

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Uprava Banke donijela je dana 15. ožujka 2019. godine

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

I. Područje primjene

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

Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga, koji zajedno s Izvatom iz Odluke o visini kamatnih stopa Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo na depozite po viđenju u poslovanju s poslovnim subjektima, Izvatom iz Odluke o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju, Terminskim planom izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata i pripadajućim Posebnim općim uvjetima za dodatne usluge koje ugovaraju Banka i Klijent čine Okvirni ugovor.

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

II. Opće odredbe

3. Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja koji je ujedno i pružatelj platnih usluga je:
 - Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, Republika Hrvatska, BIC (SWIFT): HPBZHR2X, www.hpb.hr, e-mail adresa: hpb@hpb.hr, registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080010698, OIB: 87939104217

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

Popis poslovnica Banke s kontakt podacima kao i ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

III. Definicije

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

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

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

Korisnik platnih usluga u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je Poslovni subjekt koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja, a može imati status:

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

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

Ovlaštenik je fizička osoba koju je Klijent ovlastio za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu.

Zastupnik u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je fizička osoba koja na temelju zakona, statuta, osnivačkog/drugog akta ili punomoći zastupa Klijenta.

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

Podnositelj prigovora/pritužbe je fizička osoba ili poslovni subjekt koja je korisnik usluga Banke, koja može biti bivši, sadašnji ili potencijalni klijent Banke, a koja podnosi pritužbu/prigovor Banci.

Pružatelj platnih usluga koji vodi transakcijski račun je pružatelj platnih usluga koji platitelju otvara i vodi transakcijski račun.

Pružatelj usluge informiranja o računu (AISP) je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnosti informiranja o transakcijskom računu.

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP) je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja.

Datum valute je referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti transakcijski račun (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava transakcijski račun (datum valute odobrenja).

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

Referentna kamatna stopa je kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koja će se primjenjivati, a koja potječe iz izvora dostupnog javnosti i koju mogu provjeriti obje strane ugovora o platnoj usluzi.

Radni dan je dan na koji posluje relevantni pružatelj platnih usluga koji sudjeluje u izvršenju platne transakcije kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

Transakcijski račun je multivalutni račun poslovnog subjekta koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija i kupoprodaju valuta te drugih transakcija u kunama i drugim valutama.

Platna transakcija je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstva koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

Terminski plan izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata je dokument kojim se regulira trenutak u radnom danu kad je Banka zaprimila nalog za plaćanje ili dan koji je ugovoren između Banke i Korisnika platnih usluga za započinjanje izvršenja naloga za plaćanje.

Punomoć za donositelja naloga za plaćanje je obrazac u kojem Klijent definira sve osobe koje nisu Ovlaštenici po transakcijskom računu ili zakonski Zastupnici, a donose platne naloge u poslovnicu Banke ili ugovornih partnera.

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

Kreditni transfer je platna usluga kojom se transakcijski račun primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija na teret platiteljevog transakcijskog računa od strane pružatelja platne usluge kod kojeg se vodi platiteljev transakcijski račun, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.

Usluga iniciranja plaćanja je usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova transakcijskog računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga.

Usluga informiranja o transakcijskom računu je online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više transakcijskih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga.

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

Prekogranična platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u drugoj državi članici.

Međunarodna platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u trećoj državi.

Država članica je država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

Matična država članica je država članica u kojoj se nalazi registrirano sjedište pružatelja platnih usluga, a ako pružatelj platnih usluga nema registrirano sjedište prema svojem nacionalnom pravu, tada je to država članica u kojoj se nalazi njegovo mjesto uprave.

Treća država je svaka strana država koja nije država članica.

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

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

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

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

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

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

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

Nalog za plaćanje je instrukcija platitelja ili primatelja plaćanja svom pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

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

Izravno terećenje je platna usluga kojom se tereti platiteljev transakcijski račun, pri čemu platnu transakciju inicira primatelj plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane svom pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

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

Platna kartica (u daljnjem tekstu: Kartica) je sredstvo koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja bilo na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja platnu karticu čini debitna VISA Business Debit platna kartica koja predstavlja vlasništvo Banke.

Korisnik kartice ili Korisnik – fizička osoba koju je Klijent ovlastio za korištenje kartice i čije je ime navedeno na kartici.

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

Distributivni kanal – distributivni kanali u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke, a obuhvaćaju poslovnice Banke i ugovornih partnera, bankomate, internetsko bankarstvo, mobilno bankarstvo i internetsku stranicu Banke www.hpb.hr i ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu.

Bankomat – samoposlužni uređaj za uplatu i/ili isplatu gotovog novca i ostale automatizirane usluge.

EFTPOS – uređaj na Prodajnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca, uplatu sredstava na transakcijski račun putem kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju personaliziranom sigurnosnom vjerodajnicom kartice ili potpisom.

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

Pristupnica – pisani zahtjev za izdavanje kartice koji se dostavlja Banci putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti, na obrascu koji odredi Banka, potpisan od strane Klijenta odnosno odgovorne osobe ovlaštene za zastupanje Klijenta (u daljnjem tekstu: Ovlaštena osoba), pri čemu se prihvatom od strane Banke zasniva ugovorni odnos između Klijenta i Banke.

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

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

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

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice – tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja kartice odnosno kojim se autoriziraju platne transakcije učinjene karticom. U skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice predstavljaju PIN i Token/mToken šifra:

- a) **PIN** (Personal Identification Number) – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke.
- b) **Token/mToken šifra** (OTP – One Time Password) – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje Token/mToken generira nakon upisa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga izravnog bankarstva Banke.
- c) **Token/mToken** – kriptografski uređaj/aplikacija, inicijaliziran pridruženim ključem i zaštićen lozinkom koji putem kriptografskih algoritama služi za identifikaciju Klijenta, ovisno o danim ovlaštenjima.

Personalizirana sigurnosna vjerodajnica – su personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije.

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

CRS (engl. Common Reporting Standards) - Izjava o poreznoj rezidentnosti klijenta je sastavni dio Direktive Vijeća 2014/107/EU o izmjeni Direktive 2011/16/EU, a odnosi se na obveznu automatsku razmjenu informacija u području oporezivanja. Automatska razmjena podataka u RH propisana je Zakonom o administrativnoj suradnji u području poreza.

Politika zaštite osobnih podataka je temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.

Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima poslovanja, a tiču se poslovanja platnim i kreditnim karticama, usluga izravnog bankarstva ili drugih platnih usluga imaju značenje kako je to utvrđeno općim uvjetima koje je Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo donijela

za određeni proizvod i/ili uslugu, a ukoliko nisu definirani niti njima, imaju značenje kako je to utvrđeno Zakonom o platnom prometu i relevantnim propisima.

IV. Otvaranje transakcijskog računa

5. Banka otvara Klijentu transakcijski račun na temelju zaključenog Okvirnog ugovora. Klijent može kod Banke otvoriti više transakcijskih računa za bilo koju svoju poslovnu namjenu koja je u skladu s važećim propisima.
6. Klijent može na transakcijskom računu držati i preko njega provoditi platne transakcije u kunama i stranim valutama naznačenima na važećoj tečajnoj listi Banke. Tečajna lista je dostupna na službenim internetskim stranicama Banke.
7. Banka s Klijentom može zaključiti Okvirni ugovor i Klijentu otvoriti transakcijski račun samo ako su ispunjeni svi uvjeti predviđeni ovim Općim uvjetima poslovanja i to kako slijedi:
 - a) Klijent je dostavio Banci zahtjev za otvaranje transakcijskog računa na propisanom obrascu Banke,
 - b) Klijent je dostavio Banci svu dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje njegovog identiteta kao i za utvrđivanje identiteta svih fizičkih osoba koje su ovlaštene raspolagati sredstvima na transakcijskom računu uključujući i dokumentaciju propisanu mjerodavnim propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, kao i u svrhu primjene međunarodnih mjera ograničavanja te u svrhu ispunjavanja obveza koje za Banku proizlaze iz poreznih propisa kao što su Opći porezni zakon i Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza,
 - c) Banka je pribavila sve podatke koje je za transakcijski račun dužna dostavljati u skladu s propisom kojim se uređuje sadržaj Jedinstvenog registra računa u Republici Hrvatskoj,
 - d) Klijent je dostavio Banci drugu dokumentaciju u skladu s važećim propisima i bilo koje druge dokumente koje zahtijeva Banka.Statusna dokumentacija kojom se utvrđuje i provjerava identitet Klijenta i osoba ovlaštenih za zastupanje ne smije biti starija od tri mjeseca.
8. Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na temelju kojih je Banka otvorila transakcijski račun.
9. Banka može bez posebnog obrazloženja odbiti otvoriti transakcijski račun Klijentu, u kojem slučaju Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.
10. Ovlašteni zastupnici Klijenta zaključuju Okvirni ugovor u prisutnosti predstavnika Banke. Ovlaštenim zastupnicima se smatraju zakonski zastupnici Klijenta ili osoba ovlaštena od strane zakonskog zastupnika Klijenta (punomoćnik).
11. Zahtjev za otvaranje transakcijskog računa u ime i za račun Klijenta mogu podnijeti i Okvirni ugovor mogu zaključiti jedan ili više punomoćnika koji su na to ovlašteni specijalnom

punomoći na kojoj je potpis zakonskog/ih zastupnika Klijenta ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo. Punomoćnik ne može prenijeti svoja ovlaštenja na drugu osobu.

12. Datumom zaključenja Okvirnog ugovora smatra se datum otvaranja transakcijskog računa.
13. Klijent može započeti s korištenjem transakcijskog računa prvog slijedećeg radnog dana nakon zaključenja Okvirnog ugovora.
14. Ažuran popis potrebne dokumentacije Banka objavljuje na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

V. *Ovlaštenici po transakcijskom računu*

15. Zakonski zastupnik/ci Klijenta određuje/u jednu ili više osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu (u daljnjem tekstu: *Ovlaštenik/ci*).
16. *Ovlaštenje* za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu Klijent daje, mijenja i opoziva isključivo u pisanom obliku na obrascu Banke za evidentiranje *Ovlaštenika* po transakcijskom računu koji sadrži sve potrebne osobne podatke *Ovlaštenika*, razinu dodijeljenog ovlaštenja za raspolaganjem sredstvima na transakcijskom računu te njegov potpis kojim potpisuje naloge za plaćanje podnijete na papiru.
17. Svaki *Ovlaštenik* može samostalno/skupno ovisno o razini dodijeljenog ovlaštenja za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu:
 - zatražiti izradu i zaprimiti bonitetne informacije,
 - zatražiti i zaprimiti Izvadak o promjenama i stanju na transakcijskom računu.
18. Ako zakonski zastupnik Klijenta želi raspolagati sredstvima na transakcijskom računu, dužan je svoj potpis deponirati na obrascu Banke za evidentiranje *Ovlaštenika* po transakcijskom računu zajedno s ostalim *ovlaštenicima* ako ih ima.
19. Klijent je dužan odrediti datum početka primjene novog ovlaštenja za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu.
20. *Ovlaštenje* za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu u ime Klijenta mogu dati, promijeniti i opozvati isključivo zakonski zastupnici Klijenta ili osobe koje su na to ovlaštene specijalnom punomoći na kojoj je potpis ovlaštenih zastupnika Klijenta ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo.
21. Promjene zakonskog zastupnika (kao što su opoziv postojećeg ili imenovanje novog zakonskog zastupnika) Klijent dokazuje dostavom Banci izvoda iz sudskog ili drugog nadležnog registra u koji je upisan ili dostavom Banci ovjerene preslike rješenja o upisu promjene u sudski ili drugi nadležni registar u koji je upisan koje nije starije od tri mjeseca od trenutka primitka u Banku ili se promjena može utvrditi neposrednim uvidom djelatnika Banke u javno dostupan registar u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.
22. Ukoliko upis zakonskog zastupnika u registar nije konstitutivan za stjecanje ovlaštenja za zastupanje Klijenta, Banka kao dokaz promjene zakonskog zastupnika Klijenta može prihvatiti samo originalne ili javno ovjerene dokumente temeljem kojih se može nedvojbeno utvrditi prestanak ovlaštenja postojećeg zakonskog zastupnika odnosno stjecanje

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

23. U skladu s navedenim pravilom, Banka kao dokaz promjene zakonskog zastupnika Klijenta može prihvatiti sljedeću dokumentaciju:
- za dioničko društvo: Odluku nadzornog odbora o opozivu člana uprave odnosno o imenovanju novog člana uprave, potpisanu od strane predsjednika nadzornog odbora, uz izjavu o prihvaćanju imenovanja potpisanu od strane novog člana uprave, s potpisima ovjerenima od strane javnog bilježnika, u izvorniku ili preslici ovjerenoj od strane javnog bilježnika
 - za društvo s ograničenom odgovornošću: Odluku članova društva (skupštine) o opozivu člana uprave odnosno imenovanju novog člana uprave, na kojoj je potpise članova društva ovjerio javni bilježnik, uz izjavu o prihvaćanju imenovanja potpisanu od strane novog člana uprave, na kojoj je potpis ovjerio javni bilježnik, u izvorniku ili preslici ovjerenoj kod javnog bilježnika. Ukoliko društvo ima nadzorni odbor koji je ovlašten za imenovanje i opoziv imenovanja članova uprave društva, Banka će umjesto odluke članova društva prihvatiti odluku nadzornog odbora o imenovanju i/ili opozivu člana uprave, na kojoj je potpis predsjednika nadzornog odbora ovjerio javni bilježnik.
24. Ako se poslovni subjekt ne upisuje u sudski ili drugi nadležni registar, promjena Ovlaštene osobe dokazuje se odlukom osnivača odnosno poslovnog subjekta.
25. Banka ne snosi odgovornost za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravovremene ili neuredne dostave podataka ili dokumenata o promjenama svojih ovlaštenih zastupnika.

Zaprimanje naloga za plaćanje

26. Banka izvršava naloge za plaćanje u skladu s važećim propisima i ovim Općim uvjetima poslovanja.
27. Pod nalogima za plaćanje podrazumijevaju se nalozi inicirani:
- na papiru putem ugovorenog distributivnog kanala,
 - elektroničkim putem, koristeći se ugovorenim kanalima Banke,
 - putem internetskih prodajnih mjesta,
 - putem EFTPOS terminala na prodajnim mjestima,
 - na bankomatu,
 - temeljem zakonskih i ugovornih odnosa.

Naloge na papiru, koji se dostavljaju u poslovnicu Banke ili ugovornih partnera, mogu dostaviti isključivo Ovlaštenici ili Zastupnici ili osobe navedene na Punomoći za donositelja naloga za plaćanje.

28. Punomoć se dostavlja isključivo Banci i važeća je od prvog radnog dana nakon dana primitka punomoći u Banci sve do izmjene ili opoziva Punomoći.
29. Punomoć je moguće opozvati:
- Dostavom nove Punomoći kojom se stavlja van snage zadnja važeća Punomoć ili
 - Dostavom opoziva važeće Punomoći.
- Opoziv Punomoći je važeći od prvog radnog dana nakon dana zaprimanja opoziva u Banci.

30. Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati nalog za plaćanje dostupni su Klijentima na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr
31. Ako Banka zaprimi nalog za plaćanje na neradni dan ili iza vremena određenog Terminskim planom izvršenja platnih transakcija, smatrat će se da je nalog za plaćanje zaprimljen slijedećeg radnog dana. Neradnim danima za međubankovna plaćanja smatraju se subote, nedjelje i neradni dani propisani pozitivnim propisima određeni od strane nadležnog državnog tijela u zemlji ili inozemstvu, financijskih institucija preko kojih se obavlja namira međubankovnih plaćanja i Banke. Neradnim danima za unutarbankovna plaćanja i gotovinska plaćanja smatraju se dani određeni aktima Banke.
32. Klijent može odrediti da se nalog za plaćanje počne izvršavati:
 - na određeni dan
 - na kraju određenog razdoblja
 - na dan kada Klijent osigura potrebna sredstva za provođenje naloga za plaćanje.
33. U prethodno navedenom slučaju, vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se dan ugovoren za započinjanje izvršavanja naloga. Ako taj ugovoreni dan nije radni dan, vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se sljedeći radni dan.
34. Naloge za bezgotovinsko plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u kunama i eurima i na prekogranične platne transakcije u eurima Banka može zaprimiti do 60 kalendarskih dana unaprijed, izuzev naloga za plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u kunama zadane u FINI, koje Banka zaprima do 14 kalendarskih dana unaprijed. Naloge za bezgotovinsko plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u kunama i zadani su za izvršenje putem HSVP-a, Banka zaprima do 7 kalendarskih dana unaprijed. Takvi nalozi se evidentiraju u sustavu Banke i izvršavaju na zadani datum izvršenja.
35. Za naloge za plaćanje zadane unaprijed Klijent mora osigurati dostatno pokriće na transakcijskom računu na dan koji je naznačen kao datum izvršenja.
36. Za naloge za plaćanje zadane unaprijed Banka nije odgovorna za promjene osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu. Klijent je dužan bez odgode obavijestiti Banku o svakoj promjeni vezanoj uz zakonskog zastupnika ili Ovlaštenika.

Izvršenje naloga za plaćanje

37. Banka će izvršiti nalog za plaćanje ako su ispunjeni svi slijedeći uvjeti:
 - da je nalog za plaćanje zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja i Terminskom planu izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata,
 - da su na transakcijskom računu platitelja evidentirana raspoloživa sredstva za provođenje naloga za plaćanje,
 - da nalog za plaćanje ima popunjene sve obvezne elemente,
 - da neki od elemenata nije ispravljan, precrtan, brisan ili na neki drugi način mijenjan,
 - da je platna transakcija autorizirana na ugovoreni način,
 - da ne postoje zakonske zapreke za provođenje naloga.

38. Nalozi za isplatu i bezgotovinsko plaćanje koji se dostavljaju u Banku na papiru moraju biti potpisani od strane Ovlaštenika određenih na obrascu Banke za evidentiranje Ovlaštenika po transakcijskom računu.
39. Za naloge za plaćanje na papiru koji imaju otisnut bar kod Banke nije dužna provjeriti da li se zapis u bar kodu podudara s drugim podacima ispisanim na nalogu za plaćanje.
40. Nalozi za plaćanje zaprimljeni u Banci elektronskim putem potpisuju se na ugovoreni način.
41. Banka izvršava naloge za plaćanje u valuti na koju nalog za plaćanje glasi, a koja mora biti jedna od valuta sa važeće tečajne liste Banke. Klijent mora na dan započinjanja izvršenja naloga za plaćanje osigurati pokriće na svom transakcijskom računu u valuti koju je na nalogu za plaćanje naznačio kao valutu pokrića. U protivnom Banka zadržava pravo neizvršenja naloga za plaćanje.
42. Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na transakcijskom računu/računima u valuti za koju je Klijent odredio kao valutu pokrića.
43. Ako na nalogu za plaćanje nije naznačena valuta pokrića koja će se teretiti za izvršenje naloga, smatra se da je valuta pokrića jednaka valuti na koju nalog za plaćanje glasi.
44. Pri izvršenju nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija, neovisno o valuti platne transakcije, obvezno je korištenje troškovne opcije 'SHA' (platitelj i primatelj snose svaki svoje troškove).
45. Klijent je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.
46. Banka nije odgovorna za štetu koju je Klijent pretrpio ukoliko je dostavio Banci netočnu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja. Ukoliko Klijent osim jedinstvene identifikacijske oznake primatelja plaćanja dostavi Banci i ostale podatke za izvršenje naloga za plaćanje, Banka će biti odgovorna samo za izvršenje naloga za plaćanje u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom primatelja plaćanja.
47. Pri izvršenju naloga za plaćanje, Banka koristi podatke o nazivu, adresi i OIB-u platitelja iz svog sustava i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Klijenta.
48. Ako Klijent na nalogu za plaćanje koji se odnosi na nacionalna plaćanja u kunama i eurima za koji nije obavezno popunjavanje modela i poziva na broj platitelja/primatelja nije popunio navedene podatke, Banka u izvršenju naloga za plaćanje popunjava model HR99 i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Klijenta.
49. Nalog za plaćanje ne smije sadržavati uvjete, u protivnom će se smatrati da svaki takav uvjet ne postoji.
50. U slučaju nedostatka posebnih instrukcija Klijenta, Banka će nalog za plaćanje izvršiti na način za koji prema vlastitoj prosudbi utvrdi da je najpogodniji za Klijenta.
51. Ako Banka zaprimi uplatu sredstava u korist transakcijskog računa Klijenta u Banci kojoj nisu priložene sve obvezne informacije o primatelju i platitelju propisane Uredbom (EU) 2015/847, Banka može predmetna sredstva odbiti i vratiti platitelju.

52. U slučaju uplate sredstava na transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci, Banka će iznos platne transakcije staviti na raspolaganje Klijentu isti radni dan na koji je zaprimila sredstva sukladno Terminskom planu ukoliko su platnom transakcijom zaprimljeni svi potrebni podaci za odobrenje transakcijskog računa Klijenta. Ako su sredstva zaprimljena na neradni dan, smatrat će se da su sredstva zaprimljena slijedećeg radnog dana.
53. U slučaju da Banka nije bila u mogućnosti sukladno Terminskom planu staviti sredstva Klijentu na raspolaganje isti radni dan na koji je ista zaprimila, prilikom naknadnog odobrenja transakcijskog računa Klijenta Banka će koristiti tečaj važeći na dan kada je sredstva stavila Klijentu na raspolaganje.
54. Vrijeme primitka naloga za plaćanje definirano je Terminskim planom izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja i koji je dostupan na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.
55. Naloge za plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u kunama i eurima i prekogranične platne transakcije u eurima koje nije bilo moguće izvršiti na datum valute uslijed nedostatka pokrića na transakcijskom računu Klijenta ili blokade transakcijskog računa, Banka će izvršiti u slijedećih 5 (pet) kalendarskih dana ukoliko se radi o plaćanjima unutar Banke odnosno u slijedećih 5 (pet) radnih dana ukoliko se radi o međubankovnim plaćanjima uz uvjet da je prethodno osigurano pokriće na transakcijskom računu ili se transakcijski račun odblokira.
56. Neizvršavanje naloga za plaćanje zbog nedostatka pokrića na transakcijskom računu Klijenta ne smatra se odbijanjem naloga te o navedenom Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta.
57. Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku koji se odnose na prekogranične i međunarodne platne transakcije, Klijent ne prilaže popratne dokumente, već je obavezan originalne dokumente pohranjivati u zakonski propisanim rokovima kako bi bili dostupni za nesmetano obavljanje kontrole te ih bez odlaganja dati na uvid na zahtjev Banke ili tijela nadležnih za deviznu kontrolu.

Batch booking

58. Klijent može zadati naloge za izvršenje nacionalnih platnih transakcija u kunama i eurima i prekograničnih platnih transakcija u eurima u elektroničkom obliku koristeći opciju „batch booking“ odnosno terećenje transakcijskog računa u ukupnom iznosu za određenu grupu naloga. Banka će izvršiti samo onu grupu naloga za koju je Klijent odredio terećenje svog transakcijskog računa u ukupnom iznosu ukoliko su svi nalozi unutar te grupe ispravni i ukoliko je na transakcijskom računu Klijenta evidentirano pokriće za izvršenje cijele grupe naloga. U suprotnom, Banka će odbiti izvršenje cijele grupe naloga.
59. Ako je Klijent unutar iste grupe naloga koju je podnio na izvršenje nakon vremena određenog Terminskim planom za izvršenje eksternih naloga za tekući datum valute zadao interna i eksterna plaćanja, Banka će ponuditi Klijentu izvršenje svih naloga unutar odnosne grupe slijedećeg radnog dana.

60. Ukoliko Klijent ne popuni način terećenja svog transakcijskog računa na nivou grupe naloga u datoteci zadanoj u elektroničkom obliku, smatrat će se da je zadao terećenje svog transakcijskog računa u pojedinačnim iznosima naloga.
61. Naloga za plaćanje iz grupe naloga za koju je Klijent označio terećenje transakcijskog računa u ukupnom iznosu, Banka neće izvršavati u narednih 5 (pet) radnih dana ukoliko je transakcijski račun klijenta blokiran ili u trenutku izvršenja na transakcijskom računu Klijenta nije bilo dovoljno sredstava za izvršenje cijele grupe naloga.

Odbijanje naloga za plaćanje

62. Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga. U tom slučaju, smatrat će se da nalog nije niti zaprimljen, a Banka će obavijestiti Klijenta o odbijenom nalogu te, ukoliko je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja i to unutar ugovorenih rokova za izvršenje naloga za plaćanje. Banka od Klijenta može tražiti plaćanje naknade za navedenu obavijest ako je odbijanje izvršenja naloga za plaćanje bilo objektivno opravdano.

Povrat izvršenog naloga za plaćanje

63. U slučaju da pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja nije mogao iz opravdanog razloga odobriti transakcijski račun primatelja te izvrši povrat već namirenog naloga za plaćanje koji se odnosi na nacionalne platne transakcije u kunama i eurima i prekogranične platne transakcije u eurima, Banka će odmah nakon primitka odobriti transakcijski račun Klijenta za iznos povrata te ga o istome obavijestiti.

Opoziv naloga za plaćanje

64. Klijent naloge za plaćanje/suglasnosti za izravno terećenje može opozvati pisanim putem. Pisani opoziv naloga za plaćanje mora biti potpisan od strane osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu Klijenta.
65. Klijent može opozvati nalog za plaćanje koji je zadan unaprijed najkasnije do 16,00 sati radnog dana koji prethodi datumu određenom za započinjanje izvršavanja naloga. Svaki nalog za plaćanje izvršen nakon opoziva naloga u prethodno navedenom roku, smatrat će se neautoriziranom platnom transakcijom.
66. Klijent može iznimno, kod nacionalnih platnih transakcija u kunama i eurima i prekograničnih platnih transakcija u eurima, u slučaju duplog, pogrešnog ili prijevarnog iniciranja naloga za plaćanje predati Banci zahtjev za opoziv već izvršenog naloga najkasnije u roku 10 radnih dana od dana izvršenja naloga. U slučaju prihvaćanja opoziva od strane pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će odobriti transakcijski račun Klijenta za iznos povrata. Kod prekograničnih platnih transakcija u eurima vraćeni iznos može biti umanjen za naknadu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja za opoziv naloga.
67. U slučaju neprihvaćanja zahtjeva za opoziv od strane pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Klijenta uz navođenje razloga za neprihvaćanje opoziva.

68. Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijena nalog za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije. Za opoziv ove platne transakcije nakon navedenog roka potrebna je suglasnost primatelja plaćanja.
69. U slučaju izravnog terećenja Klijent može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do 16,00 sati radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja uz prethodnu suglasnost primatelja plaćanja.
70. Banka za opoziv naloga za plaćanje naplaćuje Klijentu naknadu sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama)
71. Klijent ovlašćuje Banku da može na temelju zahtjeva za opoziv primljenog od pružatelja platnih usluga platitelja, bez posebnog odobrenja teretiti njegov transakcijski račun za iznos naloga za plaćanje koji se opoziva i za koji je transakcijski račun Klijenta prethodno odobren, uz navođenje razloga terećenja.
72. Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

VI. Raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu od strane Banke

73. Banka raspolaže sredstvima na transakcijskom računu temeljem ugovornih ovlasti danih od strane Korisnika platnih usluga.
74. Ako Klijent ima u Banci oročena sredstva i ima evidentirane nenamirene obveze, Banka neće produžiti ugovor o oročenju. Banka će u tom slučaju, oročena sredstva na dan isteka ugovora o oročenju, kao i dospjele kamate, doznačiti na transakcijski račun Klijenta.
75. Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po transakcijskom računu Klijenta nastalih u provođenju naloga za plaćanje i platnih transakcija u Banci ili kod treće strane kojoj je Banka povjerala obavljanje pojedinih platnih usluga.

VII. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o transakcijskom računu

76. Klijent koji ima ugovorenu bančinu uslugu internetskog i/ili mobilnog bankarstva može nalog za plaćanje zadati koristeći usluge PISP-a i/ili se koristiti platnom uslugom informiranja o transakcijskom računu.
77. Banka će do primjene regulatornih tehničkih standarda o autentifikaciji i komunikaciji koje je donijela Europska komisija na temelju Direktive (EU) 2015/2366 postupati po nalogu za plaćanje ili zahtjevu za informacijama kao da je nalog zadao ili informacije traži sam Klijent.

VIII. Ostale osnove za terećenje transakcijskog računa

Naplata mjenica

78. Banka naplaćuje mjenice iz sredstava na transakcijskom računu Klijenta u skladu s mjerodavnim mjeničnim propisima.
79. Banka će teretiti iz raspoloživog stanja transakcijski račun Klijenta-mjeničnog dužnika temeljem mjenice koja sadrži sve zakonom propisane elemente te ukoliko Banka raspolaže svim podacima potrebnima za postupanje po mjenici. Mjenice za čije izvršenje na datum dospijea nema pokrića na transakcijskom računu Klijenta, Banka vraća podnositelju.

Provedba ovrhe na novčanim sredstvima

80. Banka sukladno odredbama propisa koji se odnosi na provedbu ovrhe na novčanim sredstvima izvršava naloge za plaćanje iz sredstava na svim transakcijskim računima Klijenta otvorenima u Banci i to u svim valutama, osim iz sredstava na transakcijskim računima posebnih namjena ako je tako određeno zakonom ili drugim propisom donesenim temeljem zakona. Banka ne provodi ovrhu iz sredstava dozvoljenog prekoračenja, izuzev ako je takva mogućnost izričito ugovorena između Banke i Klijenta.
81. U slučaju nedostatka sredstava za izvršenje naloga u valuti u kojoj se nalog treba izvršiti, Banka će plijeniti sredstva na svim transakcijskim računima Klijenta koji nisu izuzeti od ovrhe slijedećim redoslijedom: vrste računa 11/18, 13, 14, 15, 32, 31, 35, 92, 36, pri čemu će se sredstva plijeniti po pojedinom računu u svim valutama redom kako slijedi: HRK, EUR, USD, CHF, GBP, CAD, AUD, DKK, HUF, JPY, NOK, SEK, CZK, BAM, PLN.
82. Radi provođenja zapljene novčanih sredstava temeljem naloga FINE Banka će teretiti transakcijske račune Klijenta otvorene u Banci.

VIII. Kartice

Vrste kartica

83. Banka Korisnicima izdaje **VISA Business Debit kartice**.

Dostava kartice i personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice

84. Banka će na adresu Korisnika naznačenu u Zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa ili Pristupnici, odnosno, u slučaju izmjene, na aktualnu adresu koju je Klijent/Korisnik dostavio Banci, najprije dostaviti pripadajuću personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu Kartice, a nakon toga i neaktiviranu Karticu na naznačenu adresu Klijenta ili na drugu adresu navedenu u Zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa ili Pristupnici, ako nije dogovoren drugačiji način preuzimanja Kartice. Dostavljenju neaktiviranu karticu Korisnik je obvezan aktivirati na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

Rok važenja i obnavljanje platne kartice

85. Banka određuje uvjete izdavanja kartice, prilikom redovitog ili izvanrednog isteka valjanosti kartice (zbog gubitka, krađe, oštećenja, promjene relevantnih podataka i drugih okolnosti) te zamjene kartice.

86. Banka izdaje neaktiviranu karticu s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice i ista vrijedi do trenutka primitka i aktivacije obnovljene kartice odnosno najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na kartici. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Klijenta koje su prije toga nastale korištenjem kartice.
87. Rok važenja platne kartice se automatski obnavlja ako je transakcijski račun u aktivnom statusu dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće kartice. Obnovljena platna kartica vrijedi od trenutka njezine aktivacije, a aktivira se na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu. Obnovljena platna kartica ima iste personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice kao i kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće kartice poštom. Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja platne kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko Korisnik ne primi novu platnu karticu prije isteka roka važenja postojeće kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku. Platna kartica čiji je rok važenja istekao ne smije se koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).
88. Banka pridržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci ili na zahtjev Klijenta, izdati novu karticu i prije isteka roka važenja postojeće kartice zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Klijenta i/ili Korisnika.

Limit potrošnje

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

Korištenje kartice

94. Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri plaćanju roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom „VISA“, za kupnju bez prisustva kartice, za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplacnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena znakom prihvata „VISA“ kartice, za identifikaciju, uplatu gotovog novca na transakcijski račun te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.
95. Korisnik mora potpisati platnu karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na predviđenom mjestu na njenoj poleđini. Nepotpisana kartica ne smije se koristiti, a Klijent snosi svu štetu i troškove nastale korištenjem nepotpisane platne kartice.
96. Korištenje platne kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici, osim kada se radi o uplatnim karticama koje se mogu koristiti isključivo za polog gotovog novca, a izdane su Korisnicima prije primjene ovih Općih uvjeta poslovanja, smatra se zlouporabom kartice te može imati za posljedicu onemogućavanje korištenja kartice. Platna kartica ne smije se koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Klijent snosi svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje platnom karticom.
97. Pri korištenju platne kartice Korisnik ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu kartice.
98. Korisnik je suglasan da se prilikom korištenja platne kartice može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.
99. Korisnik se prilikom korištenja platne kartice mora pridržavati sljedećih pravila:
 - mora čuvati tajnim sigurnosna obilježja kartice i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenasti kontrolni broj otisnut na poleđini kartice
 - sigurnosna obilježja kartice ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima, na papiru ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju;
 - sigurnosna obilježja kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti
 - karticu mora koristiti tako da druge osobe, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na Internetkim stranicama ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja
 - prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji
 - Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi
 - u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu
 - u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji, odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji

- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim, odnosno, neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Izvatka o promjenama i stanju na transakcijskom računu koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene ili je pokušano njihovo izvršenje
 - u slučaju plaćanja roba i usluga preko Internetskih stranica, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih Internetskih stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.
100. Platna transakcija koju je Korisnik inicirao korištenjem kartice smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina:
- uručanjem kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovog novca i potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovog novca putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, odnosno, unošenjem personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice u EFTPOS uređaj koji to traži
 - uručanjem kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, odnosno unošenjem personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice u EFTPOS uređaj koji to traži
 - umetanjem kartice u bankomat i unošenjem personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice u bankomat
 - davanjem putem telefona ili pisanim putem sigurnosnih elemenata koje zahtjeva prodajno mjesto u trenutku zaprimanja naloga za izvršenje transakcije
 - pri plaćanju robe i usluga putem Internetskih stranica te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira te se platna transakcija autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poledini kartice i jednokratnom lozinkom koju generira Token/mToken
 - umetanjem ili prinošenjem Platne kartice samoposlužnom uređaju, odnosno, postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina, zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcije propisanog od kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja)
 - sklapanjem ugovora o terećenju kartice.
101. Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta poslovanja se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Korisnika i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti naknadu za opoziv suglasnosti.

Naknade i tečajevi

102. Banka za korištenje kartica naplaćuje naknade sukladno Odluci o naknadama.
103. Naplata svih transakcija učinjenih karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama.
104. Platne transakcije izvršene karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune na sljedeći način:
- Sve platne transakcije napravljene u valuti EUR Banka preračunava u kune po vlastitom prodajnom tečaju Banke za devize za EUR na dan evidentiranja transakcije kod Banke

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

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

<https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

105. Tečajevi Banke dostupni su putem INFO telefona 072 472 472 ili u pisanom obliku putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu/Korisniku može omogućiti.
106. Ako Korisnik zaprimi uplatu novčanih sredstava od strane ili putem online pružatelja platnih usluga, Banka ni na koji način ne odgovara za iznos uplaćen od online pružatelja platnih usluga niti za tečajeve koje je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

Zaštitne mjere

107. Korisnik/Klijent je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zloupotrebi i izostanku primitka platne kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala sigurnosna obilježja kartice. Ukradena platna kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe sigurnosnih obilježja kartice i podataka s kartice. Korisnik/Klijent je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu), te pisanu prijavu predati u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke ili poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d. ili putem ostalih Distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva. Po primitku prijave Banka će blokirati platnu karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.
108. Na osnovi pisane prijave nestanka platne kartice sukladno ovoj točki, Korisniku se izdaje neaktivirana zamjenska kartica s novom personaliziranom sigurnosnom vjerodajnicom kartice. Trošak izdavanja zamjenske platne kartice snosi Klijent, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu sigurnosnih obilježja kartice ili podatka s kartice.
109. Nestanak platne kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, Korisnik/Klijent je obvezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka kartice.
110. Ukoliko Korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučenom poštom na adresu Banke. Troškove učinjene nevažećom pronađenom karticom do prijave njenog nastanka u cijelosti snosi Klijent.
111. Banka je ovlaštena blokirati karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika/Klijenta, a u sljedećim slučajevima i bez prethodne prijave odnosno

zahtjeva Korisnika/Klijenta, kao i pored slučajeva opisanih u točki 107. ovih Općih uvjeta poslovanja (Korištenje i blokada platnih instrumenata):

- ako Korisnik/Klijent postupa protivno ovim Općim uvjetima poslovanja,
- ako je tri puta uzastopno uneseno pogrešno sigurnosno obilježje kartice,
- u slučajevima koji se odnose na značajno povećanje rizika da Klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja
- ako je transakcijski račun koji je vezan uz karticu blokiran,
- po saznanju Banke o smrti Korisnika.

112. U slučaju kad Korisnik tri puta uzastopno unese krivu personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu kartice, Banka može onemogućiti daljnje korištenje kartice na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice, dok se na prihvatnim mjestima na kojima sa transakcija autorizira potpisom, kartica i dalje može nesmetano koristiti.
113. Banka može trajno uskratiti pravo korištenja kartice ukoliko Korisnik/Klijent, po procjeni Banke, krši odredbe akata Banke ili pozitivnih propisa.
114. Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje ili inicirati platnu transakciju, obavijestit će Korisnika kartice o odbijanju, o razlozima odbijanja ako je moguće i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.
115. Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje je li ispunjen neki od uvjeta iz prethodnih stavaka za blokadu platne kartice.
116. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o blokadi i razlozima blokade kartice, ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika/Klijenta o onemogućavanju korištenja kartice niti kada su tri puta uzastopno unesena pogrešna sigurnosna obilježja kartice. U tom slučaju Korisnik mora kontaktirati s Bankom kako bi mu se omogućilo korištenje kartice. Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu platne kartice, na zahtjev Korisnika/Klijenta, deblokirati karticu i/ili Korisniku izdati novu neaktiviranu karticu s novom personaliziranom sigurnosnom vjerodajnicom kartice.

IX. Korištenje i blokada platnih instrumenata

117. Banka je ovlaštena blokirati platni instrument zbog razloga:
- koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,
 - koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare ili
 - u slučaju platnog instrumenta temeljem kojeg Klijent može raspolagati dozvoljenim prekoračenjem po računu, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.
118. Banka će, ovisno o mogućnostima, prije ili nakon blokiranja platnog instrumenta obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta, izuzev ako bi davanje takve obavijesti bilo u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.

119. Banka će deblokirati platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.
120. Klijent je dužan:
- koristiti se platnim instrumentom u skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja i ugovorom kojim je regulirano izdavanje i korištenje tog platnog instrumenta
 - bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju,
 - neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta, uključujući personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice odnosno certifikat.

X. Podnošenje prigovora/pritužbe

121. Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe može podnijeti Banci pisani prigovor/pritužbu ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Okvirnog ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja te zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.
122. Banka u poslovnim prostorima u kojima obavlja poslovanje s fizičkim i pravnim osobama i na internetskoj stranici Banke osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja prigovora/pritužbi te postupku rješavanja prigovora/pritužbi. Načela i pravila upravljanja prigovorima/pritužbama koje klijenti/podnositelji prigovora/pritužbe podnose Banci uređena su Politikom upravljanja prigovorima i pritužbama klijenata Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo koja je javno objavljena i dostupna na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.
123. Korisnik/Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana terećenja/odobrenja transakcijskog računa i/ili primitka Izvatka o promjenama i stanju na transakcijskom računu u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj transakciji, odnosno, o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji jer u protivnom gubi prema Banci pravo na naknadu štete i ostala prava koja mu s tim u vezi pripadaju po mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima.
124. Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe može podnijeti Banci pisani prigovor/pritužbu na jedan od slijedećih načina:
- osobno u najbližoj poslovnici Banke,
 - e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i hpb@hpb.hr,
 - putem internetske stranice: www.hpb.hr,
 - poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
 - telefaksom: 01/4707 987.

Prigovori/pritužbe koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu osobnih podataka na e-mail: dpo@hpb.hr i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka Banke objavljenom na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

125. Prigovor/pritužba Banci treba sadržavati slijedeće podatke:
- osobne podatke odnosno naziv, adresu i OIB Klijenta/podnositelja,

- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora/pritužbe te dokaz osnovanosti prigovora/pritužbe.
126. Banka će odgovoriti Klijentu/podnosiocu pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora/pritužbe. Iznimno, u slučajevima kada Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja, Banka će unutar naprijed navedenog roka dostaviti privremeni odgovor u kojem će obavijestiti Klijenta/podnosioca prigovora ili pritužbe o razlozima odgode i kašnjenja odgovora te roku do kojeg će primiti konačan odgovor koji ne može biti duži od 35 (trideset pet) dana od dana zaprimanja prigovora.
 127. U svrhu rješavanja prigovora/pritužbe Korisnik/Klijent je dužan priložiti Banci primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Internetskih stranica, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koje dobije od prihvatnog mjesta.
 128. U slučaju prigovora/pritužbe Klijenta da je izvršena neautorizirana platna transakcija Banka će odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka prigovora/pritužbe Klijenta izvršiti povrat te transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno, dovesti terećeni transakcijski račun Klijenta u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.
 129. Banka nije dužna izvršiti povrat novčanih sredstava ako ima opravdan razlog za sumnju na prijevaru i ako je o navedenom prethodno obavijestila Hrvatsku narodnu banku.
 130. Ako sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja Banka izvrši povrat iznosa platne transakcije koje je bila predmet prigovora/pritužbe, a naknadno se tijekom rješavanja prigovora/pritužbe utvrdi odgovornost Klijenta za njeno izvršenje odnosno da je platna transakcija bila uredno autorizirana, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov transakcijski račun u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.
 131. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Klijent snosi sve troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Korisnik/Klijent Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zloupotrebi kartice, osim ako:
 - nije mogao otkriti gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
 - su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke ili ugovornog partnera,
 - Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta u skladu sa zakonom,
 - je do krađe personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i/ili podataka s kartice došlo od strane treće osobe,
 - ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju,
 - banka primatelja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta.
 132. Korisnik/Klijent također odgovara u cijelosti za svu štetu i troškove nastale korištenjem izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice ili njenom

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

133. Korisnik/Klijent je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama kartice, unesena personalizirana sigurnosna vjerodajnice kartice smatraju nedvojbenim dokazom identiteta i autorizacije transakcije kao i da se njihova zloupotreba od strane neovlaštene osobe smatra posljedicom krajnje nepažnje Korisnika i/ili njegovog postupanja protivno ovim Općim uvjetima poslovanja.
134. Korisnik/Klijent koji posumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje kartice dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ukoliko je moguće sačuvati dokaz o tome, a Banka će o toj tvrdnji Korisnika/Klijenta obavijestiti nadležno tijelo tj. Ministarstvo unutarnjih poslova RH ili Državno odvjetništvo RH. Korisnik/Klijent može i sam podnijeti i kaznenu prijavu nadležnom tijelu ukoliko smatra da je žrtva kaznenog djela.
135. Korisnik/Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti prigovora/pritužbe.
136. Sve prigovore/pritužbe u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, Korisnik rješava s prodajnim mjestom.
137. Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice od strane prodajnog mjesta.
138. Ukoliko Ovlaštena osoba Klijenta i/ili Korisnik odnosno podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Ovlaštena osoba Klijenta i/ili Korisnik odnosno podnositelj prigovora/pritužbe može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci.

XI. Kamate, naknade i tečajevi

139. Banka obračunava i naplaćuje kamate i naknade za otvaranje i vođenje transakcijskog računa te pružanje ostalih platnih usluga u skladu s odlukama Banke koje reguliraju obračun kamata i naknada ili sukladno Okvirnom ugovoru zaključenim s Klijentom.
140. Izvod iz odluka Banke koje reguliraju obračun kamata i naknada dostupan je na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.
141. Za nacionalne platne transakcije u kunama Banka obračunava i naplaćuje naknadu jednom mjesečno po završetku obračunskog razdoblja (završen kalendarski mjesec) i prilikom zatvaranja transakcijskog računa.
142. Za nacionalne, prekogranične i međunarodne platne transakcije u ostalim valutama naknada se obračunava i naplaćuje odmah prilikom provođenja svake pojedine platne transakcije.
143. Kamata se obračunava mjesečno, a pripisuje transakcijskom računu kvartalno te kod zatvaranja transakcijskog računa Klijenta.

144. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja Banka može provesti odmah bez prethodne obavijesti Klijentu, uz naknadnu obavijest o istome.
145. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Klijenta, Banka može provesti bez obavijesti Klijentu.
146. Banka u obradi naloga za izvršenje platnih transakcija u stranoj valuti primjenjuje dnevnu tečajnu listu Banke koja je objavljena na njenim Internet stranicama i u svim njenim poslovnim jedinicama. Banka može s Klijentom dogovoriti drugačiji tečaj od onog objavljenog na tečajnoj listi Banke.
147. Kod platnih transakcija koje se provode preko drugih osoba, Banka je ovlaštena iz iznosa platne transakcije naplatiti sve naknade i troškove za koje Banku ili primatelja plaćanja terete te osobe. Ako kod platnih naloga s opcijom „OUR“ Banka ne uspije naplatiti naknadu od banke pošiljatelja u roku 30 (trideset) dana od datuma dospijeća naknade, Banka zadržava pravo naplate naknade od Klijenta na teret bilo kojeg njegovog transakcijskog računa otvorenog u Banci direktnim (izravnim) terećenjem bez davanja posebne suglasnosti Klijenta. O svakoj promjeni naknada za platne usluge, Banka će obavijestiti Klijenta sukladno odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja.

XII. Informiranje

148. Banka izvješćuje Klijenta o izvršenim platnim transakcijama po transakcijskom računu putem Izvatka o promjenama i stanju na računu koji Klijentu dostavlja na ugovoreni način.
149. Banka obavještava Klijenta o izvršenim platnim transakcijama kao i o stanju i promjenama po transakcijskom računu putem Izvatka.
150. Banka će Klijentu na izvacima o promjenama i stanju na računu dati sve obvezne informacije o pojedinoj platnoj transakciji.
151. U slučaju da Banka informacije Klijentu dostavlja poštom na adresu, smatrat će se da je informacija uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu adresu Klijenta koju Banka ima evidentiranu u svom registru.
152. Ukoliko Klijent odluči osobno preuzimati u poslovnici Banke izvratke o promjenama i stanju na računu, Klijent je dužan iste preuzimati najmanje jednom mjesečno. U protivnom Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja izvadata o promjenama i stanju na računu.
153. Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 (osam) radnih dana, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i ostalih podataka o kojima je obavijestio Banku u zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa odnosno u drugom zahtjevu ili pristupnici temeljem kojih mu je Banka omogućila korištenje neke od platnih usluga te prema potrebi dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.
154. Isključena je odgovornost Banke za štetu koju bi Klijent pretrpio uslijed radnji ili propusta Banke do kojih je došlo od dana nastanka promjene do trenutka kada je Klijent obavijestio

Banku o promjeni podataka te joj, u slučaju potrebe, dostavio odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

155. U slučaju da Klijent ne ispuni svoju obvezu prijave promjene podataka, a Banka za promjenu podataka sazna iz javno dostupnih izvora u čiju vjerodostojnost nema razloga sumnjati, Banka može sama promijeniti podatke o Klijentu u svojim evidencijama, bez posebne obavijesti Klijentu.

XIII. Zaštita podataka i povjerljivih informacija

156. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na Internet stranicama Banke www.hpb.hr.
157. Podaci o stanju i promjenama na transakcijskom računu Korisnika predstavljaju bankovnu tajnu i Banka ih može dati samo uz izričitu suglasnost Korisnika odnosno u slučajevima predviđenim Zakonom o kreditnim institucijama.

XIV. Odgovornosti

158. Banka nije odgovorna za štetu nastalu zbog neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije u slučaju kada je šteta uzrokovana pogrešno upisanim podacima na nalogu za plaćanje.
159. U slučaju da povrat novčanih sredstava iz platne transakcije s pogrešno navedenom jedinstvenom identifikacijskom oznakom nije moguć, Banka će Klijentu na njegov pisani zahtjev pružiti sve informacije koje ima na raspolaganju i koje su potrebne Klijentu u svrhu pokretanja sudskog postupka radi povrata novčanih sredstava.
160. Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost pružanja platnih usluga, kao i štetu koju bi Klijent uslijed toga pretrpio, ako je ona izazvana objektivnim smetnjama izvan kontrole Banke. Objektivnim smetnjama u pružanju platnih usluga smatraju se svi događaji ili radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje platnih usluga, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih djela, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati. Objektivnim smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, EuroNKS-a, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, Target2 sustava, FINE, Hrvatske pošte d.d. i SWIFT-a.
161. Banka se također oslobađa od odgovornosti za štetu, odnosno za povrat iznosa neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene platne transakcije, kao i za povrat naknada i kamata, u sljedećim slučajevima:
- ako je izvršenje neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati;
 - ako je izvršenje neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
 - ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posljedica Klijentove prijevare;

- ako je Banka izvršila neodobrenu platnu transakciju, nepravilno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili promijenjenog platnog naloga.
162. Banka ne snosi odgovornost za naloge za plaćanje koji su podnijeti i izvršeni u granicama ovlaštenja iz Punomoći za donositelja naloga za plaćanje.
 163. Banka se također oslobađa odgovornosti za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kojemu je uzrok provedba mjera sukladno propisima i međunarodno prihvaćenim obvezama na području sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, kao i propisima koji Banci nalažu obveze u pogledu provjere informacija koje moraju biti priložene prijenosu novčanih sredstava.
 164. Također je isključena odgovornost Banke za neizvršenje ili produljenje roka izvršenja naloga ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi dodatne podatke i dokumentaciju radi provedbe mjera iz prethodnog stavka.
 165. U slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr., elektronička pošta, telefaks) Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka, zakašnjenja kod izmjene, preinaka, otkrivanja podataka. Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja platnih transakcija izvršenih na osnovi naloga za plaćanje poslanih na opisan način. Odgovornost za siguran, pravilan i pravodobni prijenos podataka je na strani pošiljatelja podataka.
 166. Banka prilikom obavljanja poslova platnog prometa i otvaranja transakcijskog računa nije dužna provjeravati ispravnost pečata Klijenta odnosno uspoređivati njegov otisak ukoliko je isti otisnut na potpisnom kartonu deponiranom u Banci niti je odgovorna za eventualnu štetu koju je Klijent pretrpio zbog zlouporabe pečata ako je isti otisnut na obrascima platnog prometa i/ili dokumentaciji za otvaranje transakcijskog računa i/ili Okvirnom ugovoru.

XVI. Pravna zaštita

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

XVII. Prestanak Okvirnog ugovora

170. Okvirni ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.
171. Klijent može u svakom trenutku otkazati Okvirni ugovor, neovisno o tome da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme, uz pisanu obavijest Banci. Okvirni ugovor se smatra otkazanim u trenutku kada Banka primi otkazno pismo potpisano od strane zakonskog

zastupnika Klijenta ili osobe ovlaštene od strane zakonskog zastupnika Klijenta (punomoćnik), izuzev ako Banka i Klijent ugovore da će se Okvirni ugovor smatrati otkazanim protekom otkaznog roka.

172. Danom otkaza Okvirnog ugovora dospijevaju sve do tada nedospjele obveze Klijenta prema Banci po osnovi Okvirnog ugovora te je Klijent iste obavezan ispuniti Banci bez odgađanja.
173. Banka može otkazati Okvirni ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme pisanim putem uz otkazni rok od jednog (1) mjeseca.
174. Okvirni ugovor se smatra otkazanim neposrednom predajom otkaznog pisma Klijentu, ili dostavom otkaznog pisma preporučenom poštom na adresu Klijenta naznačenu u ugovoru ili na drugu adresu o kojoj je Klijent prethodno pisanim putem obavijestio Banku ili dostavom otkaznog pisma faksom na službeni broj faksa Klijenta, neovisno o tome da li je i kada je Klijent preuzeo otkazno pismo.
175. Banka je ovlaštena otkazati Okvirni ugovor bez otkaznog roka i zatvoriti transakcijski račun:
 - ako Klijent postupa protivno odredbama Okvirnog ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta kao što su propisi koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma,
 - ako po transakcijskom računu Klijenta nije bilo evidentiranog prometa duže od jedne godine, sukladno odluci Banke
 - u slučaju prestanka obavljanja gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja od strane Klijenta,
 - u slučajevima predviđenima mjerodavnim propisima ili na temelju odluke nadležnog tijela kojom se Banci nalaže zatvaranje određenog transakcijskog računa.
 - U slučajevima kada prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma. Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja blokirati transakciju ili platni instrument, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao poslovni odnos s Klijentom, ako to smatra nužnim. Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti od Klijenta bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja.
176. U slučaju otkaza Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će zatečena sredstva na transakcijskom računu Klijenta prenijeti na poseban račun Banke do konačne isplate Klijentu te ga o istome obavijestiti. Banka će vlasniku transakcijskog računa isplatiti navedena sredstva nakon što isti dostavi Banci odgovarajući dokaz o vlasništvu nad sredstvima na zatvorenom transakcijskom računu.
177. Otkazom Okvirnog ugovora otkazuju se i sve ostale usluge i posebni ugovori o ostalim uslugama vezanim za transakcijski račun Klijenta.
178. Ako se transakcijski račun zatvara na temelju zakona odnosno drugih propisa, uz zahtjev za zatvaranje transakcijskog računa, Klijent ili druga ovlaštena institucija dostavlja Banci dokument na temelju kojeg transakcijski račun treba zatvoriti.

179. U slučaju smrti fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnost, Banka će transakcijski račun zatvoriti i sredstva isplatiti nasljednicima određenima pravomoćnim rješenjem o nasljeđivanju.
180. Iznimno od prethodnog stavka, a u slučaju prijenosa obrtnice na nasljednike, Banka će prenijeti transakcijski račun na nasljednika po pravomoćnom rješenju o nasljeđivanju.
181. Ukoliko postoje dugovanja po transakcijskom računu nakon smrti fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnost, ista su dužni podmiriti nasljednici iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.
182. Za otkaz Okvirnog ugovora i zatvaranje transakcijskog računa Banka je ovlaštena naplatiti naknadu te u cijelosti zadržati već naplaćenu naknadu za otvaranje i vođenje transakcijskog računa, neovisno o roku važenja Okvirnog ugovora te razlogu zbog kojeg se Okvirni ugovor otkazuje.
183. Banka neće udovoljiti zahtjevu Klijenta za zatvaranje transakcijskog računa ako Klijent ima dospjelih nepodmirenih obveza prema Banci ili je u obvezi vraćanja stvari koje su vlasništvo Banke.
184. Kod zatvaranja transakcijskog računa Klijent je dužan dati nalog za prijenos sredstava radi dovođenja stanja transakcijskog računa po svim valutama na nulu. Ako Klijent ne da nalog za prijenos sredstava u stranoj valuti, Banka će pri zatvaranju transakcijskog računa zatečena sredstva u stranoj valuti konvertirati u kune.
185. Banka neće postupiti po zahtjevu za zatvaranje transakcijskog računa poslovnog subjekta ako je klijent blokiran i nema otvoren niti jedan transakcijski račun u drugim bankama.

XVIII. Izmjene Općih uvjeta poslovanja

186. Izmjene Općih uvjeta poslovanja Banka će učiniti dostupnima na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr najmanje 15 (petnaest) dana prije predloženog datuma početka primjene izmjena.
187. Ukoliko Klijent do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta poslovanja ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Klijent suglasan s predloženim izmjenama.
188. Klijent koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja može otkazati Okvirni ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.
189. U slučaju da Klijent obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja, ali ne otkáže Okvirni ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala Okvirni ugovor uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana koji počinje teći onog dana kada je Banka objavila izmjene Općih uvjeta poslovanja.

XIX. Završne odredbe

190. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01. travnja 2019. godine kojim danom prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte od 02. listopada 2018.
191. Potpisom Okvirnog ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja i da pristaje na njihovu primjenu.
192. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se i na sve ugovore koje su Klijenti i Banka sklopili do dana početka njihove primjene.
193. Postojeći obrasci potpisnih kartona deponirani u Banci na kojima su prijavljeni osobni podaci i potpis Ovlaštenika za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu Klijenta te pečat Klijenta i dalje su važeći u dijelu osobnih podataka i potpisa Ovlaštenika.
194. Za sklapanje Okvirnog ugovora i komunikaciju između Banke i Klijenta koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banke i Klijent ne ugovore drugačije.
195. Ovi Opći uvjeti poslovanja izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta poslovanja biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.
196. Za sve odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja koje su protivne kogentnim odredbama važećih propisa smatrat će se da su zamijenjene kogentnim odredbama s danom početka njihove primjene.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo