



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

**OBJAŠNJENJE IZMJENA I DOPUNA  
OPĆIH UVJETA POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE  
ZA KORIŠTENJE USLUGA IZRAVNOG BANKARSTVA ZA FIZIČKE OSOBE**

Poštovani klijenti,

Obavještavamo vas da će od 06. travnja 2020. godine u primjeni biti izmijenjeni i dopunjeni Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe kojima se reguliraju prava, obveze i uvjeti korištenja.

**Što se mijenja?**

Radi usklađenja sa Zakonom o platnom prometu (NN 66/18) i Zakonom o elektroničkom novcu (NN 64/18), izmijenjeni su i dopunjeni Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe u sljedećim točkama:

- Čl. 6. – novo poglavlje Autentifikacija korisnika, koje detaljno objašnjava postojeće metode autentifikacije kod usluga internetskog i mobilnog bankarstva
- Čl. 7.2 – dopuna članka dodatnim sigurnosnim mjerama zaštite i korištenja računala
- Čl. 7.4 – novi članak o neovlaštenim preinakama na Uređajima
- Čl. 9.5 – novi članak o provođenju pouzdane autentifikacije uz dinamičko povezivanje
- Čl. 12.11 – dopuna članka sa slučajevima kad Banka ne preuzima odgovornost kod provođenja naloga putem jedne od metoda biometrijske autentifikacije
- Čl. 13.2 – novi članak o slučajevima kad Korisnik preuzima odgovornost prilikom korištenja uređaja kao sredstva za identifikaciju/autorizaciju aktivirajući bilo koju metodu biometrijske autentifikacije
- Čl. 18.2 – novi članak o vrstama podatka koji će se obrađivati u svrhu zaštite klijenta od mogućih prijevара povezanih s plaćanjem

Također, u svrhu usklađenja s Politikom upravljanja prigovorima, izmijenjeni su i dopunjeni Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe u sljedećim točkama:

- Čl. 10.3 – briše se točka jer je regulirana u poglavlju 15. Rješavanje prigovora
- Čl. 15.2 – dopuna članka o mogućnostima podnošenja prigovorana
- Čl. 15.3 – dopuna članka podacima koje prigovor mora sadržavati
- Čl. 15.4 – dopuna članka o rokovima očitovanja Banke na prigovor podnositelja
- Čl. 15.5 – novi članak o pravima koje Podnositelj prigovora, odnosno potrošač ima prilikom pokretanja postupka alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih sporova pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova
- Čl. 15.7 – dopuna članka o roku očitovanja Banke na prigovor Podnositelja prigovora koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s korištenjem platnih usluga
- Čl. 15.10 – novi članak koji definira nadležnost sudova u Zagrebu za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora, osim ako Banka i klijent ne ugovore drugačije



- Čl. 15.11 – nastavno na članak 15.10, novi članak koji definira nadležnost hrvatskih sudova za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom
- Čl. 15.12 – novi članak koji definira primjenu hrvatskog prava na ugovore, osim ako Banka i klijent ne ugovore drugačije

U svrhu pojašnjenja naplate naknada za korištenje Usluga izravnog bankarstva, izmijenjeni su i dopunjeni Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske Banke za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe u sljedećoj točki:

- Čl. 14.3 – dopuna članka o detaljima naplate naknade za korištenje Usluga izravnog bankarstva

Opći uvjeti su u dijelu *Uvodne odredbe* dopunjeni i novim pojmovima: Biometrijska autentifikacija, Softver banke, a pojam Uređaja je nadopunjen opisom Uređaja koji jesu u vlasništvu Banke i onih koji nisu u vlasništvu Banke.

Također, izvršeni su manji ispravci i dopune usklađenja u odnosu na ranije objavljene Opće uvjete. Izmjene i dopune nemaju financijske posljedice za klijente te ne utječu na korištenje usluge.

Danom primjene Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe prestaju važiti Opći uvjeti od 09. rujna 2019. godine.

Novi Opći uvjeti biti će dostupni na internetskoj stranici [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) danom stupanja na snagu 06. travnja 2020. godine.

U Zagrebu, 06. veljače 2020. godine.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo