiti uslugu RPIR-a, treba do datuma isteka ponovno potvrditi registraciju, a u protivnom će isti biti deregistriran.

Korisniku će odabirom PIR-a, koji je u isteku, biti ponuđena obnova (slika 49). Odabirom obnove, korisnik će dobiti konformacijski kod i daljnji proces je identičan kao kod registracije.



Slika 49 - Obnova PIR-a

Postavke eRačuna

Da bi korisnici mHPB-a ugovorili eRačun u glavnom izborniku odabirat će opciju  **Više**, a unutar nje *Postavke eRačuna*, kao što je vidljivo na slici 50.

Ugovaranje usluge eRačuna

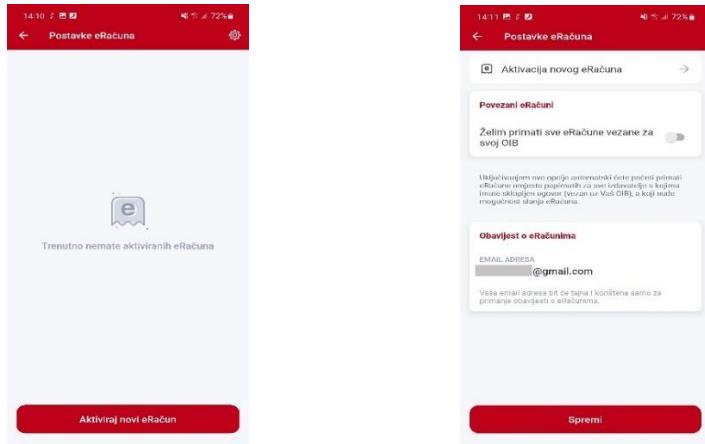
Usluga se može ugovoriti na dva načina:

1. odabirom opcije Postavke eRačuna – Aktivacija novog eRačuna
2. odabirom opcije Postavke eRačuna – eRačuni vezani uz moj OIB
3. kroz zadavanje platnog naloga.

Ugovaranje usluge odabirom opcije Postavke eRačuna – Aktivacija novog eRačuna

Odabirom opcije *Postavke eRačuna* otvara se ekran u kojem je dostupna lista svih aktiviranih eRačuna s vidljivim statusima (slika 50).

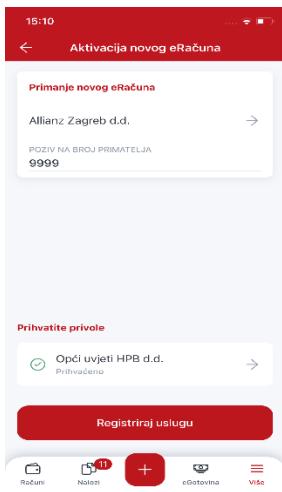
Odabirom gumba  u gornjem desnom kutu otvara se ekran gdje u kojem je za aktivaciju računa potrebno odabrati opciju *Aktivacija novog eRačuna* (slika 51).



Slika 50 - Lista aktivnih eRačuna

Slika 51 - Aktivacija novog eRačuna

Odabirom opcije *Aktivacija novog eRačuna* otvara se ekran u kojem korisnik iz padajućeg izbornika odabire izdavatelja za kojeg želi aktivirati uslugu, ispunjava polje *Poziv na broj primatelja* podacima sa zadnje ili jedne od zadnjih uplatnica. Da bi usluga bila registrirana potrebno je priхватiti „Opće uvjete HPB-a za korištenje usluge eRačuna“ (slika 52).



Slika 52- Registracija usluge

Ukoliko je uneseni poziv na broj primatelja ispravan, korisnik dobiva poruku da je zahtjev za aktivaciju poslan.

Ugovaranje usluge odabirom opcije Postavke eRačuna – eRačuni vezani uz moj OIB

U ekranu *Postavke eRačuna* odabirom opcije () *Želim primati sve račune vezane za svoj OIB*, svim izdavateljima, koji imaju definiran OIB korisnika, prijavljen u mHPB, šalje se zahtjev za aktivacijom usluge eRačun. Ova opcija koristi se samo ako je račun za koji želimo ugovoriti uslugu izdan na ime osobe (OIB), koja je korisnik usluge mHPB te izdavatelj računa podržava ovakav oblik aktivacije usluge.



Slika 53- eRačuni vezani uz OIB

Također, moguće je unijeti e-mail adresu na koju će stizati obavijesti o odobrenoj/odbijenoj usluzi i generiranoj e-uplatnici/e-računu.

Nakon definiranja željenih postavki potrebno je odabratи opciju *Spremite postavke*.

Napomena: Moguće je zadati eRačun i pri ispunjavanju naloga prema izdavatelju za kojeg je moguće ugovoriti uslugu eRačuna. Sustav automatski nudi mogućnost ugovaranja ove usluge. Nakon ispunjavanja svih obveznih polja, otvara se ekran koji nudi opciju ugovaranja eRačuna.

Upravljanje uslugom eRačuna

Provjeriti status registracije pojedinog zahtjeva, odnosno, je li zahtjev poslan može se u izborniku *Postavke eRačuna* na slici 54.



Slika 54 - Status zahtjeva za eRačun

Osim statusa pojedinog zahtjeva, odabirom ✕ usluga se otkazuje. Akcija ✓ vidljiva je kod odregistriranih usluga, kako bi po želji nanovo mogli poslati zahtjev.

Zaprimaljene e-uplatnice/e-računi u mHPB-u

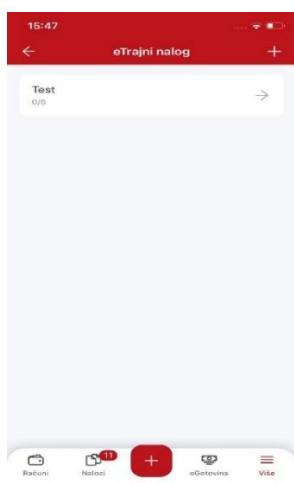
Zaprimaljene e-uplatnice su vidljive u *Nalozi*, u statusu *Unesen* i imaju oznaku .

Pregled naloga

Svi eRačuni vidljivi su u izborniku *Nalozi*. U detaljima naloga nastalog iz e-uplatnice dostupan je pfd. računa ako je isti izdan.

eTrajni nalog

Odabirom ekrana *eTrajni nalozi* otvarse lista eTrajnih naloga (slika 55). Postupak unosa i zadavanja eTrajnog naloga sličan je unosu novog plaćanja.

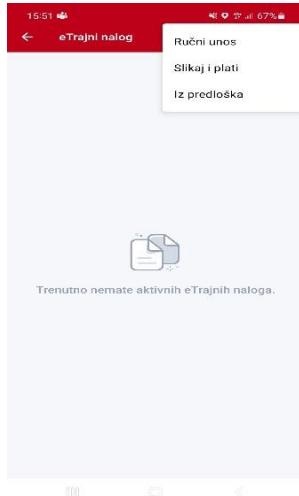
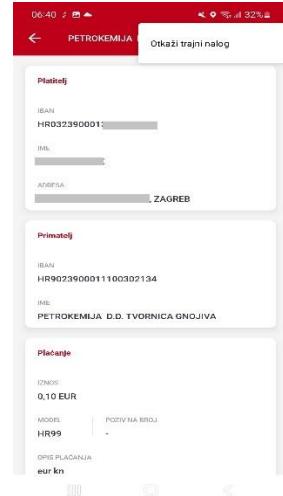


Slika 55 - Lista eTrajnih naloga

Odabirom + u gornjem desnom kutu otvara se ekran za unos novog eTrajnog naloga (slika 56). Potrebno je ispuniti i nekoliko dodatnih polja:

- učestalost plaćanja (tjedno, dva puta mjesečno, mjesečno, kvartalno, dva puta godišnje, godišnje)
- broj plaćanja
- u slučaju blagdana platiti na sljedeći datum valute.

eTrajni nalog je moguće unijeti, osim ručnim unosom, odabirom ranije spremljenih predložaka ili putem opcije slikaj i plati.


Slika 56 - Unos novog eTajnog naloga

Slika 57 - Otkazivanje

Nakon unosa svih potrebnih polja, korisnik odabire gumb *Prihvati* čime je eTajni nalog zadan te je vidljiv na listi. Osim naziva primatelja, na listi je vidljiv i broj izvršenih plaćanja/broj ukupnih plaćanja.

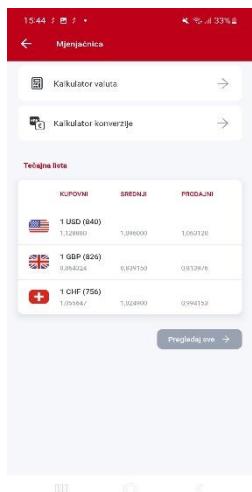
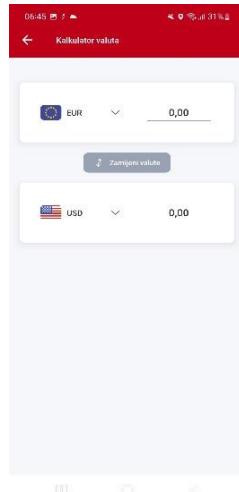
Odabirom pojedinog eTajnog naloga otvaraju se njegovi detalji te ga je moguće otkazati odabirom opcije  u gornjem desnom kutu (slika 57).

Izvršeni eTajni nalog moguće je vidjeti u pregledu uspješnih plaćanja, kao i u prometima po računu.

Mjenjačnica

Odabirom Mjenjačnice (slika 58) korisnik može izračunati konverziju različitih valuta te pregledati tečajnu listu.

Kalkulator konverzije omogućava jednostavniji izračun konverzije valute, sukladno Zakonu o uvođenju eura.


Slika 58 – Mjenjačnica

Slika 59 - Kalkulator valuta

Kalkulator valuta i tečajna lista

Mobilno bankarstvo omogućuje izračun različitih valuta kroz opciju *Kalkulator valuta* (slika 59), koji se odabire u ekranu *Mjenjačnica*.

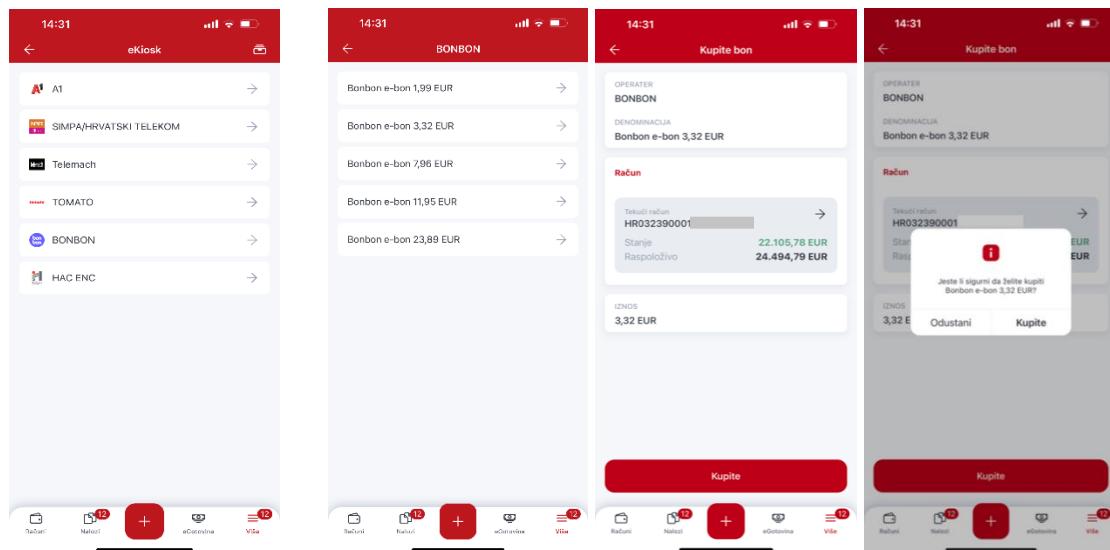
U ovom ekranu može se mijenjati polazna i odredišna valuta, kao i iznos (slika 59).

Dostupna je i svakodnevno ažurirana tečajna lista HPB-a (slika 58).

eKiosk

U eKiosku je moguće kupiti bonove mobilnih operatera i ENC bonove Hrvatskih autocesta d.o.o (slika 60).

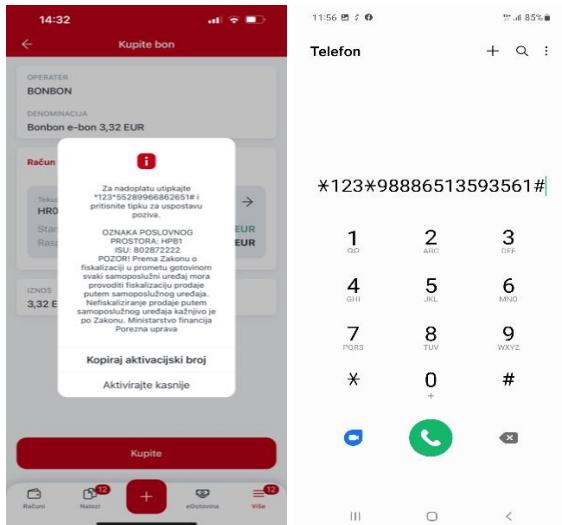
Za kupnju bona potrebno je od ponuđenih odabrati željenog operatera, vrijednost bona, račun terećenja (slika 61). Nakon potvrde za kupnju bona (slika 61) korisnik dobiva informacije o kupnji i pristupni kod (slika 62).



Slika 60 – eKiosk

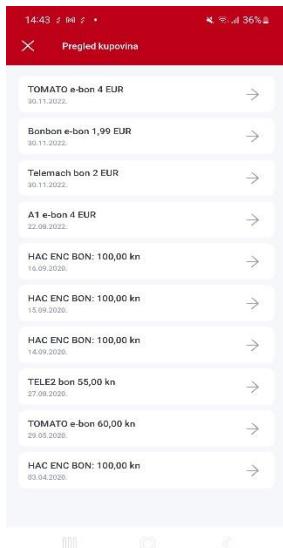
Slika 61 - Primjer kupnje bona

U poruci s detaljima kako nadoplatiti bon postoji mogućnost kopiranja aktivacijskog broja u telefon, nakon čega je dovoljno odabrati pozivanje i bon je automatski aktiviran (slika 62).



Slika 62 - Aktiviranje koda

Kupljeni bonovi dostupni su u pregledu kupovina odabirom opcije u gornjem desnom kutu (slika 63). Detalji se prikazuju odabirom željenog bona (slika 64) te se nudi i mogućnost kopiranja aktivacijskog broja.



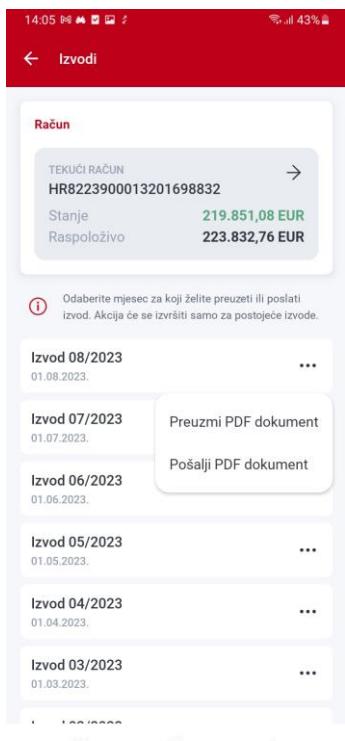
Slika 63 - Pregled kupovine



Slika 64 - Detalji bona

Izvodi

Odabirom opcije Izvodi dohvaćaju se izvodi za odabrani račun. Moguće je dohvatiti i ispisati izvode za zadnjih 12 mjeseci (slika 65).



Slika 65 – Dohvat izvoda

HPB Invest

HPB Invest d.o.o. je društvo za osnivanje i upravljanje investicijskim fondovima u stopostotnom vlasništvu Hrvatske poštanske banke.

Odabirom opcije HPB Invest otvaraju se dvije opcije: *Fondovi* i *Prometi* (slika 66). U opciji „*Moji fondovi*“ vidljiv je broj i vrijednost udjela koje korisnik ima. „Informacije o fondovima“ prikazuju općenite podatke koji vrijede za pojedini fond (cijena jednog udjela na dan, minimalna vrijednost ulaganja, naknada za upravljanje, naknada depozitnoj banci, prinos fonda u tekućoj i prethodnoj godini te ulazna i izlazna provizija) (slika 67).

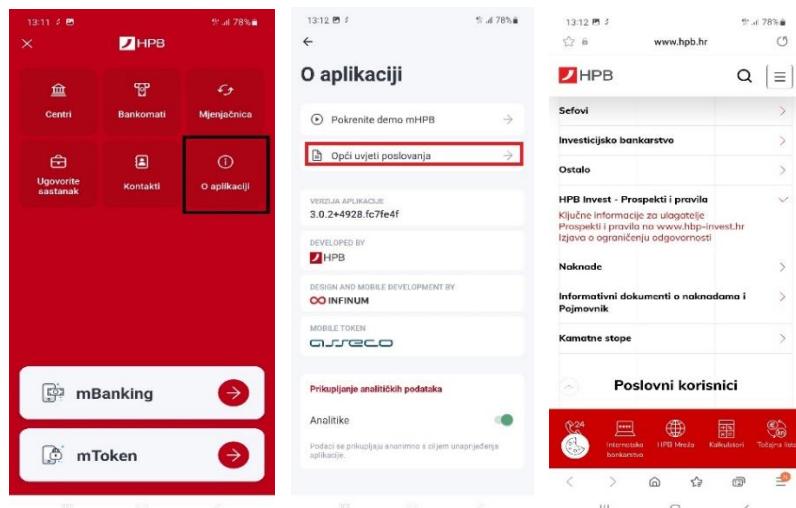
Slika 65 - HPB Invest

Slika 66 - Detalji fonda

Ulaskom u izbornik „Fondovi“ ponuđeno je: izdavanje , otkup  i zamjena  (slika 66)

HPB Invest preporuča ulagateljima upoznavanje s Prospektom, Pravilima i Ključnim informacijama za ulagatelje prije ispunjavanja Zahtjeva za izdavanje, otkup ili zamjenu udjela. Navedeni dokumenti, kao i Izjava o ograničenju odgovornosti i Ključne informacije za

ulagatelje nalaze se na prijavnem ekranu , u dijelu „O aplikaciji“ pod *Opći uvjeti poslovanja – HPB Invest – Prospekti i pravila* (slika 68).



Slika 67 - HPB Invest - Prospekti i pravila

Sve detaljne informacije o fondovima HPB Investa dostupne su i na www.hpb-invest.hr

Zahtjev za izdavanje udjela

Odabirom opcije za izdavanje udjela  potrebno je odabrati naziv fonda, iznos uplate, i račun s kojeg se uplaćuje u fond. Iznos zahtjeva mora biti veći ili jednak minimalnom ulaganju (slika 69). Na sljedećim ekranima popunjavaju se podaci o podnositelju zahtjeva. Većina informacija o podnositelju zahtjeva je već ispunjena, s time da kod svake kategorije postoji mogućnost promjene podatka ako ranije nisu ispravno unešeni. Kategorije vezane uz SPNFT (planirano godišnje ulaganje, planirano trajanje ulaganja, izvor sredstava za ulaganje) se unose. Na zadnjem ekranu, klijentu se pružaju na uvid informacije i potvrde. Nakon prihvata privola, moguće je provesti zahtjev za izdavanjem udjela (slika 69).

Zahtjev je odmah vidljiv u zaprimljenim zahtjevima HPB Investa u opciji *Prometi*, a nakon obrade bit će vidljiv i među prometima po računu.

Izdavanje udjela u UCITS fondu, priznaje se po cijeni važećoj na dan priljeva sredstava na žiro račun UCITS fonda. Ako su sredstva na račun UCITS fonda pristigla tijekom neradnog dana, izdavanje udjela izvršit će se po cijeni od prvog sljedećeg radnog dana.

Slika 68 - Zahtjev za izdavanje udjela

Zahtjev za otkup udjela



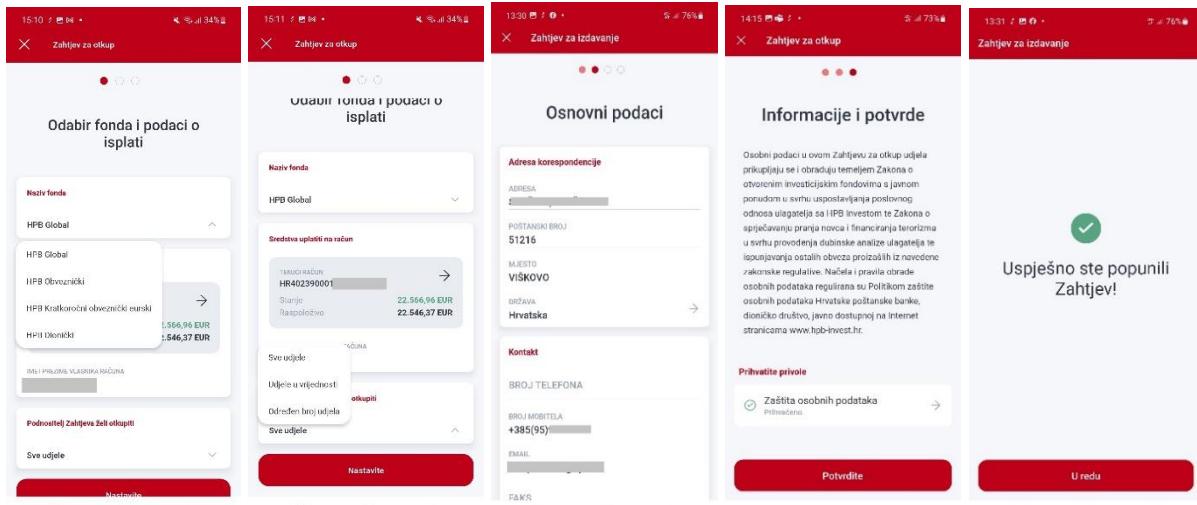
Ulaskom u opciju otkup udjela potrebno je odabrat fond iz kojeg radimo otkup te račun za isplatu. Biramo i između otkupa određenog broja udjela, novčanog iznosa ili otkupa svih udjela (slika 69). Moguće je odabrat samo jednu od navedenih opcija.

Nakon toga potrebno je ispuniti osobne podatke uplatitelja (podaci su već popunjeni, a klijent ih po potrebi može izmijeniti). Klijentu se pružaju na uvid informacije i potvrde (slika 70), čijim prihvatom te odabirom opcije *Potvrdi*, radi zahtjev za otkup udjela te dobiva poruku „Uspješno ste ispunili zahtjev“.

Nije moguće prodati količinu udjela ili iznos u eurima veći od raspoloživog.

Zahtjev je odmah vidljiv u zaprimljenim zahtjevima HPB Investa u opciji *Prometi*, a nakon obrade bit će vidljiv u prometima istoimene opcije.

Otkup udjela u UCITS fondu priznaje se po cijeni važećoj na dan podnošenja zahtjeva za otkup udjela ako je zahtjev pristigao radnim danom do 16 sati za sve UCITS fondove, kojima upravlja HPB Invest. Zahtjeve pristigle nakon 16 sati, kao i zahtjeve pristigle u neradnim danima, HPB Invest će tretirati kao da su pristigli prvog slijedećeg radnog dana te će se otkup udjela izvršiti po cijeni udjela od toga dana.



The screenshot displays five sequential steps of a withdrawal request (Zahtjev za otkup) on the HPB Invest website:

- Step 1:** "Odabir fonda i podaci o isplati" (Selecting the fund and withdrawal details). Shows a dropdown menu for "Nativ fonda" with "HPB Global" selected. Below it, a table shows "Srednja uplaćena na račun" (Average amount deposited) for various funds, with "HPB Global" at 1.566,96 EUR and "HPB Ikoniski" at 1.546,37 EUR.
- Step 2:** "Održavanje informacija i podaci o isplati" (Maintenance of information and withdrawal details). Shows a table with "IMOVNI RAČUN" (HR402390001), "Stanje" (Balans), and "Raspoloživo" (Available amount) all listed as 22.566,96 EUR.
- Step 3:** "Zahtjev za izdavanje" (Request for issuance). Shows "Osnovni podaci" (Basic data) including address, postal code (51216), city (VIŠKOVO), and country (Hrvatska).
- Step 4:** "Zahtjev za otkup" (Withdrawal request). Shows "Informacije i potvrde" (Information and confirmation) with a checked checkbox for "Zeštita osobnih podataka" (Data protection) and a confirmation message: "Uspješno ste popunili Zahtjev!" (Your request has been successfully filled!).
- Step 5:** Final step with a red "U redu" (In progress) button.

Slika 70 - Zahtjev za otkup udjela

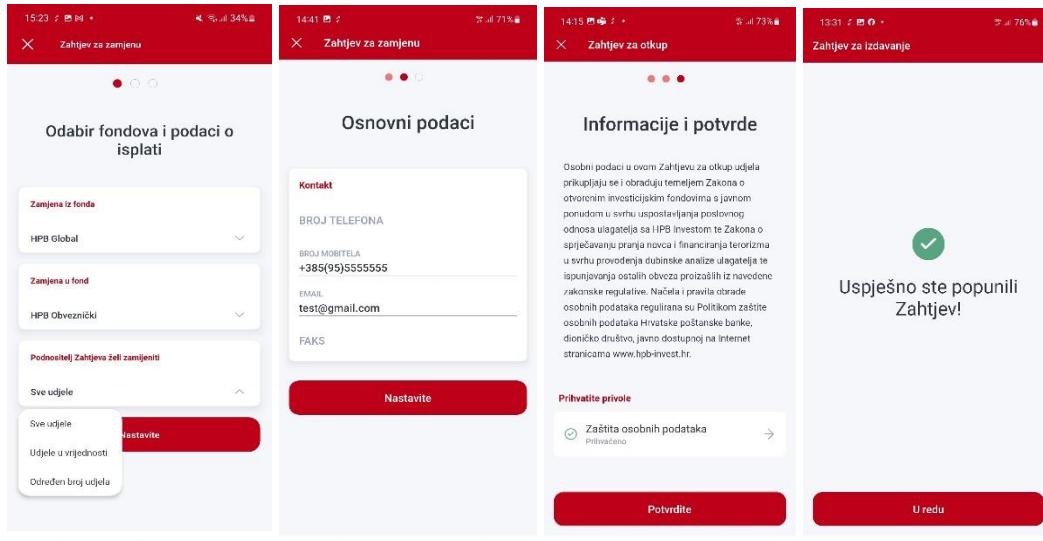
Zahtjev za zamjenu udjela

Ulaskom u opciju zamjena udjela  potrebno je odabrati fond iz kojeg se vrši zamjena, fond u koji se vrši zamjena, broj udjela za zamjenu, novčani iznos za zamjenu ili zamijeniti sve udjele (slika 71). Nije moguće prodati količinu udjela ili iznos u eurima veći od raspoloživog.

Slijedi prikaz ekrana s već popunjениm osnovnim kontaktnim podacima klijenta, koje klijent po potrebi može izmijeniti. Klijentu se pružaju na uvid informacije i potvrde (slika 71), čijim prihvatom te potvrdom predaje zahtjev za zamjenu udjela.

Zahtjev je odmah vidljiv u zaprimljenim zahtjevima HPB Investa u opciji *Prometi*, a nakon obrade bit će vidljiv u prometima istoimene opcije.

Zamjena udjela u UCITS fondu priznaje se po cijeni važećoj na dan podnošenja zahtjeva ako je zahtjev pristigao radnim danom do 16 sati. Zahtjeve pristigle nakon 16 sati, kao i zahtjeve pristigle u neradnim danima, HPB Invest će tretirati kao da su pristigli prvog sljedećeg radnog dana te će se zamjena udjela izvršiti po cijeni udjela od toga dana.

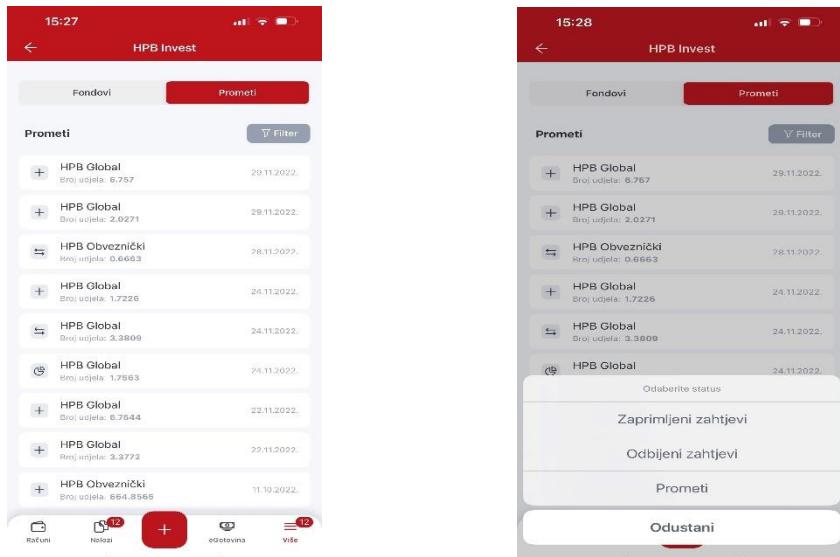


The screenshot shows the mobile application interface for HPB Invest. It features a navigation bar at the top with icons for back, forward, and search. Below the bar are four tabs: 'Zahtjev za zamjenu' (selected), 'Zahtjev za zamjenu', 'Zahtjev za otkup', and 'Zahtjev za izdavanje'. The first tab contains a form with sections for 'Odabir fondova i podaci o isplati', 'Osnovni podaci' (Contact information), and 'Informacije i potvrde' (Information and confirmation). A success message 'Uspješno ste popunili Zahtjev!' is displayed on the right.

Slika 691 - Zahtjev za zamjenu udjela

Pregled zahtjeva

Odabirom opcije Prometi (slika 72), otvara se lista prometa HPB Investa.



Slika 70 - Prometi po HPB Invest

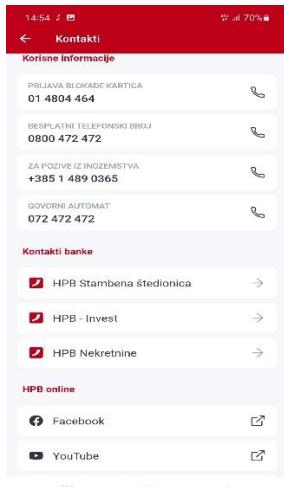
Slika 713 - Filter prometa po HPB Invest

Odabirom opcije  otvorit će se filter zahtjeva, koji mogu biti zaprimljeni ili odbijeni, a nakon provođenja dostupni su u prometima (slika 73).

Svi zahtjevi, neovisno o statusu, nastaju kao rezultat izdavanja udjela, otkupa udjela ili zamjene udjela u fondovima. Za svaku vrstu zahtjeva dostupan je datum zadavanja, iznos, broj udjela te fond. Svaki udio u fondu vidljiv je na početnom ekranu Računi.

Kontakti

U Kontaktima (slika 74) se nalaze korisne informacije o Hrvatskoj poštanskoj banci, HPB Investu, HPB Nekretninama te poveznice na službene profile društvenih mreža (Facebook, YouTube, Instagram i LinkedIn).



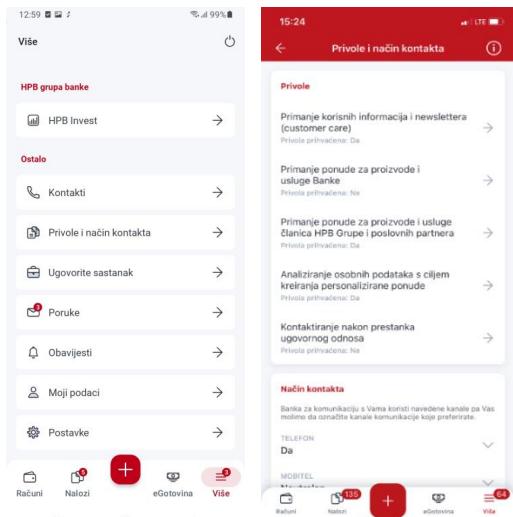
Slika 72 – Kontakti

Privole i način kontakta

Opcija 'Privole i način kontakta' omogućava klijentima:

- ažuriranje privole u vezi s primanjem informacija i ponuda Banke. Navedene Privole klijent u bilo kojem trenutku može dati ili opozvati putem internetskog ili mobilnog bankarstva
- odabir kanala putem kojih preferira komunikaciju s bankom (telefon, mobitel, e-mail, SMS, Pismo)

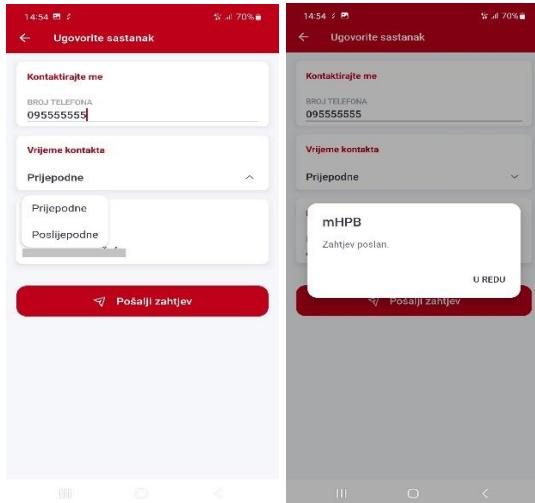
Izmjene kontaktnih podataka i privola koje klijenti ažuriraju na mHPB-u, automatski se bilježi u sustavu Banke (slika 75)



Slika 73 - Privole i način kontaktta

Ugovorite sastanak

Opcija *Ugovorite sastanak* služi za odabir vremena (prijepodne, poslijepodne) i unos broja telefona na koji će korisnika kontaktirati djelatnik centra (slika 76). Nakon uspješno zahtjeva za sastankom, prikazuje se potvrda poslanog zahtjeva.



Slika 74 - Ugovori sastanak

Poruke

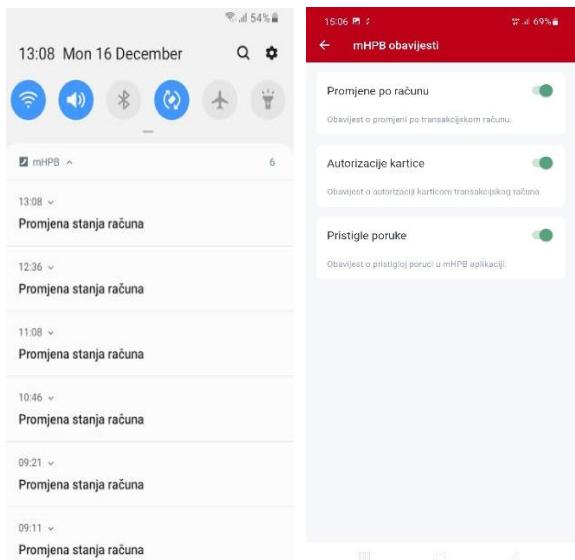
Primljene poruke prikazuju poruke zaprimljene od administratora, a sadrže naslov, datum slanja i detalje koji se otvaraju odabirom pojedine poruke (slika 77).



Slika 75 - Poruke

Obavijesti

Obavijesti su obavijesti Banke na zaslonu mobilnog uređaja. Mogu biti o promjenama po transakcijskom računu, autorizaciji kartica ili porukama pristiglim u mHPB aplikaciji (slika 78). mHPB obavijesti su svim korisnicima uključene, a moguće ih je isključiti.



Slika 76 - mHPB Obavijesti

Moji podaci

Kategorija u kojoj su sadržane osnovne informacije o vlasniku računa (ime i prezime, adresa, kontakt podaci).

Postavke

U Postavkama je moguće promjeniti PIN i uključiti/isključiti prijavu otiskom prsta (Touch ID)/ prepoznavanjem lica (Face ID), odabrati temu aplikacije (svijetlo, tamno), a korisnici Apple iPhone uređaja imaju i opciju promjene ikone (slika 79). PIN nije moguće promijeniti ako korisnik ne zna postojeći PIN.



Slika 79 – Postavke

Dodatne mogućnosti

Dnevni limit

Dnevni limit predstavlja sigurnosni mehanizam, koji onemogućava zadavanje naloga iznad definiranog iznosa putem aplikacija internetskog ili mobilnog bankarstva. Može se zatražiti u bilo kojem centru Banke ili u poslovnici Hrvatske pošte, a aktivira se temeljem zahtjeva korisnika. Korisnik određuje iznos do kojeg je moguće plaćati.

Dnevni limit odnosi se na sljedeća plaćanja zadana putem internetskog ili mobilnog bankarstva:

- sve nacionalne i prekogranične platne naloge
- prijenose na račune drugih vlasnika računa
- kupovine HAC i GSM bonova
- uplate u HPB Stambenu štedionicu
- uplate u HPB Invest
- kupovine putnog osiguranja.

Jednom aktivirani dnevni limit za uslugu internetskog bankarstva, vrijedi i za uslugu mobilnog bankarstva. Izmjenu iznosa ili ukidanje dnevnog limita moguće je zatražiti u bilo kojem centru Banke ili u poslovnici Hrvatske pošte.

Ukoliko se zadaju nalozi u najavi (ili trajni nalog) putem internetskog ili mobilnog bankarstva, u ukupnom iznosu većem od naknadno zadanog dnevnog limita, nalozi će se po dospijeću datuma valute izvršiti, ali će dnevni limit biti iskorišten i neće biti moguće zadavati nove naloge za taj datum valute.

Primjer:

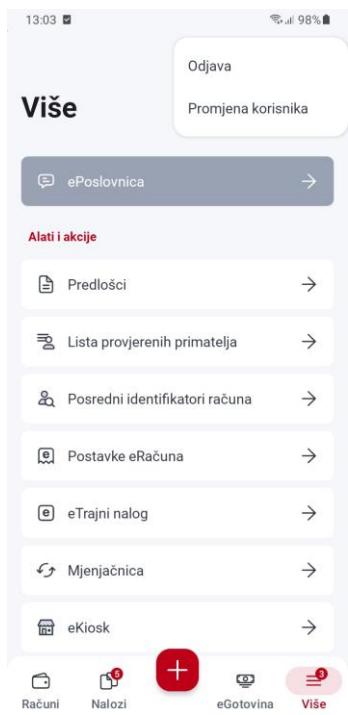
Korisnik koji nema aktiviran dnevni limit zadaje nalog s datumom 22. 2. 2023. na internetskom bankarstvu u iznosu od 100,00 eura s datumom valute 27. 2. 2023. Nakon zadavanja naloga, korisnik u centru Banke aktivira dnevni limit u iznosu od 10,00 eura.

Kad nastupi datum valute 27.2.2023., nalog će se uspješno izvršiti, ali kako iznos naloga prelazi dnevni limit ($100,00 \text{ eur} > 10,00 \text{ eur}$), korisnik ne može zadavati nove naloge s tekućim datumom valute.

Kad ukupan iznos svih plaćanja na internetskom ili mobilnom bankarstvu prijeđe dnevni limit korisnici dobivaju obavijest.

Odjava s mBanking-a

Korisnik mobilnog bankarstva u ekranu „Računi“, „Nalozi“ ili „Više“, odabire  . Ako klijent ima mobilnu aplikaciju za poslovne subjekte nudi se opcija „Promjena korisnika“, a ako ju nema, odjavljuje se sa aplikacije (slika 80).



Slika 80 - Odjava s mobilnog bankarstva

MOBILNI TOKEN - mToken

mToken je mobilna aplikacija koja se koristi za identifikaciju korisnika i potvrdu izvršenja transakcija prilikom pristupa internetskom bankarstvu HPB-a i kupnji putem interneta. Aplikacija se instalira na mobilni telefon i zamjenjuje klasični token.

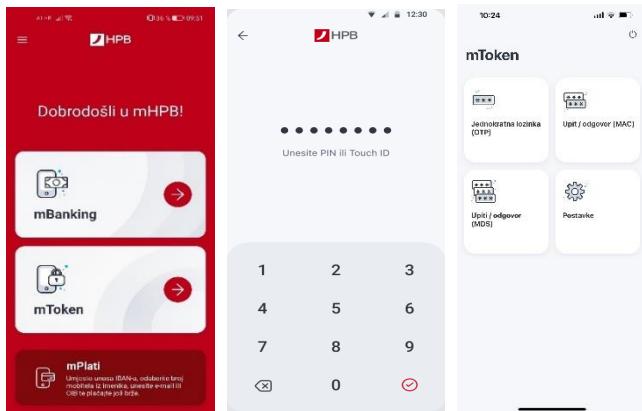
Za korištenje mTokena potreban je mobilni uređaj s mogućnošću pristupa internetu prilikom preuzimanja aplikacije, prvog pokretanja aplikacije te izmjene PIN-a.

Kako se prijaviti u mToken

Kod prijave na aplikaciju, korisnik odabire mToken te unosi PIN, koji je odredio nakon aktivacije usluge. Alternativno, ukoliko to mobilni uređaj podržava, prijavljuje se putem otiska prsta ili prepoznavanjem lica.

Napomena: *PIN je jedinstveni identifikacijski broj poznat samo korisniku te je važno ne pohranjivati ga na mjestima izloženim javnosti.*

Nakon unosa PIN-a otvara se glavni izbornik mToken-a koji se sastoji od jednokratne lozinke (OTP), upita/odgovora (MAC), upita/odgovora (MDS) i postavki (slika 81).



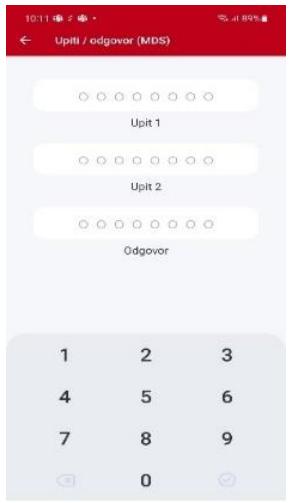
Slika 77 - Prijava u mToken- prikaz glavnog izbornika

Kako se prijaviti u internetsko bankarstvo

Nakon prijave u mToken odabire se *Jednokratna lozinka* (slika 81). Prijava mToken-om ista je kao i prijava tokenom te zahtjeva unos serijskog broja tokena i jednokratne lozinke u preglednik internetskog bankarstva.

Potpis naloga mTokenom

Za potpisivanje novog naloga radi se provjera putem jednokratne lozinke ALPI3/MDS (slika 82). Nakon što je MDS unesen (upit 1, upit 2) generira se odgovor koji je potrebno unijeti u preglednik internetskog bankarstva. Nakon provedene uplate nudi se opcija dodavanja primatelja na listu provjerenih primatelja. Kada je primatelj na listi kod sljedećih plaćanja provodi se autorizacija bez dodatne suglasnosti, dovoljna je potvrda MAC (slika 83).



Slika 78 – MDS



Slika 79 – MAC

Postavke

U postavkama je moguće promjeniti PIN, uključiti/isključiti prijavu otiskom prsta (Touch ID)/ prepoznavanjem lica (Face ID), odabrati temu aplikacije (svijetlo, tamno) (slika 84), a

korisnici Apple iPhone uređaja imaju opciju promjene ikone. PIN nije moguće promijeniti ako korisnik ne zna postojeći.



Slika 80 - Promjena PIN-a mToken

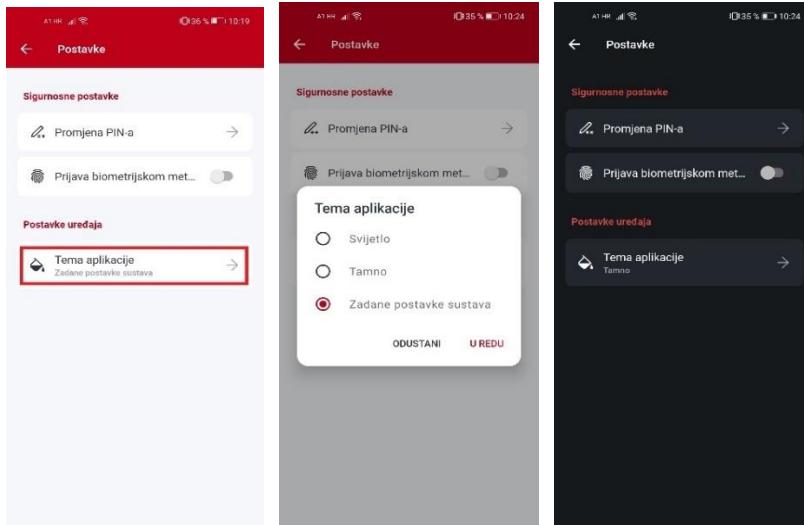
Promjena PIN-a

U slučaju potrebe ili želje za promjenom PIN-a potrebno je unijeti stari PIN, novi PIN te ponoviti unos novog PIN-a.

Napomena: prilikom unosa postojećeg PIN-a, koji je različit od onoga kojim se pristupilo aplikaciji mToken-a, pojavit će se poruka greške i korisnik će biti odjavljen iz aplikacije. U slučaju tri neuspjela pokušaja promjene PIN-a, mToken se više ne može koristiti i potrebno je izdati novi aktivacijski kod.

Tema aplikacije

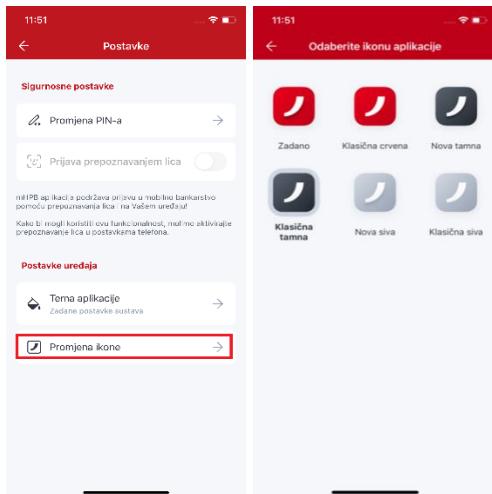
Kod svih Android, Huawei te iOS uređaja s operativnim sistemom 13.0.0 ili više moguće je napraviti promjenu teme. Ponuđene su opcije svjetlo i tamno (slika 85), ovisno o želji korisnika.



Slika 81 - Promjena teme

Promjena ikone

Promjenu ikone moguće je napraviti isključivo na IOS uređajima. Korisnicima je ponuđeno šest različito dizajniranih ikona (slika 86).



Slika 82 - Promjena ikone

Odjava s mToken-a

Odabirom opcije  koja se nalazi u gornjem desnom kutu glavnog izbornika mTokena, korisnik se odjavljuje iz aplikacije.

SERVISI I ALATI

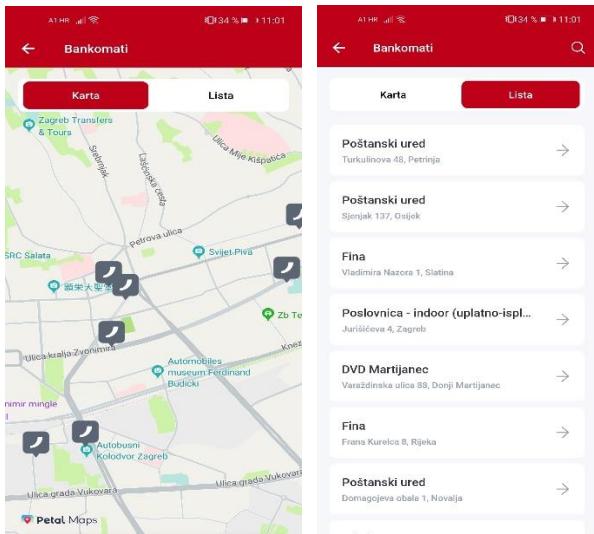
Servisi i alati dostupni su odabirom akcije  na početnom ekranu mHPB-a i sastoje se od pregleda centara, bankomata, mjenjačnice, ugovaranja sastanka, kontaktnih podataka Banke kao i informacija o samoj aplikaciji (slika 87).



Slika 83 - Servisi i alati

Bankomati

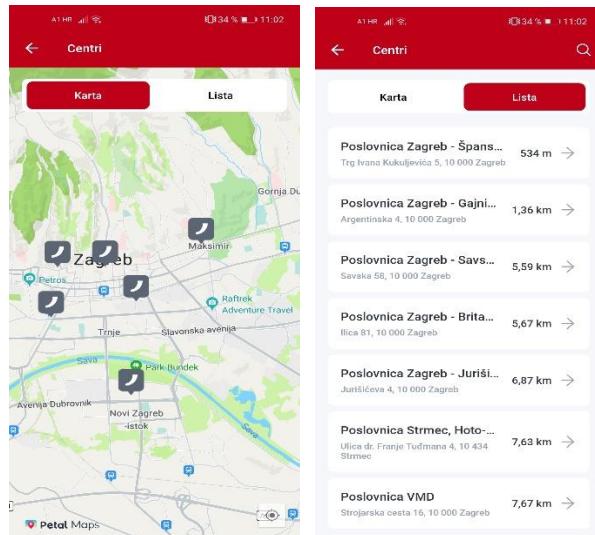
Odabirom *Bankomata* otvaraju se dvije kartice bankomata: lista HPB bankomata i karta s lokacijama bankomata. Redoslijed liste bankomata ovisi o trenutnoj lokaciji korisnika (slika 88).



Slika 84 - Bankomati - karta i lista

Centri

Centri su organizirani na isti način kao i bankomati. Sastoje se od dvije kartice: lista centara i karta s lokacijama centara (slika 89). Prikaz centara jednak je prikazu bankomata.



Slika 85 - Centri - karta i lista

Mjenjačnica

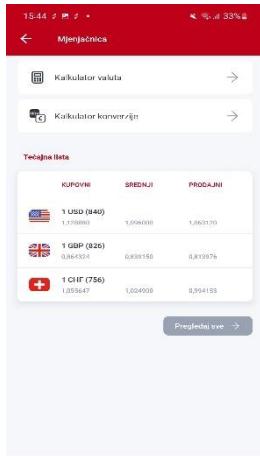
Odabirom opcije Mjenjačnica u servisima i alatima (slika 90) korisnik uz pregled tečajne liste može izračunati konverziju različitih valuta.

Za izračun različitih valuta potrebno je u ekranu *Mjenjačnica* odabrati opciju *Kalkulator valuta* (slika 92). Kalkulator valuta omogućava promjenu polazne i odredišne valute, kao i iznose.



U Mjenjačnici je dostupna i tečajna lista Hrvatske poštanske banke, koja se svakodnevno ažurira (slika 91).

Kalkulator konverzije omogućava jednostavniji izračun konverzije valute sukladno Zakonu o uvođenju eura.



Slika 90 – Mjenjačnica

Na dan 01.02.2022.		
KUPOVNI	SREDNJI	PRODAJNI
1 AUD (36)	1,591111	1,513703
1 CAD (124)	1,49731	1,397803
1 CZK (202)	29,026700	24,860000
1 DKK (208)	2,763115	2,640500
1 HUF (248)	285,094600	373,880000
1 JPY (592)	132,179000	129,300000
1 NOK (578)	12,143424	0,850800
1 SCK (752)	10,825000	13,536800
1 CHF (756)	1,077900	0,994183
1 MKD (807)	61,369000	49,661150

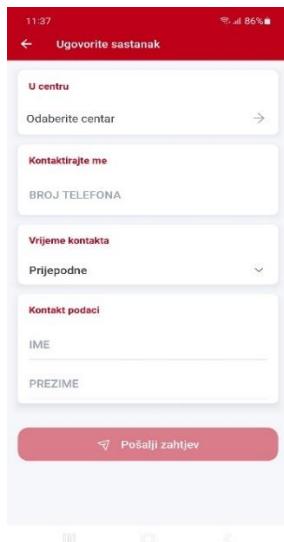
Slika 91 - Tečajna lista



Slika 86 - Kalkulator valuta

Ugovorite sastanak

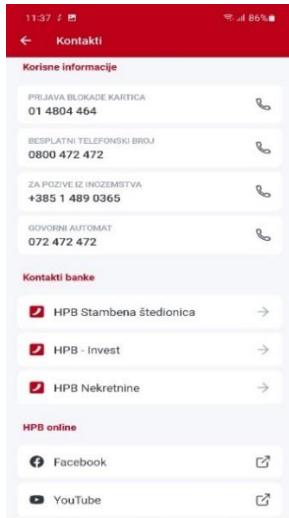
Opcija Ugovori sastanak služi za odabir vremena (prijepodne, poslijepodne) i unos broja telefona na koji će korisnika kontaktirati djelatnik centra (slika 93). Korisnik osim navedenog mora odabrati i centar te navesti ime i prezime. Nakon uspješno zadanoj zahtjeva za sastankom, mobilno bankarstvo potvrđuje poslan zahtjev.



Slika 87 - Ugovorite sastanak

Kontakt

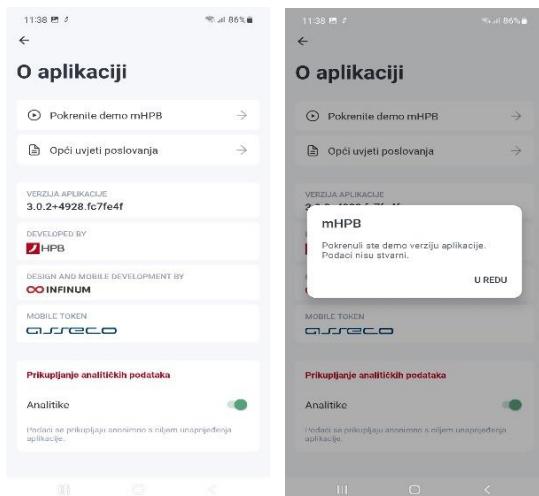
U Kontaktima se nalaze korisne informacije o Hrvatskoj poštanskoj banci, kontakti Banke te poveznice na službene profile društvenih mreža Banke (Facebook, YouTube, Instagram i LinkedIn).



Slika 884 - Kontakti

O aplikaciji

Opcija sadrži informacije o aplikaciji poput naziva, verzije i proizvođača te demo mBankinga (slika 95).



Slika 89 - O aplikaciji

VAŽNA NAPOMENA

Ukoliko prilikom korištenja usluge naiđete na bilo kakvav problem ili primijetite grešku u radu usluge, molimo da se obratite zaposlenicima Banke putem:

- modula *online* obrazac u odjeljku kontakti na internetskoj stranici www.hpb.hr/kontakti
- e-mail adrese hpb@hpb.hr
- pozivom na besplatni broj telefona 0800 472 472 ili broj govornog automata 072 472 472 (od 6 do 22 sata) za Hrvatsku i za pozive iz inozemstva na broj telefona [00 385 1 489 0365](tel:00 385 1 489 0365) (od 6 do 22 sata).