



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo  
Jurišićeva ulica 4, HR-10000 Zagreb

Na temelju članka 13. Statuta HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, dana 06.lipnja 2023. godine Uprava Banke donosi sljedeće

## OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA KORIŠTENJE USLUGA DIGITALNOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKE

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

Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

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

### 1. PODRUČJE PRIMJENE

- 1.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja reguliraju prava, obveze i uvjete upotrebe digitalnog bankarstva od strane poslovnih subjekata (u daljnjem tekstu: **Korisnik**) te dopunjuju posebne pogodbe Ugovora o upotrebi pojedinih usluga sklopljenih između Banke i Korisnika i sastavni su dio svakog od tih Ugovora. Potpisom Zahtjeva podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao Opće uvjete poslovanja, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.
- 1.2. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: **Odluka o naknadama**), pojedinačnim korisničkim Uputama za usluge digitalnog bankarstva (u daljnjem tekstu: **Uputa**) te njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika. U odnosu na Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte, ovi Opći uvjeti poslovanja smatraju se posebnima i imaju prednost u primjeni. Oni reguliraju prava i obveze korisnika Usluga digitalnog bankarstva te prava i obveze Banke u pružanju Usluga digitalnog bankarstva. Oni zajedno sa Zahtjevom čine ugovor (u daljnjem tekstu: **Ugovor**), a Ugovor, Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte, Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog

računa i obavljanju platnih usluga i Odluka o naknadama sastavni su dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

Ovi Opći uvjeti poslovanja zajedno s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte koji se primjenjuju na ugovorni odnos između Banke i Korisnika dostupni su na internetskoj stranici Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## 2. UVODNE ODREDBE

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

- 2.1. **Akti Banke** – u smislu odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koja su Korisniku dostupna putem pojedinih distribucijskih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze Korisnika i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.).
- 2.2. **Aktivacijski ključ i identifikacijski ključ** – su osobni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za identifikaciju Korisnika te aktivaciju usluge digitalnog bankarstva, a njihova je primjena vremenski ograničena iz sigurnosnih razloga.
- 2.3. **Autorizacija ili potpisivanje naloga** – označava postupak odnosno niz povezanih postupaka kojima identificirani Korisnik putem digitalnog bankarstva daje suglasnost za izvršenje jedne ili više platnih ili drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija ili kojim ugovara jednu ili više bankarskih ili nebankarskih usluga ili potvrđuje prihvrat dokumenata. Postupak autorizacije u različitim situacijama detaljnije je opisan u Uputama za korištenje digitalnog bankarstva.
- 2.4. **Banka** – Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Jurišićeva ulica 4, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska, kao izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja.
- 2.5. **Biometrijska autentifikacija** – autentifikacija utemeljena na biometrijskom svojstvu Ovlaštenog korisnika pohranjenom u Uređaju koji Ovlašteni korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju za usluge digitalnog bankarstva koja se može koristiti u kombinaciji sa Sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (primjerice tokenom, mTokenom ili drugim Sredstvom koje Banka stavi Korisniku na raspolaganje). Metode biometrijske autentifikacije mogu biti metoda autentifikacije otiskom prsta kojeg je Korisnik pohranio u uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije te metoda autentifikacija prepoznavanjem lica čija su svojstva pohranjena u uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije.
- 2.6. **Dan pripajanja** - dan upisa pripajanja Nove hrvatske banke d.d. Banci u sudski registar, a čime Banka postaje njen sveopći pravni sljednik.
- 2.7. **Digitalno bankarstvo** – skupni naziv za usluge i sredstva daljinske komunikacije koja omogućuje ugovaranje i upotrebu bankarskih usluga i informacije s tim u vezi putem elektroničkih načina komuniciranja, bez nužne istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istome mjestu. Obuhvaćaju internetsko bankarstvo – IB@Nova i mobilno bankarstvo – MB@Nova te druge vrste usluga i servisa koje Banka stavi na raspolaganje Korisniku tijekom trajanja ugovornog odnosa. Popis, opseg i način upotrebe pojedinih usluga navedeni su u pojedinačnim ugovorima i/ili Korisničkim uputama, dostupnima na internetskoj

stranici Banke, unutar internetskog bankarstva te u poslovnicama Banke. Podaci koje Banka prosljeđuje Korisniku ili Ovlašteniku putem digitalnog bankarstva jednako valjani su u okviru odnosa Banke i Korisnika kao i papirnati ispisi i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispis podataka na papiru.

- 2.8. **Distribucijski kanali** - sredstva i načini preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje, korištenje proizvoda i usluga Banke te slanje komercijalnih informacija i ponuda vezanih uz proizvode i usluge Banke, a obuhvaćaju Poslovnu mrežu Banke, poslovnice Ugovornih partnera, bankomate, kanale Digitalnog bankarstva, internetske stranice Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) i ostalo
- 2.9. **Elektronička platna transakcija** – platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korištenje elektroničke platforme ili uređaja (uključujući digitalno bankarstvo), a ne obuhvaća platne transakcije zadane papirnatim nalogom ili naloge zadane putem pošte ili telefona. Sve transakcije zadane korištenjem elektroničke platforme ili uređaja izjednačene su sa onima potpisanim vlastoručnim potpisom.
- 2.10. **Fizički token/mobilni token** – sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju Korisnika, autorizaciju transakcija, a predstavlja elektronički uređaj ili aplikativno rješenje ustupljeno Korisniku.
- 2.11. **Identifikacija/autentifikacija** – označavaju postupke kojima Banka putem personaliziranih sigurnosnih obilježja i sredstava za identifikaciju/autentifikaciju utvrđuje identitet Korisnika ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta.
- 2.12. **Kôd za autorizaciju** – dinamički generiran kod i određen je isključivo za iznos platne transakcije i primatelja plaćanja koje je platitelj naznačio pri iniciranju transakcije te ga nije moguće koristiti kao autorizacijski kôd za bilo koju drugu platnu transakciju.
- 2.13. **Korisnik** – Poslovni subjekt kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Usluga digitalnog bankarstva. Korisnikom može postati Poslovni subjekt koji u Banci ima otvoren Račun.
- 2.14. **Kreditni transfer** – platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenja platiteljeva računa za plaćanje, od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.
- 2.15. **Kriptiranje** – uključuje preoblikovanje otvorenog ili jasnog teksta u tekst nerazumljiv osobama kojima nije namijenjen. Osobe kojima je dokument namijenjen i koje ga smiju pročitati moraju posjedovati poseban ključ za pretvaranje dokumenta u Korisniku čitljiv tekst.
- 2.16. **Internetsko bankarstvo (IB@Nova)** – kanal digitalnog bankarstva koji Korisniku omogućava obavljanje platnih i drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija putem Interneta.
- 2.17. **Mobilno bankarstvo (MB@Nova)** – kanal digitalnog bankarstva koji Korisniku omogućava obavljanje platnih i drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija korištenjem usluge mobilnog bankarstva i ostalih funkcionalnosti unutar aplikacije za mobilno bankarstvo koju je Korisnik instalirao na mobilnom uređaju.
- 2.18. **Mobilna aplikacija** – aplikacijska programska podrška za pametne telefone, tablete, računala i druge mobilne uređaje.
- 2.19. **Mastercard Identity Check** – Mastercard usluga namijenjena sigurnom plaćanju roba i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima koja podržavaju plaćanje 3D standardom.
- 2.20. **Nalog za plaćanje** – instrukcija platitelja ili primatelja plaćanja Banci kojom se traži izvršenje platne transakcije.
- 2.21. **Ovlašteni korisnik** - fizička osoba koja je ovlaštena od strane Korisnika i u njegovo ime i za njegov račun koristiti uslugu digitalnog bankarstva ovisno o dobivenim ovlaštenjima. Vrste ovlaštenja i moguće kombinacije vrsta ovlaštenja koje Korisnik može dodijeliti Ovlaštenim

korisnicima navedene su u obrascima za ugovaranje i/ili korištenje usluga digitalnog bankarstva. Ovlaštenom korisniku moguće je dodijeliti sljedeća ovlaštenja po računima za usluge internetskog i mobilnog bankarstva: pregled, unos, izvršavanje ili samostalno potpisivanje platnih naloga.

- 2.22. **OTP (eng. One Time Password)** – niz brojeva koje generira fizički token/mobilni token i služi za jednokratnu, vremenski ograničenu verifikaciju identiteta Korisnika (identifikaciju Korisnika)
- 2.23. **PIN (eng. Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika, koji je poznat isključivo Korisniku, te se koristi za identifikaciju Korisnika pri korištenju uslugama digitalnog bankarstva.
- 2.24. **Personalizirana sigurnosna obilježja** – tajni identifikacijski brojevi poznati samo Korisniku, a njima se smatraju Korisnički PIN, Korisnički broj (User ID), aktivacijski ključ i identifikacijski ključ.
- 2.25. **Platna transakcija s udaljenosti** – elektronička platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja kojim se može koristiti za komunikaciju na daljinu (internetskim ili mobilnim bankarstvom).
- 2.26. **Platna transakcija** – polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava 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.
- 2.27. **Pouzdana autentifikacija Korisnika (eng. Strong Customer Authentication – SCA)** – metoda autorizacije platnih transakcija kojom se autentifikacija temelji na dva ili više elemenata koji pripadaju kategoriji znanja, posjedovanja i svojstvenosti i rezultira generiranjem jedinstvenog kôda za autentifikaciju.
- 2.28. **Politika zaštite osobnih podataka** – 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.
- 2.29. **Poslovni subjekt** – pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne ili područne samouprave te njihova tijela, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) te fizička osoba (nepotrošač) koja djeluje unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja i s Bankom zaključuje Okvirni ugovor.
- 2.30. **Pružatelj usluge informiranja o računu (AISP - Account Information Service Provider)** – je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost informiranja o računu.
- 2.31. **Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP - Payment Initiation Service Provider)** – je pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja.
- 2.32. **Račun** - svaki transakcijski račun Korisnika otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane uz platno-prometne usluge.
- 2.33. **Terminski plan** – poseban akt Banke kojim se definiraju rokovi, način i uvjeti izvršavanja platnih transakcija.
- 2.34. **Ugovor** – ugovor sklopljen između Banke i Korisnika o korištenju usluga digitalnog bankarstva ili pojedinih drugih usluga koji su predmet ovih Općih uvjeta poslovanja.
- 2.35. **Uputa za korištenje** – dokument koji je dostupan na internetskim stranicama i u poslovnicama Banke koji propisuje način korištenja usluga digitalnog bankarstva.
- 2.36. **Usluga informiranja o transakcijskom računu** – online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više transakcijskih računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga.

- 2.37. **Usluga iniciranja plaćanja** – usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova transakcijskog računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga.
- 2.38. **Zahtjev** – pisani zahtjev Korisnika za korištenjem jedne ili više usluga digitalnog bankarstva odnosno pisani zahtjev Korisnika za izmjenu ugovorene usluge internetskog ili mobilnog bankarstva za poslovne subjekte.

### 3. OPSEG USLUGE

- 3.1. Informacije o ponudi usluga digitalnog bankarstva dostupne su Korisniku u pojedinačnim Korisničkim uputama za korištenje digitalnog bankarstva, u poslovnicama i na internetskim stranicama Banke.
- 3.2. Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u ugovorima i/ili Korisničkim uputama za predmetnu uslugu.
- 3.3. Banka pridržava pravo kroz izmjene Uputa za korištenje digitalnog bankarstva mijenjati opseg i sadržaj pojedine usluge te potrebnu ili preporučenu konfiguraciju potrebne računalne opreme, mobilne i/ili komunikacijske opreme koja je potrebna za pristup pojedinom direktnom kanalu.
- 3.4. Sve informacije o izmjenama Korisniku su dostupne u poslovnicama i na internetskim stranicama Banke.
- 3.5. Digitalno bankarstvo Korisnik ima pravo upotrebljavati na ugovoreni način ili na način kojeg je Banka u međuvremenu propisala za vrijeme trajanja ugovornog odnosa Korisnika i Banke.
- 3.6. Korištenjem digitalnog bankarstva omogućuju se sljedeće usluge:
- biometrijska autentifikacija korisnika,
  - unos, izvršenje i pregled platnih transakcija;
  - pregled stanja i prometa po računima;
  - pregled izvoda po računima;
  - pregled izvještaja koje je Banka omogućila kroz kanale digitalnog bankarstva;
  - razmjena obavijesti između Korisnika i Banke;
  - ugovaranje i podnošenje zahtjeva za ugovaranje pojedinih proizvoda i usluga Banke te trgovačkih društava u okviru HPB Grupe, kao i s njima povezanih proizvoda i usluga drugih trgovačkih društava, državnih ustanova te tvrtki u državnom vlasništvu s kojima Banka sklopi posebne ugovore o mogućnosti pristupa ili korištenja njihovih usluga putem digitalnog bankarstva Banke;
  - obavljanje ostalih usluga koje Banka omogući za Korisnika putem digitalnog bankarstva.

### 4. UGOVARANJE USLUGA DIGITALNOG BANKARSTVA

- 4.1. Korisnik može ugovoriti jednu ili više različitih usluga ili servisa kojima se moguće koristiti u sklopu digitalnog bankarstva podnošenjem Zahtjeva u poslovnici Banke. Korisnik svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu te dozvoljava Banci provjeru istinitosti danih podataka, kao i prikupljanje dodatnih informacija
- 4.2. Korisnik usluge internetskog bankarstva – IB@Nova i mobilnog bankarstva – MB@Nova može ugovoriti pojedinačno, potpisivanjem Ugovora za pojedinačnu uslugu, a može i jednim ugovorom ugovoriti obje usluge.
- 4.3. Za ugovaranje i rad s pojedinim uslugama Korisnik mora zadovoljiti sljedeće uvjete:

- Korisnik mora Banci proslijediti pravilno popunjene originalne bankarske obrasce za ugovaranje pojedinih usluga, na način propisan za pojedine usluge,
  - Korisnik mora imati u Banci otvoren transakcijski račun,
  - Korisnik mora redovito izvršavati sve svoje ugovorne obveze prema Banci.
- 4.4. Ugovor o upotrebi pojedine usluge/servisa digitalnog bankarstva sklapa se između Banke i Korisnika te pravni odnos između Banke i Korisnika nastaje danom potpisa Ugovora o korištenju usluge digitalnog bankarstva. Ugovor mora biti potpisan vlastoručno na papiru.
- 4.5. Nakon potpisa Ugovora i ispunjenja uvjeta iz točke 4.3. ovih Općih uvjeta poslovanja, Korisniku će korištenje pojedine usluge/servisa digitalnog bankarstva biti omogućeno od trenutka aktivacije.
- 4.6. Banka može bez posebnog obrazloženja odbiti podneseni Zahtjev za korištenjem usluge digitalnog bankarstva.

## **5. AUTORIZACIJA NALOGA ZA IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

- 5.1. Nakon identifikacije Korisnika primjenom personaliziranog sigurnosnog obilježja i sredstva za identifikaciju, Korisniku se omogućuje unos i zadavanje platne transakcije.
- 5.2. Platna transakcija smatra se autoriziranim primjenom sredstva za autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.
- 5.3. Banka će provoditi pouzdanu autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije platnih transakcija kojom se autentifikacija temelji na dva ili više elemenata koji pripadaju kategoriji znanja, posjedovanja i svojstvenosti i rezultira generiranjem jedinstvenog kôda za autentifikaciju. Pouzdanu autentifikaciju Korisnika Banka obavlja na način i pod uvjetima koji su detaljnije opisani u korisničkim uputama na internetskoj stranici Banke.
- 5.4. Banka prihvaća kôd za autentifikaciju samo jednom kada platitelj koristi kôd za autentifikaciju kako bi svojem računu za plaćanje pristupio preko interneta, inicirao elektroničku platnu transakciju ili izvršio bilo koju radnju s udaljenosti koja može podrazumijevati rizik u smislu prijevara povezanih s plaćanjem ili drugih oblika zlouporabe. Kôd je dinamički generiran i određen je isključivo za iznos platne transakcije i primatelja plaćanja koje je platitelj naznačio pri iniciranju transakcije te ga nije moguće koristiti kao autorizacijski kôd za bilo koju drugu platnu transakciju.
- 5.5. Banka će provoditi pouzdanu autentifikaciju Korisnika korištenjem funkcionalnosti mobilnog tokena i to kroz opcije za Potpis dinamičkom zaporkom te fizičkog tokena ručnim unosom podataka o transakciji u autentifikacijski uređaj. Navedene opcije pouzdane autentifikacije detaljno su opisane Uputom za korištenje spomenutih metoda za pouzdanu autentifikaciju Korisnika i dostupne su u korisničkim uputama na internetskoj stranici Banke.
- 5.6. Korisnik je suglasan da Banka može kroz izmjenu korisničke upute promijeniti način na koji provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika. Banka se obvezuje svaku promjenu redovno ažurirati korisničkim uputama.
- 5.7. Korisnik putem pojedine usluge digitalnog bankarstva može preuzeti potvrdu o zaprimljenim i izvršenim nalogima.
- 5.8. Službena potvrda o svim priljevima na račun i odljevima s računa je izvadak po računu.

## **6. IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA**

- 6.1. Putem digitalnog bankarstva moguće je obavljati plaćanja i prijenose naloga koji se izvršavaju na način propisan odgovarajućim Terminskim planom izvršenja platnih transakcija za poslovne subjekte i Općim uvjetima poslovanja za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte valjanih u trenutku obavljanja plaćanja ili prijenosa. O statusu pojedinih naloga za plaćanje Banka će obavijestiti Korisnika povratnom informacijom putem kanala kojima se plaćanje može zadati te putem poslovnica Banke, u zakonom propisanim rokovima.
- 6.2. Banka će provesti naloge za plaćanje na dan koji je Klijent odredio za izvršenje naloga poštujući terminske planove rada platnih sustava te u skladu s Terminskim planom izvršenja platnih transakcija za poslovne subjekte i svim drugim uvjetima definiranim Općim uvjetima poslovanja za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte.
- 6.3. Klijent se o statusu svojih naloga može informirati putem digitalnog bankarstva, kao i u poslovnici Banke.
- 6.4. Banka će izvršiti sve pravilno popunjene naloge za plaćanje u rokovima koji su propisani ili dogovoreni za pojedinu vrstu naloga za plaćanje.
- 6.5. Za tekuća plaćanja roba i usluga u inozemstvo putem usluge IB@Nova, Korisnik prije izvršenja naloga ne treba slati Banci isprave temeljem kojih se dokazuje osnova i obaveza plaćanja u inozemstvu (fakture i ugovori) osim za kapitalna plaćanja i za isplatu plaća, dividendi i dobiti kada treba dostaviti dokumentaciju.  
Korisnik preuzima obavezu izdvajanja i pohranjivanja navedenih originalnih isprava najmanje 5. godina te ih se obavezuje po zahtjevu dati na uvid Banci ili tijelima nadležnim za kontrolu.
- 6.6. Banka može odrediti maksimalni broj izvršenja platnih transakcija i/ili maksimalni iznos izvršenja platnih transakcija koje se dnevno provode putem digitalnog bankarstva, o čemu će obavijestiti Korisnika putem dijela digitalnog bankarstva na koji se ograničenje odnosi. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja pojedinoga dijela digitalnog bankarstva.
- 6.7. Ako Korisnik odluči opozvati nalog za plaćanje, opoziv naloga moguće je provesti putem usluga digitalnog bankarstva kojima se plaćanje može predati te putem poslovnica Banke, u skladu s Terminskim planom, samo za naloge koji nisu izvršeni do trenutka opoziva.  
Korisnik može podnijeti zahtjev za opoziv izvršenih naloga za plaćanje zbog: dvostrukog plaćanja, tehničkih problema koji rezultiraju pogrešnim nalogom za plaćanje/kreditnim transferom kao i kod prijevornog iniciranja naloga za plaćanje/kreditnog transfera.  
Uvidom u promete po računu Korisnik je obavezan pratiti ishod platnih transakcija zadanih putem digitalnog bankarstva.
- 6.8. Banka neće izvršiti nalog dan putem servisa IB@Nova i MB@Nova ako:
  - Nalog za plaćanje nije zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja i Terminskom planu;
  - Postoje zakonske zapreke za provođenje Naloga za plaćanje;
  - Platna transakcija nije autorizirana na ugovoreni način
  - Nedostaju podaci nužni za ispravno izvršenje naloga ili su podaci netočni;
  - Nema raspoloživih sredstava/pokrića po računu odnosno računima Korisnika u Banci;
  - Važeći propisi onemogućavaju izvršenje naloga;
  - U drugim sličnim slučajevima.
- 6.9. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem digitalnog bankarstva nastao netočno unesenim podacima ili potvrđenim netočnim podacima od strane Korisnika.

- 6.10. Banka je ovlaštena, bez prethodne najave zbog zaštite prava i interesa Korisnika, onemogućiti zaprimanje ili izvršenje zaprimljenih naloga putem digitalnog bankarstva za koje opravdano sumnja da ih Korisnik nije autorizirao uslijed zloupotrebe personaliziranog sigurnosnog obilježja Korisnika i/ili dodijeljenog sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju od strane trećih osoba te će o tome obavijestiti Korisnika i mjerodavna tijela po odbijanju naloga, u najkraćem mogućem roku.
- Korisnik je suglasan da mu se u tom slučaju Banka obrati telefonski, SMS porukom ili na druge načine, te putem ostalih kontaktnih podataka koje Banka ima u svom sustavu evidentirane kao kontakte Korisnika. Za potrebe dodatnih informacija ili provjere podataka Korisnik može kontaktirati Banku svaki radni dan putem telefonskih brojeva i u radno vrijeme Kontakt centra navedenih na internetskim stranicama Banke ili putem poslovnica Banke.
- 6.11. Za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zlouporabe sredstva za identifikaciju i autorizaciju, koja je inicirana prije prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe sredstva za identifikaciju i autorizaciju, Korisnik odgovara do punog iznosa tih platnih transakcija.
- 6.12. Iznimno od pravila iz točke 6.11. ovih Općih uvjeta, za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju, Korisnik ne odgovara:
- a) ako gubitak, krađu ili zlouporabu sredstva za identifikaciju i autorizaciju nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
  - b) ako je neautorizirana platna transakcija posljedica radnje ili propusta zaposlenika Banke, zastupnika ili osoba kojima je Banka eksternalizirala svoje aktivnosti,
  - c) ako Banka nije osigurala Korisniku odgovarajuća sredstva da je svakodobno obavijesti o gubitku, krađi ili zlouporabi sredstva za identifikaciju i autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja,
  - d) ako je Banka izvršila platnu transakciju bez prethodno provedene pouzdane autentifikacije Korisnika u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja,
  - e) ako Banka nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta.
- 6.13. Ako Korisnik ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, a najkasnije u roku od 30 dana od dana terećenja, gubi prava koja mu po Zakonu o platnom prometu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.
- 6.14. Ako je došlo do izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka je dužna vratiti Korisniku iznos te neautorizirane platne transakcije, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti Korisnika o izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji iz točke 6.13. ovih Općih uvjeta poslovanja ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način.
- 6.15. Ako je za iznos neautorizirane platne transakcije terećen račun za plaćanje Korisnika, Banka je dužna u roku iz točke 6.14. ovih Općih uvjeta poslovanja dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje Korisnika ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.
- 6.16. Banka nije dužna postupiti po točkama 6.14. i 6.15. ovih Općih uvjeta poslovanja ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.



- 6.17. Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije, do punog iznosa tih platnih transakcija, i nakon što je Banku ili osobu koju je odredila Banka obavijestio o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije postupao s platnim instrumentom u skladu s odredbama ugovora s Bankom odnosno u skladu s uputama koje je dobio od Banke.

## **7. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA**

- 7.1. Korisnik raspolaže sredstvima na svim računima otvorenim na temelju sklopljenog Ugovora za koje je predviđena mogućnost upotrebe putem pojedine usluge digitalnog bankarstva do visine raspoloživog iznosa sredstava na računu odnosno sukladno limitima raspolaganja sredstvima na računu, pojedinom uslugom ili na digitalnom bankarstvu.
- 7.2. Banka je ovlaštena, bez prethodne najave i obrazloženja, u odnosu na sve ili pojedine usluge koje su dostupne putem digitalnog bankarstva te u odnosu na sve ili pojedine Korisnike, odrediti, opozvati ili mijenjati visinu dozvoljenih limita za raspolaganje novčanim sredstvima za pojedinu uslugu. Tako određena ograničenja neće se primjenjivati u provedbi platnih transakcija koje su ranije naložene ili zatražene.

## **8. ONEMOGUĆAVANJE PRISTUPA DIGITALNOM BANKARSTVU**

- 8.1. Svaki gubitak, krađu, saznanje ili sumnju na zloupotrebu sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju, ili da je neovlaštena osoba imala pristup digitalnim kanalima Korisnik mora prijaviti odmah, odnosno u najkraćem mogućem roku u poslovnicu ili Kontakt centru Banke na telefonske brojeve i u radno vrijeme koji su objavljeni na internetskim stranicama Banke. Prilikom prijave Banci Korisnik može zatražiti blokadu pristupa pojedinim ili svim uslugama digitalnog bankarstva. U slučaju saznanja ili sumnje na bilo što od navedenog u ovoj točki Korisnik se odmah treba prestati koristiti uslugama digitalnog bankarstva.
- 8.2. Korisnik je obvezan samostalno i bez odgode odmah promijeniti odabrani PIN ako ima saznanja da je neovlaštena osoba saznala ili postoji sumnja da je saznala PIN Korisnika. Banka ne odgovara za štetu nastalu odavanjem PIN-a trećim osobama ili nemarnim rukovanjem PIN-om, bilo kojim drugim personaliziranim obilježjem ili bilo kojim drugim povjerljivim podatkom. Banka će i bez prijave Korisnika automatski onemogućiti pristup digitalnom bankarstvom ili nekom njegovom dijelu putem dodijeljenog sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju ako je PIN više puta uzastopno pogrešno unesen.
- 8.3. Korisnik koji predaje zahtjev za blokadu usluge/opoziv naloga ili Ugovora odgovara za istinitost danih podataka. Prema zahtjevu Korisnika Banka može onemogućiti pristup informacijama i slanje naloga za plaćanje, odnosno pojedinom Korisniku može onemogućiti korištenje pojedinim dijelovima ili cjelokupnim digitalnim bankarstvom.
- 8.4. U slučaju sumnje na zloupotrebu Banka može onemogućiti pristup pojedinim dijelovima ili cjelokupnom digitalnom bankarstvu i/ili računima i o tome obavijestiti Korisnika u najkraćem mogućem roku. Banka je ovlaštena i bez prijave Korisnika onemogućiti pristup pojedinim uslugama ili cjelokupnom digitalnom bankarstvu, pojedinim ili svim funkcionalnostima neke usluge digitalnog bankarstva:

- a) u slučaju sumnje na neovlaštenu upotrebu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju te neovlaštenu upotrebu ili zloupotrebu personaliziranih sigurnosnih obilježja,
- b) u slučaju sumnje da se digitalno bankarstvo upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu,
- c) ako je Korisnik prilikom ugovaranja digitalnog bankarstva dao Banci pogrešne ili neistinite podatke,
- d) ako se Korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio,
- e) ako Korisnik postupa protivno prisilnim propisima,
- f) ako Korisnik ne ispunjava svoje obveze prema Banci ili drugim osobama obavijest o nemogućnosti korištenja digitalnim bankarstvom ili pojedinom njegovom uslugom koja je dostupna putem digitalnog bankarstva, Banka upućuje Korisniku putem istog kanala ili na drugi propisani način.

8.5. Banka može, uz prethodnu najavu, privremeno onemogućiti upotrebu ugovorenih usluga ili cjelokupnog digitalnog bankarstva u slučaju promjena i nadogradnji u informacijskom sustavu Banke. Obavijest o privremenoj nemogućnosti upotrebe digitalnog bankarstva Banka šalje Korisniku putem kanala unutar digitalnog bankarstva, objavom na internetskim stranicama Banke ili na drugi propisani način.

## **9. PRAVO NA OTKAZ I RASKID UGOVORA O DIGITALNOM BANKARSTVU**

- 9.1. Ugovor o korištenju usluga digitalnog bankarstva sklapa se na neodređeno vrijeme. Ukoliko Ugovor otkazuje Banka ona će dostaviti pisanu obavijest drugoj ugovornoj strani preporučenom poštanskom pošiljkom. Ako Korisnik otkazuje Ugovor, ugovor se otkazuje temeljem zahtjeva Korisnika uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana.
- 9.2. Prestanak Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa kojeg je Korisnik odredio za naplatu mjesečne članarine, razlog je za otkaz Ugovora o korištenju usluga digitalnog bankarstva. Ako je uslugu internetskog bankarstva – IB@Nova i mobilnog bankarstva – MB@Nova ugovorio opunomoćenik po transakcijskom računu, Ugovor prestaje i prestankom punomoći/ovlaštenja po transakcijskom računu uz koji je ugovorena usluga digitalnog bankarstva.
- 9.3. Banka za troškove novog sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju, koje je potrebno uručiti Korisniku zbog mogućnosti nastavka upotrebe digitalnog bankarstva, može teretiti Korisnika u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama.
- 9.4. Korisnik i Banka mogu sporazumno raskinuti Ugovor i otkazati upotrebu digitalnog bankarstva i u tom slučaju nema otkaznog roka. S danom otkaza Ugovora Banka onemogućuje upotrebu digitalnog bankarstva i obračunava sve nepodmirene obveze Korisnika u skladu s Odlukom o naknadama i drugim troškovima. Svi nalozi koji su poslani u Banku prije prestanka upotrebe biti će izvršeni u skladu sa Terminskim planom.
- 9.5. Uslugu upotrebe digitalnog bankarstva moguće je otkazati u bilo kojoj poslovnici Banke, u pismenom obliku.
- 9.6. Banka je ovlaštena Korisniku onemogućiti pristup pojedinim ili svim uslugama digitalnog bankarstva i/ili raskinuti Ugovor bez poštivanja otkaznog roka i to u skladu s drugim zakonskim propisima uključujući, ali ne ograničavajući se na Zakon o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, Kazneni zakon i dr.:

- u slučaju sumnje na neovlašteno upotrebu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju, mobilnog telefona koji se koristi za pristup uslugama digitalnog bankarstva;
- u slučaju sumnje da se usluga digitalnog bankarstva upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu;
- ako je korisnik prilikom ugovaranja usluga digitalnog bankarstva dao Banci pogrešne ili neistinite podatke;
- ako se korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio;
- ako korisnik postupa protivno prisilnim propisima.

9.7. U slučaju otkaza Ugovora navedenog u prethodnom stavku, Korisnik je dužan podmiriti Banci sve naknade i troškove nastale korištenjem usluge.

## **10. NAKNADE**

- 10.1. Naknade za usluge digitalnog bankarstva uređuju se i naplaćuju u skladu s Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju s poslovnim subjektima, s kojom je Korisnik upoznat i pristaje na njezinu primjenu.
- 10.2. Za upotrebu digitalnog bankarstva Korisnik plaća periodičnu naknadu u skladu s Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju s poslovnim subjektima.
- 10.3. Ugovaranjem digitalnog bankarstva Korisnik je suglasan da Banka dospjele naknade i troškove naplaćuje iz svih njegovih sredstava po svim računima u Banci, njihovim izravnim terećenjem. U slučaju nedostatnosti pokrića u domaćoj valuti, Banka je ovlaštena naplatiti se iz deviznih sredstava Korisnika, njihovom konverzijom u domaću valutu po srednjem tečaju Banke za tu valutu, važećem na dan terećenja Korisnika.
- 10.4. Korisnik je upoznat s time da su naknade navedene u Odluci o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju s poslovnim subjektima promjenjive. Kod usluga digitalnog bankarstva koje pružaju mogućnost obavljanja transakcija naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljene transakcije, prema Odluci o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju s poslovnim subjektima važećoj u vrijeme obavljanja transakcije.
- 10.5. Za ugovaranje proizvoda ili ugovaranje obavljanja drugih usluga putem digitalnog bankarstva naplaćuje se naknada kako je propisano Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju s poslovnim subjektima važećoj u trenutku ugovaranja.

## **11. NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE**

- 11.1. Kod određenih dijelova digitalnog bankarstva, sredstva komunikacije uključuju primjenu komunikacije putem elektroničkih uređaja i drugih načina zabilježene i spremljene komunikacije Korisnika i Banke, što je navedeno u ugovoru i/ili Korisničkim uputama za konkretnu uslugu. Prilikom ili nakon uspostave komunikacije provodi se identifikacija Korisnika na ugovoreni način odgovarajućim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju.

- 11.2. Korisnik je odgovoran za sve kontaktne informacije koje je predao Banci, a koje su nužne za ispravno i sigurno funkcioniranje digitalnog bankarstva, odnosno zaprimanje obavijesti od Banke i obvezan ih je bez odgode ažurirati kao i obavijestiti Banku pri svakoj njihovoj promjeni.
- 11.3. Banka je obvezna Korisniku omogućiti spremanje i/ili tiskanje podataka o provedenim uslugama tako da su mu dostupni za kasniju upotrebu u razdoblju primjerenom s obzirom na namjenu podataka i omogućiti mu nepromijenjeno reproduciranje navedenih.
- 11.4. Informacije koje Korisnik može preuzeti u elektroničkom obliku Banka šalje Korisniku u papirnatom obliku samo na izričit zahtjev Korisnika podnesen putem digitalnog bankarstva ili u poslovnici Banke.
- 11.5. Korisnik je suglasan da ga Banka obavještava o svim promjenama, novostima u ponudi Banke i posebnostima u poslovanju putem sustava digitalnog bankarstva.

## **12. USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA I INFORMIRANJA O RAČUNU**

- 12.1. Korisnik koji ima ugovorenu uslugu digitalnog bankarstva može nalog za plaćanje zadati koristeći usluge pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP) i/ili se koristiti platnom uslugom informiranja o računu koju pruža ovlašteni pružatelj usluge informiranja o računu (AISP). Za zadavanje naloga iniciranja plaćanja i/ili informiranja o računu Korisnik odnosno, Ovlašteni korisnik mora dati suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) i/ili pružatelju usluge informiranja o računu (AISP-u) koristeći autentifikacijske Uređaje koje koristi za usluge digitalnog bankarstva Banke.
- 12.2. Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Ovlaštenog korisnika koji putem mrežnih stranica pružatelja usluga informiranja o računu (AISP-a) daje pružatelju usluga informiranja o računu (AISP-u) suglasnost za pristup informacijama o jednom ili više transakcijskih računa otvorenih u Banci. Također, Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Ovlaštenog korisnika koji putem mrežnih stranica pružatelja usluga iniciranja plaćanja (PISP-a) zadaje i podnosi na izvršenje nalog za plaćanje koji se treba izvršiti na teret transakcijskog računa otvorenog u Banci. Postupak autentifikacije Banka provodi nakon preusmjeravanja Ovlaštenog korisnika s mrežnih stranica pružatelja usluge informiranja o računu (AISP-a) odnosno pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) na mrežne stranice Banke.
- 12.3. Banka će sa zaprimljenim nalogima zadanim putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) postupati na isti način kao i s nalogima zadanim izravno od strane platitelja putem usluga digitalnog bankarstva Banke uključujući Terminski plan izvršenja platnih transakcija za poslovne subjekte i Odluku Banke o naknadama u poslovanju s poslovnim subjektima, osim u slučaju objektivno opravdanih razloga.
- 12.4. Nakon primitka naloga za plaćanje od pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka će dati ili učiniti raspoloživim pružatelju usluge iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju i sve informacije u vezi s izvršenjem platne transakcije koje su joj dostupne dok se sve ostale informacije o Korisniku platnih usluga, dobivene pri pružanju usluge iniciranja plaćanja, pružaju samo primatelju plaćanja i samo uz izričitu suglasnost Korisnika platnih usluga.
- 12.5. Banka neće diskriminirati zahtjeve za davanje podataka koji su zaprimljeni od pružatelja usluga informiranja o računu, osim ako za to postoji objektivni razlog.
- 12.6. Pružatelji platne usluge iniciranja plaćanja i platne usluge informiranja o računu smiju pružati navedene usluge samo uz izričitu suglasnost Korisnika odnosno, Ovlaštenog korisnika danu pružatelju usluge iniciranja plaćanja i/ili pružatelju usluge informiranja o računu te su dužni osigurati da personalizirane sigurnosne vjerodajnice Korisnika nisu dostupne drugim osobama.

- 12.7. Platna transakcija koja se provodi putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) je autorizirana:
- Ako je Ovlašteni korisnik dao suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) da se posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja izvrši platna transakcija ili
  - Ako je Ovlašteni korisnik dao suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) da se posredstvom pružatelja usluge iniciranja plaćanja izvrši niz platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.
- 12.8. U slučaju iniciranja platne transakcije preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a), Ovlašteni korisnik radi iniciranja platne transakcije daje izričitu suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja.
- 12.9. Korisnik i Ovlašteni korisnik može opozvati suglasnost koju je dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija. Oblik i postupak opoziva suglasnosti uređuje se ugovorom između Korisnika i pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a).
- 12.10. U slučaju odbijanja izvršenja naloga za plaćanje iniciranih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) Banka će o istome obavijestiti Korisnika putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP-a).
- 12.11. Pružatelji platne usluge iniciranja plaćanja i platne usluge informiranja o računu dužni su proslijediti personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima.
- 12.12. Pružatelj platne usluge informiranja o računu smije pristupati samo informacijama i platnim transakcijama povezanim s računom za plaćanje za koji je Ovlašteni korisnik dao suglasnost.
- 12.13. Ako je nakon davanja suglasnosti pružatelju usluge informiranja o računu (AISP-u) i/ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) Korisnik raskinuo s Bankom uslugu internetskog ili mobilnog bankarstva, automatizmom se opoziva i suglasnost za korištenje usluge informiranja o računu i/ili iniciranja plaćanja.
- 12.14. Pružatelj platne usluge informiranja o računu dužan je upotrebljavati podatke, pristupati im te ih pohranjivati isključivo u svrhu pružanja usluga informiranja o računu koju je Ovlašteni korisnik izričito zatražio, sukladno pravilima o zaštiti podataka te ne smije zahtijevati osjetljive podatke o računima za plaćanje. Naziv Korisnika i broj računa ne smatraju se osjetljivim podacima u odnosu na uslugu informiranja o računu.
- 12.15. U slučaju neovlaštenog pristupa računu za plaćanje od strane pružatelja platne usluge informiranja o računu (AISP-a) ili iniciranja plaćanja (PISP-a) s ciljem prijevare, uključujući neovlašteno iniciranje platne transakcije, Banka smije uskratiti pristup računu za plaćanje na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga o čemu će pravovremeno obavijestiti Korisnika osim ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima. Banka će o navedenom incidentu odmah dostaviti obavijest i Hrvatskoj narodnoj banci. Obavijest Hrvatskoj narodnoj banci treba sadržavati sve relevantne pojedinosti o slučaju i razloge uskraćivanja pristupa računu za plaćanje.
- 12.16. Banka će ponovno omogućiti pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu postojati razlozi za uskraćivanje pristupa.

### **13. BANKOVNA TAJNA I ZAŠTITA PODATAKA**

- 13.1. Banka kao povjerljive podatke čuva sve podatke i činjenice i okolnosti o pojedinom Korisniku kojima raspolaže.

- 13.2. Podaci vezani uz korištenje usluga digitalnog bankarstva su bankovna tajna. Banka i Korisnik se obvezuju da će poduzimati visoki stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje podataka i gubitka podataka.
- 13.3. Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke te ih štiti od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili odavanja sukladno propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka.
- 13.4. Banka i platni sustavi mogu provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolažu na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevара u platnom prometu.
- 13.5. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na internetskoj stranici Banke <https://www.hpb.hr/zastita-osobnih-podataka>.

## 14. OBVEZE I ODGOVORNOSTI

- 14.1. Kako bi pridonio sigurnosti upotrebe pojedinog dijela ili cjelokupnog digitalnog bankarstva, Korisnik je obvezan voditi računa o tome da:
  - a) za pristup digitalnom bankarstvu upotrebljava isključivo odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) te komunikacijsku opremu koja je određena u tehničkim zahtjevima pojedinog dijela digitalnog bankarstva i usklađena s preporučenom konfiguracijom objavljenom na internetskoj stranici i/ili u poslovnicama Banke te koja ima instaliran i ažuriran, u skladu sa svim posljednjim dostupnim nadogradnjama proizvođača, operativni sustav, internetski preglednik, antivirusnu zaštitu i vatrozid;
  - b) se pridržava svih sigurnosnih mjera zaštite i upotrebe elektronskih uređaja kojima se koristi za pristup digitalnom bankarstvu, uključujući:
    - zaštitu pristupa elektroničkom uređaju povjerljivom lozinkom, o zaštitu tajnosti odabrane lozinke/PIN-a kako bi se spriječilo njihovo otkrivanje i neovlaštena upotreba,
    - odabir lozinke uz kombinaciju slova, brojeva i znakova koja se ne može lako otkriti, primjerice tako da za lozinku ne odabire ime odnosno naziv Korisnika ili uzastopni niz brojeva,
    - redovito mijenjanje PIN-a i lozinke gdje je to moguće,
    - ne otvaranje poruka elektroničke pošte (e-mailova) i privitaka i poveznica (linkova) iz sumnjivih poruka,
    - vođenje računa o internetskim stranicama koje posjećuje s elektroničkog uređaja kojima pristupa digitalnom bankarstvu, jer pristup nekim neprimjerenim stranicama uključuje povećani rizik od zaraze elektronskih uređaja malicioznim programima,
    - redovito, a posebno prije korištenja digitalnog bankarstva, provjeravati postojanje virusa i drugih malicioznih programa te uklanjanje prepoznatih sigurnosnih rizika. Na potrebu o uklanjanju eventualnih rizika te moguće preduvjete za nesmetan nastavak korištenja dijela ili cjelokupnog digitalnog bankarstva Korisniku može dojaviti i Banka, pri čemu je Korisnik u obvezi ukloniti navedene rizike.
  - c) u slučaju sumnje na zloupotrebu, ako je kao oštećena osoba pokrenuo odgovarajuće postupke pred mjerodavnim tijelima, upozna Banku s tim postupcima i relevantnom dokumentacijom;
- 14.2. Također, Korisnik se obvezuje:

- a) poduzeti sve razumne mjere zaštite tajnosti dodijeljenih personaliziranih sigurnosnih obilježja. Primjerice, neće se smatrati da je Korisnik poduzeo potrebne razumne mjere zaštite tajnosti odabranog PIN-a/lozinke ako za PIN/lozinku odabere kombinaciju brojeva, slova ili znakova koja se može lako utvrditi, kao što su primjerice naziv, odnosno ime Korisnika ili članova njegove obitelji, datum rođenja ili neprekinuti niz uzastopnih brojeva;
  - b) brižno čuvati sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju, vlastite uređaje kojima se koristi za pristup digitalnom bankarstvu te personalizirana sigurnosna obilježja, štiti sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju tako da spriječi njihovo oštećenje, gubitak, krađa, odnosno zloupotreba, spriječiti neovlašteno otkrivanje ili zloupotrebu personaliziranih sigurnosnih obilježja te ih upotrebljavati samo za postupke predviđene Uputama za korištenje digitalnim bankarstvom, Ugovorom i uvjetima Banke;
  - c) koristiti se dodijeljenim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju na način uređen ovim Općim uvjetima poslovanja i relevantnom Korisničkom uputom pojedinog dijela digitalnog bankarstva,
  - d) postupati u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Korisničkim uputama za upotrebu pojedinog dijela digitalnog bankarstva i ostalim aktima na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja i koji se primjenjuju zajedno s njima te poštovati propise Republike Hrvatske;
  - e) ovisno o tehničkim zahtjevima pojedine usluge na zahtjev Banke obavijestiti Banku o vrsti opreme, aplikativne potpore ili operativnog sustava kojim se koristi kako bi digitalno bankarstvo funkcioniralo na ispravan način;
  - f) redovito provjeravati postojanje novih obavijesti i pregledavati obavijesti koje Banka učini dostupnima putem internetskih stranica Banke i/ili pošalje putem usluge digitalnog bankarstva, e-maila, na kućnu adresu Korisnika ili putem drugih ugovorenih načina primanja obavijesti te se ih se pridržavati;
  - g) brižno čuvati vlastite uređaje kojima se koristi za pristup pojedinim uslugama digitalnog bankarstva, tako da spriječe njihov gubitak, krađu ili zloupotrebu;
  - h) Banku odmah obavijestiti o gubitku ili krađi, mogućoj neovlaštenoj upotrebi ili sumnji na neovlaštenu upotrebu ili o saznanju o zloupotrebi te Banci odmah uputiti zahtjev za onemogućavanjem pristupa pojedinim ili svim uslugama digitalnog bankarstva;
  - i) Banku bez odgađanja obavijestiti o prijavi nadležnom tijelu krađe ili zloupotrebe sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju ili personaliziranih sigurnosnih obilježja, te saznanja ili sumnje da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom dijelu digitalnog bankarstva;
  - j) Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje digitalnog bankarstva ili za zaprimanje obavijesti od strane Banke,
  - k) U slučaju nepravilnosti i/ili netipičnog rada digitalnog bankarstva odmah prestati s njegovim korištenjem te o uočenim nepravilnostima odmah obavijestiti Banku. Banku odmah obavijestiti i o nastanku svake okolnosti koja u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja predstavlja osnovu za blokadu pristupa ugovorenom digitalnom bankarstvu.
- 14.3. Korisnik je upoznat s time da Banka i njezini zaposlenici ni u kojem slučaju neće tražiti podatke o njegovim personaliziranim sigurnosnim obilježjima.
- 14.4. Korisnik je odgovoran za štetu koja bi nastala ukoliko postupi protivno odredbama točke 14.2. ovih Općih uvjeta poslovanja.
- 14.5. Za platnu transakciju za koju se utvrdi da ju Korisnik nije autorizirao, Korisnik odgovara u cijelosti:

- a) ako se namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio dodijeljenim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, Uputama za korištenje digitalnim bankarstvom i obavijestima koje mu Banka učini dostupnima putem ugovorene usluge digitalnog bankarstva ili na internetskim stranicama Banke;
  - b) ako je omogućio drugim osobama da se koriste sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju koje mu je dodijeljeno ili ugovorenim uslugama digitalnog bankarstva;
  - c) ako nije bez odgađanja, odmah nakon saznanja, obavijestio Banku u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja o ustanovljenom gubitku, krađi, zloupotrebi ili sumnji na zloupotrebu sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju, odnosno saznanju ili sumnji da je neovlaštena osoba imala pristup uslugama digitalnog bankarstva;
  - d) ako odmah nakon primitka dodijeljenog sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju nije poduzeo sve mjere za zaštitu svojih personaliziranih sigurnosnih obilježja,
  - e) u slučaju prijave Korisnika.
- 14.6. Banka će osigurati dostupnost pojedinih usluga digitalnog bankarstva u okvirima određenima Uputom za korištenje digitalnim bankarstvom i/ili Terminskim planom izvršenja platnih transakcija za poslovne subjekte, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća te drugih neočekivanih događaja.
- 14.7. Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku nastane upotrebom sredstva za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju i/ili digitalnog bankarstva zbog:
- a) nefunkcioniranja ili nepravilnog rada elektroničkog uređaja ili drugog uređaja koji nije u vlasništvu Banke, a koristi se za pristup digitalnom bankarstvu;
  - b) nefunkcioniranja računalnog sustava ili operativnog sustava elektroničkih uređaja koji se koriste za pristup digitalnom bankarstvu;
  - c) neovlaštenog zahvata Korisnika ili druge neovlaštene osobe na dodijeljenom sredstvu za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju;
  - d) postupanja ili propusta osobe koja Korisniku i/ili Banci pruža usluge pokretne i/ili nepokretne telekomunikacije te više sile pod kojom se smatraju rat, nemiri, terorističko djelovanje, prirodna katastrofa, epidemija, štrajk, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odluke i djelovanja tijela Vlasti, kao i sve druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci, odnosno koje su izvan kontrole Banke, a zbog kojih je onemogućena upotreba digitalnog bankarstva;
  - e) propuštanja obavještavanja Banke o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala;
  - f) gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika;
  - g) nebankarskih troškova uzrokovanih instaliranjem i upotrebom usluga digitalnog bankarstva;
- 14.8. Banka će o prijavi Korisnika o zloupotrebi, sumnji na zloupotrebu ili pokušaju zloupotrebe računa Korisnika putem digitalnog bankarstva obavijestiti mjerodavna tijela.
- 14.9. Banka može definirati minimalne potrebne tehničke zahtjeve (odgovarajuću računalnu i komunikacijsku opremu) sukladno kojima smatra da je pristup uslugama digitalnog bankarstva za Korisnika siguran. Banka ima pravo jednostrane izmjene potrebnih tehničkih zahtjeva za korištenje uslugama digitalnog bankarstva o čemu će na vrijeme, putem usluga digitalnog bankarstva, obavijestiti Korisnika.



- 14.10. Banka ne snosi odgovornost ukoliko Korisnik koristi računala, računalnu i/ili telekomunikacijsku opremu i/ili računalni operativni sustav koji ne podržava u potpunosti sva rješenja ponuđena od Banke kroz servis IB@Nova i MB@Nova (npr. autentifikacijski uređaji i sl.).

## **15. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA**

- 15.1. Na sve prigovore Korisnika u vezi s korištenjem Usluga digitalnog bankarstva primjenjuju se odredbe o podnošenju prigovora sadržane u Članku XII. Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte.

## **16. SIGURNOST**

- 16.1. Zbog pouzdanosti identifikacije Korisnika te sigurnosti zadavanja transakcija Banka će Korisniku digitalnog bankarstva dodijeliti sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju kada je to potrebno za upotrebu ugovorenih usluga ili servisa.
- 16.2. Korisnik je obvezan koristiti se sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju na način propisan Uputama Banke za korištenje tim sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju te Uputama za korištenje digitalnog bankarstva, a koje su dostupne na internetskim stranicama i u poslovnicama Banke, te ga čuvati od oštećenja i neovlaštene primjene.
- 16.3. Korisnik prihvaća da digitalno bankarstvo može uključivati prijenos podataka putem interneta ili drugim kanalom te je ono stoga podložno uobičajenim rizicima za primjenu navedenih načina komunikacije. Komunikacija putem digitalnih kanala je kriptirana (zaštićena).
- 16.4. Korisnik je upoznat s time da aplikaciju za korištenje usluge mobilnog bankarstva mora instalirati s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci te je suglasan da banka ne odgovara za mogućnosti i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica kao ni za uvjete pod kojima se aplikacija može instalirati i nadograđivati.
- 16.5. Komunikacija putem digitalnog bankarstva ili pojedinih usluga/servisa koji čine njegov dio, a koje omogućuju kontakt Korisnika i Banke, pohranjuje se u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora odnosno rješavanja spora između Korisnika i Banke po pitanju usluge i kvalitete pružanja iste. Također, pohranjuje se sadržaj pismene komunikacije između Korisnika i Banke te se sadržaj pismene komunikacije može iskoristiti kao dokaz naloga Korisnika odnosno njegove suglasnosti za provođenje određenih naloga u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja prigovora od strane Korisnika na izvršenje usluge odnosno spora između Korisnika i Banke.
- 16.6. Komunikacija između Korisnika i Banke povjerljive je prirode. Korisnik se obvezuje komunicirati s Bankom isključivo u svrhu financijskog poslovanja i u vezi s uslugama iz ponude Banke. Korisnik se obvezuje da neće snimati i/ili distribuirati audio ili video snimke razgovora te pisanih poruka bez suglasnosti Banke.
- 16.7. Radi povećavanja sigurnosti korisnika prilikom pristupa digitalnom bankarstvu Banke, pristup mobilnim uslugama će biti omogućen i metodom biometrijske autentifikacije Korisnika. Budući da pojedini mobilni uređaji ne omogućavaju biometrijsku autentifikaciju ili pojedine načine biometrijske autentifikacije, Banka će u korisničkim uputama na svojim internetskim stranicama navesti minimalnu zahtijevanu razinu operativnog sustava mobilnog uređaja koja podržava biometrijsku autentifikaciju Korisnika te podržanu vrstu biometrijskog načina autentifikacije.

- 16.8. Za korištenje biometrijske metode prijave u digitalno bankarstvo Banke se koriste prethodno spremljena biometrijska svojstva na mobilni uređaj Korisnika te je Korisnik odgovoran za autentičnost istih budući da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije već koristi biometrijsku autentifikaciju u sklopu mobilnog uređaja Korisnika putem kojeg se pristupa digitalnom bankarstvu Banke te Banka nije odgovorna za potencijalne nastale poteškoće ili potpunu nemogućnost korištenja biometrijske autentifikacije niti za krajnji rezultat biometrijske autentifikacije.

## **17. ZAVRŠNE ODREDBE**

- 17.1. Ovi Opći uvjeti poslovanja su objavljeni na internetskoj stranici Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).
- 17.2. Izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja Banka će učiniti dostupnima na internetskoj stranici Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) najmanje 15 (petnaest) dana prije predloženog datuma početka primjene izmjena. Ako Korisnik nije suglasan s izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati korištenje Usluge. Uslugu mora otkazati pisanim putem, najkasnije do predloženog datuma početka primjene izmjena ovih Općih uvjeta poslovanja.
- 17.3. Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavljeni su na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta poslovanja biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na engleski jezik.
- 17.4. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma početka primjene izmjena ovih Općih uvjeta poslovanja ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.
- 17.5. Na sve što nije regulirano odredbama ovih Općih uvjeta primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte, Odluka o naknadama te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj.
- 17.6. Na Ugovor i međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske, a za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim ugovara se nadležnost hrvatskih sudova te mjesna nadležnost suda u Zagrebu.
- 17.7. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 3. srpnja 2023. godine na sve Ugovore koji će se sklopiti nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja kao i na sve aktivne ugovorne odnose na dan 3. srpnja 2023. godine na koje su se do tada primjenjivali opći uvjeti koji su sljedećim stavkom ovog članka stavljeni izvan snage.
- 17.8. Danom primjene ovih Općih uvjeta poslovanja stavlja se izvan snage te prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja s građanima za upotrebu digitalnog bankarstva za poslovne subjekte od 01. siječnja 2023. godine. Za komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.