

Na temelju članka 13. Statuta HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, Zagreb, Uprava Banke donijela je dana 4. travnja 2025. 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**) uređuju se uvjeti pod kojima HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo (dalje u tekstu: **Banka**) otvara, vodi i zatvara transakcijske račune poslovnih subjekata, obavlja platne usluge po transakcijskim računima i platnim instrumentima poslovnih subjekata, način obračuna naknada i kamata u vezi s platnim uslugama, način i rokovi informiranja te ostala prava i obveze Banke i poslovnih subjekata u pogledu platnih usluga koje Banka pruža u skladu s važećim propisima.
2. Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga (dalje u tekstu: **Ugovor**), koji zajedno s Odlukom o visini kamatnih stopa, u dijelu koji se odnosi na poslovanje poslovnih subjekata po transakcijskom računu, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju, u dijelu koji se odnosi na poslovanje poslovnih subjekata po transakcijskom računu, Terminskim planom izvršenja platnih transakcija za poslovne subjekte, Metodologijom utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od poslovnih subjekata, Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za registraciju i korištenje digitalizirane Visa Debit platne kartice u digitalnom novčaniku za poslovne subjekte i pripadajućim posebnim općim uvjetima poslovanja za pojedine dodatne usluge koje ugovaraju Banka i Klijent, čine Okvirni ugovor.

U slučaju suprotnosti između odredaba gore navedenih dokumenata, prednost imaju odredbe Ugovora, zatim posebni opći uvjeti za pojedine dodatne usluge i ovi Opći uvjeti te na kraju akti Banke.

U dijelu koji nije uređen ovim Općim uvjetima i aktima Banke primjenjuju se pozitivni zakonski i podzakonski propisi, uključujući propise EU koji se neposredno primjenjuju te odredbe međunarodnih ugovora ili sporazuma kojih je Republika Hrvatska potpisnica i vezani su na poslovanje iz ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na obavljanje pojedinih platnih usluga koje je Banka povjerila Ugovornim partnerima.

II. Opće odredbe

3. Pružatelj platnih usluga prema ovim Općim uvjetima je:

- HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 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.

Za kontrolu i nadzor rada Banke nadležna je Hrvatska narodna banka.

Ugovorni partneri, u ime i za račun Banke, Klijentima pružaju usluge ugovaranja proizvoda i usluga, obavljanje platnih transakcija te informiranje o detaljima, stanjima i prometima po proizvodima i uslugama Banke.

U svrhu pružanja bankovnih usluga ili proizvoda kod Ugovornih partnera Banke, Banka i Ugovorni partneri razmjenjuju i obrađuju osobne podatke o ovlaštenim osobama Klijenata (zakonskim zastupnicima, opunomoćenicima, ovlaštenicima) koji su potpisali Zahtjev za korištenjem bankovnih proizvoda i usluga, a u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka.

Ovi Opći uvjeti dostupni su u Poslovnoj mreži Banke i kod Ugovornih partnera te u elektroničkom obliku na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr. Popis centara i poduzetničkih centara/regionalnih centara Banke s kontakt podacima dostupan je na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.

Klijent može u svakom trenutku u tijeku trajanja Okvirnog ugovora zatražiti i dobiti ugovornu dokumentaciju u papirnatom obliku.

Ovi Opći uvjeti sadržavaju sve informacije koje je Banka, kao pružatelj platnih usluga, dužna dati ili učiniti raspoloživim Klijentu sukladno odredbama Zakona o platnom prometu koje reguliraju prethodne informacije.

III. Definicije

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

Autentifikacija je postupak koji omogućuje provjeru identiteta Klijenta ili valjanosti korištenja određenoga Platnog instrumenta, a uključuje provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Klijenta kao što su PIN, jednokratna lozinka s tokena/mTokena, biometrijske karakteristike čovjeka i slično.

Autorizacija je davanje suglasnosti Klijenta za izvršenje Platne transakcije ili za izvršenje niza Platnih transakcija čiji je dio ta Platna transakcija, izražena postupcima predviđenima ovim Općim uvjetima.

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.

BIC (engl. *Business Identifier Code*) – međunarodni poslovni identifikator pružatelja platnih usluga određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, koji se primjenjuje kod izvršavanja

Platnih transakcija.

Broj kartice je broj od 16 znamenki naveden na Platnoj kartici na temelju kojeg se identificiraju Transakcije nastale korištenjem Platne kartice.

CRS (*engl. Common Reporting Standards*) ili Globalni standard izvještavanja definira pravila za automatsku razmjenu informacija o financijskim računima rezidenata EU i drugih država koje primjenjuju CRS, u svrhu izbjegavanja porezne evazije (izbjegavanje plaćanja poreza).

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

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).

Digitalizirana debitna kartica je digitalizirani platni instrument izdan na temelju Kartice čiji je izdavatelj Banka, a koji Korisniku kartice omogućuje da u okviru Digitalnog novčanika, bez upotrebe fizičke Kartice, obavlja platne transakcije na prihvatnim mjestima gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Svi ugovoreni uvjeti izdavanja i korištenja kartice primjenjuju se i na Digitaliziranu debitnu karticu, osim ako je ovim Općim uvjetima drugačije određeno.

Dinamička konverzija valuta (*eng. Dynamic currency conversion*) je usluga kod koje, prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu, Korisnik platnih usluga može, ako mu je to ponuđeno na ekranu uređaja, odabrati iznos terećenja u domicilnoj valuti, pri čemu su mu primjenjivi tečaj za Dinamičku konverziju valute i eventualna naknada prikazani na ekranu uređaja te potvrdi o Transakciji.

Distribucijski kanali su sredstva i načini preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke, a obuhvaćaju Poslovnu mrežu Banke i poslovnice Ugovornih partnera, bankomate, kanale izravnog bankarstva, internetsku stranicu Banke: www.hpb.hr i ostalo.

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

Domaća valuta je službena valuta Republike Hrvatske.

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

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

EFTPOS – uređaj na Prihvatnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca ili uplatu sredstava na Transakcijski račun putem Kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom ili prinošenjem Kartice ili drugog

Platnog instrumenta.

Europski gospodarski prostor je prostor koji obuhvaća Države članice te Island, Lihtenštajn i Norvešku.

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.

IBAN (engl. *International Bank Account Number*) je jedinstveni identifikator računa klijenta kod banke koja vodi račune sudionicama u platnom prometu. Konstrukcija hrvatskog IBAN-a u skladu je s međunarodnim standardom ISO 13616:1997 prihvaćenim od Europske komisije za bankarske standarde.

Izravno terećenje je platna usluga kojom se tereti Transakcijski račun Platitelja, pri čemu Platnu transakciju inicira primatelj plaćanja na osnovi suglasnosti Platitelja dane svom Pružatelju platnih usluga, Primatelju plaćanja ili Pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

Izvadak o promjenama i stanju na računu je obavijest o promjenama i stanju na računu koja se dostavlja Klijentu.

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 Račun za plaćanje prvog Korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji.

Jednokratna lozinka (engl. *One Time Password*) ili APPLI1 je Personalizirana sigurnosna vjerodajnica koja predstavlja vremenski ograničen, jednokratni kriptografski kod generiran pomoću Tokena/mTokena, koji se može koristiti u postupku autentifikacije ili potvrde drugih radnji koje Klijent inicira putem usluge Online bankarstva, a generira se odabirom odgovarajuće funkcije Tokena/mTokena uz primjenu PIN-a.

Kanali izravnog bankarstva su sredstva daljinske komunikacije koja omogućavaju korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga putem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Klijenta i zaposlenika Banke na istom mjestu na način definiran Općim uvjetima za izravno bankarstvo.

Klijent ili Korisnik platnih usluga u smislu ovih Općih uvjeta 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.

Korisnik kartice je fizička osoba koju je Klijent ovlastio za korištenje Kartice i čije je ime navedeno na Kartici.

Kreditni transfer je platna usluga kojom se Račun za plaćanje Primatelja plaćanja odobrava za Platnu transakciju ili za niz Platnih transakcija na teret Plateljevog Računa za plaćanje od strane Pružatelja platne usluge kod kojeg se vodi Plateljev i Račun za plaćanje, na osnovi Naloga za plaćanje koji zadaje Platelj.

Međubankovni radni dan je dan na koji su banke dostupne za međubankovno poslovanje odnosno dan kada banka Primatelja plaćanja i banka Platelja posluju preko platnog sustava.

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.

mToken je aplikacija inicijalizirana pridruženim ključem i zaštićena lozinkom putem kriptografskih algoritama, koja služi za identifikaciju Klijenta, Autorizaciju i potpisivanje naloga i dokumenata, a generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju Klijenta.

Nacionalna platna transakcija je Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Pružatelj platnih usluga Platelja i Pružatelj platnih usluga Primatelja plaćanja ili samo jedan Pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj.

Nalog za plaćanje je instrukcija Platelja ili Primatelja plaćanja svom pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje Platne transakcije.

Neradni dan su subote, nedjelje i neradni dani određeni od platnih sustava preko kojih se obavlja namira međubankovnih plaćanja ili dani određeni aktima Banke za unutarbankovna plaćanja.

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).

Odluka o kamatama je Odluka o visini kamatnih stopa Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo odnosno drugi akt Banke, bez obzira kako je imenovan, a kojim se regulira visina kamatnih stopa za Poslovne subjekte.

Odluka o naknadama je Odluka o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za usluge u poslovanju, odnosno drugi akt Banke, bez obzira kako je imenovan, a kojim se regulira visina naknada i troškova koje Banka naplaćuje za usluge koje pruža Poslovnim subjektima.

Okvirni ugovor je ugovor o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s Klijentom, kojim se uređuje buduće izvršenje Platnih transakcija, a čine ga

- Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga,
- ovi Opći uvjeti,
- Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za registraciju i korištenje digitalizirane Visa Debit platne kartice u digitalnom novčaniku za poslovne subjekte,
- Odluka o naknadama u dijelu koji se odnosi na poslovanje poslovnih subjekata po transakcijskom računu,
- Odluka o kamatama u dijelu koji se odnosi na poslovanje poslovnih subjekata po transakcijskom računu,
- Terminski plan izvršenja platnih transakcija za poslovne subjekte,
- Metodologija utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od poslovnih subjekata te
- posebni uvjeti poslovanja za pojedine dodatne usluge.

On-line bankarstvo su usluge internetskog i mobilnog bankarstva povezane s Transakcijskim računom.

On-line pružatelj platnih usluga je osoba koja pruža platne usluge uz prihvata Kartice na svojem Prihvatnom mjestu na internetu.

Opći uvjeti za izravno bankarstvo su važeći Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za korištenje usluga izravnog bankarstva za poslovne subjekte.

Opunomoćenik je fizička osoba kojoj je Klijent dao ovlast za poduzimanje jedne ili više radnji u vezi s Transakcijskim računom, za sklapanje Okvirnog ugovora ili poduzimanje drugih poslova točno i taksativno navedenih u Punomoći.

Ovlaštenik je fizička osoba koju je Klijent ovlastio za raspolaganje sredstvima na Transakcijskom računu ili za korištenje Kartice.

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice su tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja Kartice odnosno kojim se autoriziraju Platne transakcije učinjene Karticom, a predstavljaju podatke na kartici i podatke pridružene Kartici (ime i prezime Korisnika kartice, broj Kartice, kontrolni broj ispisan na poledini Kartice, datum važenja Kartice, potpis Korisnika kartice te PIN i jednokratnu lozinku), koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje Kartice.

PIN (engl. *Personal Identification Number*) je Personalizirana sigurnosna vjerodajnica koja predstavlja osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku kartice prilikom izdavanja Kartice ili Korisniku kartice koji koristi neku od Usluga izravnog bankarstva Banke radi njegove identifikacije prilikom korištenja usluga kod Autorizacije.

Platitelj je Klijent koji ima otvoren Račun za plaćanje u Banci i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog Računa, ili ako Račun za plaćanje ne postoji, Poslovni subjekt koji zadaje Nalog za plaćanje.

Platna kartica ili Kartica je beskontaktna debitna kartica Banke koja omogućuje Klijentu izvršenje plaćanja roba i usluga bilo preko prihvatnog uređaja bilo na daljinu, 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.

Platna transakcija je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstva koje je inicirao Platiitelj 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 Platiitelja i Primatelja plaćanja.

Platni instrument je personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i Pružatelja platnih usluga kojima se Klijent koristi za zadavanje Naloga za plaćanje. Platnim instrumentima smatraju se, među ostalima, Platne kartice i uređaji i/ili postupci, ovisno o okolnostima slučaja, koji Klijentu omogućavaju obavljanje Platnih transakcija elektroničkim putem (putem računala ili mobilnog uređaja) ili putem sredstava telekomuniciranja.

Pokriće predstavlja iznos Raspoloživog stanja u valuti terećenja dovoljan za izvršenje Platne transakcije.

Politika zaštite osobnih podataka je Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, 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.

Poslovna mreža Banke su poslovnice, centri, uredi i svaki drugi oblik organizacijske jedinice Banke u kojem Klijenti mogu ugovoriti korištenje usluga i proizvoda Banke.

Poslovni subjekt 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.

Posredni identifikator računa ili PIR je broj mobitela, e-mail adresa ili osobni identifikacijski broj (OIB) Klijenta koji Klijent povezuje s IBAN-om svog Transakcijskog računa, a koji Banka dostavlja u RPIR u svrhu iniciranja Platnih transakcija u korist transakcijskog računa. PIR jedinstveno identificira predmetni IBAN sve dok je u RPIR-u uz njega povezan.

Pouzdana autentifikacija je autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik kartice zna), posjedovanja (nešto što samo Korisnik kartice posjeduje) i svojstvenosti (nešto što Korisnik kartice jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

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.

Prihvatno mjesto je mjesto s uređajem ili sučeljem koje prihvaća Karticu za provođenje Platne

transakcije.

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

Pristupnica je pisani zahtjev za izdavanje Kartice koji se dostavlja Banci putem Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja može omogućiti, na obrascu koji odredi Banka, potpisan od strane Klijenta odnosno odgovorne osobe ovlaštene za zastupanje Klijenta pri čemu se prihvatom od strane Banke zasniva ugovorni odnos između Klijenta i Banke.

Pružatelj platnih usluga je pružatelj platnih usluga koji Platitelju otvara i vodi Račun za plaćanje.

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

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP) je pružatelj platnih usluga koji pruža usluge iniciranja plaćanja po transakcijskom računu.

Punomoć za donositelja naloga za plaćanje je obrazac u kojem Klijent definira sve osobe koje nisu Ovlaštenici po Transakcijskom računu ili Ovlaštene osobe, a donose platne naloge u Poslovnu mrežu Banke ili poslovnice Ugovornih partnera.

Radni dan je dan na koji posluje relevantni Pružatelj platnih usluga koji sudjeluje u izvršenju Platne transakcije kako bi se Platna transakcija mogla izvršiti.

Raspoloživo stanje je iznos pozitivnog stanja u valuti terećenja uvećan za neiskorišteni iznos Dopusštenog 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...).

Registar posrednih identifikatora računa ili RPIR je nacionalni registar kojim upravlja Financijska agencija u koji se, temeljem suglasnosti Klijenta dane putem Banke kao sudionika RPIR-a, registrira od strane Klijenta određeni PIR uz određeni broj Transakcijskog računa (IBAN).

Sankcije (mjere ograničavanja) su instrument diplomatske ili gospodarske prirode kojima se nastoji promijeniti aktivnosti ili politike poput kršenja međunarodnog prava ili ljudskih prava, ili politike koje ne poštuju vladavinu prava ili demokratska načela i utječu na poslovanje finansijskih institucija i njihovih klijenata postavljanjem ograničenja i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava obustavom izvršenja usluga i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava, a u suštini su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodi i usluge navedeni u propisima Vijeća Europske unije, rezolucijama Vijeća sigurnosti, Ujedinjenih naroda i u slučaju sankcija SAD-a, propisa OFAC-a, kao i bilo koje sankcije koje nalažu tijela vlasti određenih zemalja i ograničavajuće odredbe s međunarodnom ili regionalnom snagom koje izdaju tijela vlasti drugih zemalja. Popis najvažnijih institucija koje propisuju sankcijske mjere uključuje: Ujedinjene narode, Europsku uniju, Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (*Office of Foreign Assets Control – OFAC*), Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske.

SEPA (*engl. Single Euro Payments Area*) je jedinstveno područje plaćanja u eurima u kojem

potrošači, poslovni subjekti i tijela javne vlasti 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.

Specijalna punomoć ili Punomoć je dokument kojim Klijent Opunomoćeniku daje ovlast za poduzimanje jedne ili više radnji u vezi s Transakcijskim računom, za sklapanje Okvirnog ugovora ili poduzimanje drugih u njoj točno i taksativno navedenih poslova.

Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju su tehnička sredstva i/ili aplikativna rješenja, kao što je, primjerice, token ili mToken, koja omogućavaju identifikaciju Klijenta prilikom korištenja pojedine Usluge izravnog bankarstva i Autorizaciju Naloga koje je Klijent zadao korištenjem pojedine Usluge izravnog bankarstva.

Strana valuta je valuta različita od Domaće valute.

Tečajna lista Banke je redovna tečajna lista koja se primjenjuje za konverziju svih transakcija, izuzev onih učinjenih karticama, a dostupna je u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera te na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr, putem info telefona 072 472 472 te putem ostalih Distribucijskih kanala Banke.

Tečajna lista Banke za kartične transakcije je posebna tečajna lista s iskazanom postotnom maržom u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, koja se primjenjuje za konverziju transakcija učinjenih Karticama i povezanih naknada te je dostupna na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr, putem info telefona 072 472 472 te putem ostalih Distribucijskih kanala Banke.

Terminski plan je plan primitka i izvršenja Platnih transakcija poslovnih subjekata koji je sastavni dio Okvirnog ugovora i dostupan je u pisanom obliku u Poslovnoj mreži Banke i Ugovornih partnera, na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

Token je kriptografski uređaj inicijaliziran pridruženim ključem i zaštićen lozinkom putem kriptografskih algoritama, koji služi za identifikaciju Klijenta, Autorizaciju i potpisivanje naloga i dokumenata, a generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju Klijenta.

Transakcijski račun ili Račun je multivalutni račun Poslovnog subjekta koji se koristi za izvršavanje Platnih transakcija i kupoprodaju valuta te drugih Platnih transakcija u Domaćoj valuti i drugim valutama.

Treća država je svaka strana država koja nije Država članica.

Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanja platnih usluga ili Ugovor je ugovor između Klijenta i Banke kojim se uređuju međusobni odnosi povezani s upotrebom Transakcijskog računa koji je u ponudi Banke i obavljanjem platnih usluga.

Ugovorni partner je poslovni subjekt koji na temelju ugovora sklopljenog s Bankom u ime i za račun Banke obavlja poslove vezane uz poslovanje po Transakcijskim računima Poslovnih subjekata.

Usluga informiranja o transakcijskom računu je online elektronička usluga kojom se korisniku platnih usluga, putem pružatelja usluge informiranja o računu, pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više Računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog

Pružatelja platnih usluga ili kod više Pružatelja platnih usluga.

Usluga iniciranja plaćanja je online elektronička usluga zadavanja Naloga za plaćanje na zahtjev Korisnika platnih usluga s njegova Računa koji vodi drugi Pružatelj platnih usluga.

Usluge izravnog bankarstva su skup usluga Banke koje čine usluge *on-line* bankarstva (mHPB i HPB internetsko bankarstvo), usluga SMS-a i drugih ugovorenih usluga koje se pružaju na temelju Općih uvjeta za izravno bankarstvo, ovisno o vrsti proizvoda koji Klijent koristi, a koje omogućuju dobivanje informacija i/ili obavljanje financijskih i nefinancijskih transakcija.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje je trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje neposredno od strane Platitelja ili posredno od strane Pružatelja usluge iniciranja plaćanja te od strane ili preko Primatelja plaćanja. Krajnje vrijeme za zaprimanje i izvršenje Naloga za plaćanje određeno je Terminskim planom.

Zamjenska kartica je Kartica koja se izdaje kao zamjena za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu Karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika kartice, promjene naziva Kartice i isteka roka važenja.

Zastupnik je fizička osoba koja zastupa Klijenta na temelju zakona, statuta, osnivačkog/drugog akta kao njegov zakonski zastupnik ili temeljem punomoći, kao opunomoćenik.

Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima, 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 te ostalim dokumentima koji čine Okvirni ugovor, a ako nisu definirani ni 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 jedan ili 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 Domaćoj valuti i Stranim valutama naznačenima na važećoj Tečajnoj listi Banke. Tečajna lista Banke je dostupna na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr
7. Banka s Klijentom može zaključiti Okvirni ugovor i Klijentu otvoriti Transakcijski račun samo ako su ispunjeni svi uvjeti predviđeni ovim Općim uvjetima i to kako slijedi:
 - a) Klijent je dostavio Banci ispravno popunjen i potpisan 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 Zastupnika, Ovlaštenika i svih drugih fizičkih osoba koje su ovlaštene raspolagati sredstvima na Transakcijskom računu, uključujući preslike osobnih identifikacijskih dokumenata te drugu dokumentaciju koju Banka pribavlja u svrhu provedbe dubinske analize Klijenta u skladu s mjerodavnim propisima koji se odnose na

sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, kao i u svrhu primjene mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno Sankcija te u svrhu ispunjavanja obveza koje za Banku proizlaze iz poreznih propisa kao što su Opći porezni zakon te Sporazum Vlada Republike Hrvatske i SAD-a o unapređenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e kao i Direktive 2014/107/EU, koja je temelj za provedbu Globalnog standarda izvještavanja – Common Reporting Standard (CRS) u Europskoj uniji, a što je uređeno važećim Zakonom 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 prema potrebama zahtijeva Banka.

Statusna dokumentacija kojom se utvrđuje i provjerava identitet Klijenta i osoba ovlaštenih za zastupanje ne smije biti starija od 3 (tri) mjeseca.

8. Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na temelju kojih je Banka otvorila Transakcijski račun te je Banci dužan nadoknaditi svaku štetu, gubitak ili trošak koji je nastao kao posljedica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka.
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. Zastupnici Klijenta zaključuju Okvirni ugovor u prisutnosti predstavnika Banke.
11. Specijalnu punomoć na temelju koje je dozvoljeno podnijeti zahtjev za otvaranje Transakcijskog računa, sklopiti Okvirni ugovor odnosno dati, izmijeniti ili opozvati ovlaštenja za raspolaganje po Transakcijskom računu, potpisuje zakonski zastupnik Klijenta te je mora ovjeriti javni bilježnik ili drugo nadležno domaće ili inozemno tijelo, sukladno mjerodavnim propisima. Opunomoćenik ne može svoja ovlaštenja ili dio ovlaštenja iz Punomoći prenijeti na drugu osobu.

Klijent može proširiti ili ograničavati ovlasti iz takve Punomoći te je dužan o tome obavijestiti Banku u pisanom obliku u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta. Proširenje ili ograničavanje ovlasti iz Punomoći te opoziv iste, za Banku proizvodi pravni učinak od prvog radnog dana koji slijedi nakon dana primitka te obavijesti.

Punomoć je moguće opozvati dostavom nove Punomoći kojom se stavlja izvan snage zadnja važeća Punomoć ili dostavom opoziva važeće Punomoći.

Opoziv Punomoći je važeći od trenutka zaprimanja opoziva u Banci.

12. Datumom zaključenja Okvirnog ugovora smatra se datum otvaranja Transakcijskog računa.
13. Klijent može započeti s korištenjem Transakcijskog računa prvog sljedećeg radnog dana nakon zaključenja Okvirnog ugovora.

14. Ažuran popis potrebne dokumentacije Banka objavljuje na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

V. Raspologanje sredstvima na Transakcijskom računu

15. Klijent određuje jednog ili više Ovlaštenika za raspolaganje sredstvima na Transakcijskom računu.
16. Ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na Transakcijskom računu u ime Klijenta mogu dati, promijeniti i opozvati isključivo zakonski zastupnici Klijenta ili Opunomoćenici temeljem Specijalne punomoći sa sadržanom izričitom ovlasti za takvo postupanje, ovjerene kod javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela.
17. Ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na Transakcijskom računu u skladu s ovim Općim uvjetima 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 u papirnatom obliku.
18. 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.
19. 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.

Klijent je dužan pisanim putem odrediti datum početka primjene novog ovlaštenja za raspolaganje sredstvima na Transakcijskom računu odnosno ukidanja postojećeg ovlaštenja.

20. Promjena opsega i razine ovlaštenja imaju učinak od trenutka kada ih Banka evidentira u svojim evidencijama na način i u opsegu propisanom u ovim Općim uvjetima.
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 3 (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 financiranja terorizma.
22. Ako 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. Ako 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 Klijent ne upisuje u sudski ili drugi nadležni registar, promjena Ovlaštene osobe dokazuje se originalom ili javno ovjerenom preslikom odluke 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 zakonskih zastupnika, Opunomoćenika ili Ovlaštenika za raspolaganje sredstvima na Transakcijskom računu.

Zaprimanje Naloga za plaćanje

26. Banka izvršava Naloge za plaćanje u skladu s važećim propisima i ovim Općim uvjetima odnosno Kanalima izravnog bankarstva na način predviđen Općim uvjetima za izravno bankarstvo, ovisno o proizvodu koji Klijent koristi.
27. Pod Nalozima za plaćanje podrazumijevaju se nalozi inicirani:
- pisanim putem na papiru ili elektroničkim putem ugovorenih Distribucijskih kanala Banke ili kanalima Ugovornih partnera,
 - od strane Pružatelja usluge iniciranja plaćanja,
 - od strane Primatelja plaćanja temeljem SEPA suglasnosti za poslovno Izravno terećenje,
 - korištenjem Kartica,
 - temeljem zakonskih i ugovornih odnosa.

Ugovaranje dostavljanja Naloga za plaćanje na papiru putem Ugovornih partnera (poslovnica Fine i/ili poštanskih ureda HP-Hrvatske pošte d.d.) dostupno je za nacionalne Platne transakcije u Domaćoj valuti za Klijente rezidente.

Naloge za plaćanje na papiru, koji se dostavljaju u Poslovnu mrežu Banke ili poslovnice Ugovornih partnera, mogu dostaviti isključivo Ovlaštenici, Zakonski zastupnici ili Opunomoćenici Klijenta opunomoćeni za aktivnosti donositelja Naloga za plaćanje.

Ako Klijent prilikom polaganja utrška ili gotovinske isplate u poslovnicama Banke i/ili Fine istovremeno polaže odnosno traži isplatu kovanog novca i novčanica dužan je podnijeti dva zasebna naloga za uplatu/isplatu odnosno jedan nalog za polaganje/isplatu kovanog novca i jedan nalog za polaganje/isplatu novčanica.

Iznos gotovog novca pri polaganju utrška treba odgovarati iznosu navedenom na nalogu za uplatu.

28. Punomoć za donositelja naloga za plaćanje se dostavlja isključivo Banci i važeća je od prvog Radnog dana nakon dana primitka navedene Punomoći u Banci sve do izmjene ili opoziva takve Punomoći.

29. Punomoć iz prethodne točke je moguće opozvati:

- dostavom nove Punomoći za donositelja naloga za plaćanje kojom se stavlja van snage zadnja važeća Punomoć za donositelja naloga za plaćanje ili
- dostavom opoziva važeće Punomoći za donositelja naloga za plaćanje.

Opoziv Punomoći za donositelja naloga za plaćanje 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 kao kraj Radnog dana, smatrat će se da je Nalog za plaćanje zaprimljen sljedećeg Radnog dana.

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 slučajevima navedenim u prethodnoj točki, vremenom primitka Naloga za plaćanje smatra se dan ugovoren za započinjanje izvršavanja tog 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 i Prekogranične platne transakcije u Domaćoj valuti Banka može zaprimiti do 60 (šezdeset) kalendarskih dana unaprijed u Poslovnoj mreži Banke, izuzev Naloga za plaćanje koji se odnose na nacionalne Platne transakcije u Domaćoj valuti zadane u Financijskoj agenciji koje Banka zaprima do 14 (četnaest) kalendarskih dana unaprijed. Naloge za bezgotovinsko plaćanje koji su zadani za izvršenje putem TARGET-a, Banka zaprima do 14 (četnaest) kalendarskih dana unaprijed u Poslovnoj mreži Banke. Naloge za plaćanje koji su inicirani Kanalima izravnog bankarstva Banka zaprima do 60 (šezdeset) kalendarskih dana unaprijed. Takvi Nalozi za

plaćanje 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 u vezi s osobama ovlaštenima za raspolaganje po Transakcijskom računu.

Izvršenje Naloga za plaćanje

37. Banka će izvršiti Nalog za plaćanje ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- da je Nalog za plaćanje zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima i Terminskom planu,
- da su na Transakcijskom računu Platitelja evidentirana raspoloživa sredstva za provođenje Naloga za plaćanje u valuti na koju Nalog glasi,
- da Nalog za plaćanje ima popunjene sve obvezne elemente,
- da nijedan od elemenata na Nalogu za plaćanje nije ispravljan, precrtan, brisan ili na neki drugi način mijenjan,
- da je Platna transakcija autorizirana na ugovoreni način i u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta,
- da ne postoje zakonske zapreke za provođenje Naloga za plaćanje,
- da Klijent ne postupa protivno prisilnim propisima, mjerama sukladnim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, propisima o mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno Sankcijama i embargo mjerama te međunarodno prihvaćenim obvezama na polju sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma.

38. Nalozi za isplatu i nalozi za bezgotovinsko plaćanje na papiru moraju sadržavati potpis Ovlaštenika određenih na obrascu Banke za evidentiranje Ovlaštenika po Transakcijskom računu.

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.

39. Kod izvršavanja Naloga za plaćanje zadanih na papiru koji imaju otisnut barkod Banka nije dužna provjeriti podudara li se zapis u barkodu s drugim podacima ispisanim na Nalogu za plaćanje.
40. Nalozi za plaćanje zaprimljeni u Banci elektroničkim putem potpisuju se na ugovoreni način odnosno u skladu s Općim uvjetima za izravno bankarstvo, ovisno o proizvodu koji Klijent koristi.
41. Banka izvršava Naloge za plaćanje u valuti na koju Nalog za plaćanje glasi, a koja mora biti jedna od valuta s 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.

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.

U slučaju nedostatnosti sredstava za pokriće izvršenje Naloga za plaćanje, Banka zadržava pravo neizvršenja Naloga za plaćanje.

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.

43. Platna transakcija je autorizirana ako je Platelj dao suglasnost za izvršenje Platne transakcije ili niza Platnih transakcija čiji je dio ta Platna transakcija. Klijent daje suglasnost za izvršenje Platne transakcije:

- u Poslovnoj mreži Banke ili poslovnici Ugovornog partnera – potpisom Ovlaštenika na Nalogu za plaćanje,
- putem Usluga izravnog bankarstva, putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja i drugih kanala – upotrebom Sredstava za identifikaciju/autentifikaciju na način ugovoren posebnim ugovorom o pojedinoj usluzi između Klijenta i Banke,
- kod Primatelja plaćanja – potpisom SEPA suglasnosti za poslovno Izravno terećenje,
- korištenjem Platne kartice ako je dao suglasnost za izvršenje Platne transakcije na načine propisane ovim ili posebnim općim uvjetima poslovanja koji su ugovoreni za određenu uslugu.

44. U slučaju iniciranja Platne transakcije preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Platelj radi iniciranja Platne transakcije daje izričitu suglasnost Pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

45. Pri izvršenju nacionalnih i prekograničnih Platnih transakcija, neovisno o valuti Platne transakcije, obvezno je korištenje troškovne opcije 'SHA' (Platelj i Primatelj plaćanja snose svaki svoje troškove).

46. Klijent je odgovoran za točnost i potpunost podataka na Nalogu za plaćanje.

47. Banka nije odgovorna za štetu koju je Klijent pretrpio ako je dostavio Banci netočnu identifikacijsku oznaku Primatelja plaćanja. Ako Klijent, osim IBAN-a 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 IBAN-om Primatelja plaćanja.

48. Pri izvršenju Naloga za plaćanje, Banka koristi podatke o nazivu, adresi i OIB-u Platelja iz svog sustava i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Klijenta.

49. Ako Klijent na Nalogu za plaćanje koji se odnosi na nacionalna plaćanja u Domaćoj valuti za koji nije obavezno popunjavanje modela i poziva na broj Platelja/Primatelja nije popunio navedene podatke, Banka u izvršenju Naloga za plaćanje popunjava model HR99 i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Klijenta.

50. Nalog za plaćanje ne smije sadržavati uvjete, u protivnom će se smatrati da svaki takav uvjet ne postoji.

51. 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.

52. 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) 2023/1113 o informacijama koje se prilažu prijenosima novčanih sredstava i određene kriptovalute i o izmjeni Direktive (EU) 2015/849 i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 1781/2006, Banka može predmetna sredstva odbiti i vratiti Platitelju.
53. 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, ako 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 sljedećeg Radnog dana.
54. 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.
55. Vrijeme primitka Naloga za plaćanje definirano je Terminskim planom koji je sastavni dio Okvirnog ugovora i koji je dostupan na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr.
56. Naloge za plaćanje koji se odnose na Nacionalne i Prekogranične platne transakcije u Domaćoj valuti koje nije bilo moguće izvršiti na Datum valute uslijed nedostatka Pokrića na Transakcijskom računu Klijenta ili blokade Transakcijskog računa, Banka će izvršiti u sljedećih 5 (pet) kalendarskih dana ako se radi o plaćanjima unutar Banke odnosno u sljedećih 5 (pet) radnih dana ako se radi o Međubankovnim plaćanjima, uz uvjet da je prethodno osigurano Pokriće na Transakcijskom računu odnosno da Transakcijski račun više nije u blokadi.
57. Neizvršavanje Naloga za plaćanje zbog nedostatka Pokrića na Transakcijskom računu Klijenta u slučajevima iz prethodne točke ovih Općih uvjeta ne smatra se odbijanjem naloga te o navedenom Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta.
58. 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.
59. Klijent je obavezan Banci, na njezin zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke i dokumentaciju koje ga zatraži Banka kako bi provjerila je li izvršenje Naloga za plaćanje u skladu s mjerodavnim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja odnosno Sankcijama i/ili drugim prisilnim propisima te je Klijent suglasan da je Banka ovlaštena zastati s izvršenjem Naloga za plaćanje sve dok joj Klijent ne dostavi sve zatražene podatke i dokumentaciju. U slučaju da Klijent ne dostavi Banci navedene podatke i dokumentaciju u zatraženom roku, Banka je ovlaštena odbiti izvršenje Naloga za plaćanje. Banka može izvršiti Nalog za plaćanje i nakon proteka roka koji je za izvršenje naloga za plaćanje određen Terminskim planom ako je to posljedica provjere navedenih okolnosti te nije odgovorna za izvršenje Naloga sa zakašnjenjem zbog tog razloga.

Batch booking

60. Klijent može zadati Naloge za izvršenje Nacionalnih i Prekograničnih platnih transakcija u Domaćoj valuti u elektroničkom obliku koristeći opciju „*batch booking*“ odnosno terećenje Transakcijskog računa u ukupnom iznosu za određenu grupu Naloga. Banka će izvršiti plaćanje samo za onu grupu Naloga za koju je Klijent odredio terećenje svog Transakcijskog računa u ukupnom iznosu, ako su svi nalozi unutar te grupe ispravno popunjeni i ako je na Transakcijskom računu Klijenta evidentirano Pokriće za izvršenje cijele grupe Naloga. U suprotnom, Banka će odbiti izvršenje cijele grupe Naloga.
61. 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 sljedećeg Radnog dana.
62. Ako Klijent ne popuni način terećenja svog Transakcijskog računa na razini grupe Naloga u datoteci zadanoj u elektroničkom obliku, smatrat će se da je zadao terećenje svog Transakcijskog računa u pojedinačnim iznosima Naloga.
63. Naloge 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 ako 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

64. Banka, odnosno Ugovorni partner, može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje Naloga te ako Banka utvrdi ili posumnja da bi izvršenje Naloga bilo protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja odnosno Sankcijama i/ili drugim prisilnim propisima ili zbog postojanja sumnje na prijevaru. U tom slučaju, smatrat će se da Nalog za plaćanje nije ni zaprimljen, a Banka će obavijestiti Klijenta o odbijenom Nalogu te, ako je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja.

Banka od Klijenta može tražiti plaćanje naknade za obavijest iz prethodnog stavka ako je odbijanje izvršenja Naloga za plaćanje posljedica radnje ili propusta Klijenta.

65. U slučaju odbijanja izvršenja Naloga za plaćanje iniciranih putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka će o tome obavijestiti Klijenta putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja.
66. U slučaju odbijanja izvršenja Naloga za plaćanje iniciranih putem Ugovornih partnera, Ugovorni partner je dužan informirati Klijenta o nemogućnosti provođenja prilikom zadavanja Naloga.

Opoziv Naloga za plaćanje

67. Klijent Naloge za plaćanje može opozvati pisanim putem. Pisani opoziv Naloga za plaćanje mora biti potpisan od strane osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na Transakcijskom računu Klijenta.

68. 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 u prethodno navedenom roku, smatrat će se neautoriziranom Platnom transakcijom.
69. Iznimno, kod Nacionalnih i Prekograničnih platnih transakcija u Domaćoj valuti, Klijent može predati Banci zahtjev za opoziv već izvršenog Naloga najkasnije u roku 10 (deset) Radnih dana od dana izvršenja Naloga za plaćanje ako se radi o duplom slanju ili pogrešno iniciranoj Platnoj transakciji odnosno unutar 13 (trinaest) mjeseci ako se radi o prijevarnom iniciranju Platne transakcije. U slučaju prihvatanja opoziva od strane Pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će odobriti Transakcijski račun Klijenta za iznos povrata. Kod Prekograničnih platnih transakcija u Domaćoj valuti vraćeni iznos može biti umanjen za naknadu Pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja za opoziv Naloga.
70. U slučaju neprihvatanja zahtjeva za opoziv od strane Pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, Banka će obavijestiti Klijenta uz navođenje razloga za neprihvatanje opoziva.
71. Ako je Platna transakcija inicirana od strane ili preko Primatelja plaćanja, Klijent ne može opozvati Nalog za plaćanje nakon prijenosa Naloga 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.
72. U slučaju Izravnog terećenja, Klijent može opozvati Nalog za plaćanje uz prethodnu suglasnost Primatelja plaćanja.
73. Banka naplaćuje Klijentu naknadu za opoziv Naloga za plaćanje sukladno Odluci o naknadama.
74. 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.
75. 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*

76. Banka raspolaze sredstvima na Transakcijskom računu temeljem ugovornih ovlasti danih od strane Klijenta.
77. Ako Klijent ima u Banci oročena sredstva i ima evidentirane nenamirene obveze, Banka ima pravo ne 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.
78. Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravak grešaka po Transakcijskom računu Klijenta nastalih u provođenju Naloga za plaćanje i Platnih transakcija u Banci ili kod treće strane kojoj je Banka povjerila obavljanje pojedinih platnih usluga.

VII. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o Transakcijskom računu

79. Klijent koji ima ugovorenu Uslugu izravnog bankarstva može Nalog za plaćanje zadati koristeći uslugu iniciranja plaćanja koju pruža ovlašteni Pružatelj usluge iniciranja plaćanja po Transakcijskom računu i/ili se koristiti uslugom informiranja o Transakcijskom računu koju pruža ovlašteni Pružatelj usluge informiranja o računu.
80. Pružatelji usluge iniciranja plaćanja i informiranja o Računu smiju pružati navedene usluge samo uz izričitu suglasnost Klijenta te su dužni osigurati da Personalizirane sigurnosne vjerodajnice Klijenta nisu dostupne drugim osobama.
81. Pružatelji usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu dužni su proslijediti Personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima.
82. Banka provodi Pouzdanu autentifikaciju ovlaštenih osoba Klijenta pod uvjetima i na način definiran u Općim uvjetima poslovanja za izravno bankarstvo, ovisno o proizvodu koji Klijent koristi.
83. U slučaju neovlaštenog pristupa Računu od strane Pružatelja usluge informiranja o računu ili Pružatelja usluge iniciranja plaćanja ili njegovog pristupa s ciljem prijevare, uključujući neovlašteno iniciranje Platne transakcije ili iniciranje Platne transakcije s ciljem prijevare, Banka smije uskratiti pristup Računu na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga. Banka će o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu za plaćanje obavijestiti Platitelja prije samog uskraćivanja pristupa, odnosno ako nije u mogućnosti obavijestiti ga unaprijed, učinit će to odmah nakon uskraćivanja pristupa, na način propisan odredbama ovih Općih uvjeta, osim ako je davanje obavijesti o namjeri i o razlozima za uskraćivanje pristupa Računu u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima. Banka će o navedenom incidentu odmah obavijestiti i Hrvatsku narodnu banku, a koja obavijest će uključivati sve relevantne pojedinosti o slučaju i razloge uskraćivanja pristupa Računu.
84. Banka će ponovno omogućiti pristup Računu bez odlaganja nakon što prestanu postojati razlozi za uskraćivanje pristupa.
85. Prigovore koji se odnose na usluge koje pružaju Pružatelji usluge iniciranja plaćanja i/ili informiranja o računu, a koji proizlaze iz ugovornog odnosa Klijenta i tih Pružatelja usluga, Klijent podnosi isključivo njima pod uvjetima i na način koji su međusobno ugovorili.

Usluga iniciranja plaćanja

86. Banka će sa zaprimljenim Nalozima zadanim putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja postupati na isti način kao i s Nalozima zadanim izravno od strane Platitelja putem online bankarstva u skladu s Terminskim planom izvršenja Platnih transakcija i Odlukom o naknadama, osim u slučaju objektivno opravdanih razloga.
87. Autorizacija Naloga zadanih od strane Pružatelja usluge iniciranja plaćanja provest će se pod uvjetima i na način definiran u Općim uvjetima za izravno bankarstvo, ovisno o proizvodu koji Klijent koristi.
88. Nakon iniciranja Platne transakcije putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja Klijent se

preusmjerava na sučelje Banke radi provođenja Pouzdane autentifikacije Klijenta.

Usluga informiranja o računu

89. Pružatelj usluge informiranja o računu smije pristupati samo informacijama i Platnim transakcijama povezanim s Računom za koji je Klijent dao suglasnost.
90. Nakon davanja suglasnosti Pružatelju usluga informiranja o računu, Klijent se preusmjerava na sučelje Banke radi provođenja Pouzdane autentifikacije Klijenta.
91. Suglasnost koju je Klijent dao Pružatelju usluga informiranja o računu isključivo je dio ugovornog odnosa između Klijenta i Pružatelja usluge informiranja o računu te svaku izmjenu ili opoziv te suglasnosti Klijent poduzima prema Pružatelju usluge informiranja o računu.
92. Klijent je u obvezi provesti Pouzdanu autentifikaciju prilikom prvog pristupanja Računu putem Pružatelja usluge informiranja o računu odnosno svaki put kada ga Banka to zatraži, a Pružatelj usluge informiranja o računu može pristupiti Računu bez aktivnog sudjelovanja Klijenta najviše 4 (četiri) puta tijekom 24 (dvadesetčetiri) sata.
93. Klijent putem Pružatelja usluge informiranja o računu može pristupiti onim informacijama o Računu kojima može pristupiti izravno putem *On-line* bankarstva u skladu s Općim uvjetima za izravno bankarstvo, ovisno o proizvodu koji Klijent koristi.
94. Ako je nakon davanja suglasnosti Pružatelju usluge informiranja o računu Klijent raskinuo s Bankom uslugu online bankarstva, automatizmom se opoziva i suglasnost za korištenje usluge informiranja o računu.
95. Pružatelj usluge informiranja o računu dužan je upotrebljavati podatke, pristupati im te ih pohranjivati isključivo u svrhu pružanja Usluga informiranja o računu koju je Klijent izričito zatražio, sukladno mjerodavnim propisima o zaštiti podataka te ne smije zahtijevati osjetljive podatke o računima za plaćanje. Ime vlasnika i broj Računa ne smatraju se osjetljivim podacima u odnosu na Uslugu informiranja o računu.

VIII. Posredni identifikator računa i Registar posrednih identifikatora računa

96. Korisnik platnih usluga može u nacionalnom platnom prometu inicirati Platnu transakciju Kreditnog transfera u korist određenog Primatelja plaćanja posredstvom PIR-a kao jedinstvenog identifikatora računa Primatelja plaćanja. Način iniciranja Naloga za plaćanje, postupak aktivacije i deaktivacije usluge RPIR-a kao i periodička provjera aktivnosti PIR-a, ako se odnose na Usluge izravnog bankarstva, provode se dodatno u skladu s Općim uvjetima za izravno bankarstvo.
97. RPIR omogućava drugom Korisniku platnih usluga čiji je Pružatelj usluge također sudionik RPIR-a, da prilikom iniciranja Platne transakcije dohvati iz RPIR-a podatak o broju Transakcijskog računa primatelja plaćanja (IBAN) putem podatka Primatelja plaćanja koji je registriran u RPIR-u kao PIR povezan uz određeni Transakcijski račun. Banka obavlja registraciju IBAN-a vezanog uz PIR kako je definirao Klijent, odjavu PIR-a pridruženog uz IBAN iz RPIR-a, dohvat podataka iz RPIR-a za potrebe iniciranja Platne transakcije, dohvat deaktiviranih parova PIR-IBAN od drugog korisnika RPIR-a te pretraživanje podataka svojih

Korisnika platnih usluga.

98. Registrirani par PIR-IBAN u RPIR-u je aktivan 2 (dvije) godine. Prije isteka navedenog razdoblja, Banka će Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca ranije obavijestiti o isteku aktivnosti registriranog para PIR-IBAN. Ako Korisnik želi dalje koristiti uslugu RPIR-a, treba ponovno potvrditi da registrirani PIR pripada predmetnom IBAN-u. Ako Korisnik ne potvrdi svoj par PIR-IBAN u tom postupku, on će se smatrati poništenim i bit će deregistriran.
99. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, registrirani par PIR-IBAN bit će deaktiviran u RPIR-u.

IX. Ostale osnove za terećenje Transakcijskog računa

Naplata mjenica

100. Banka naplaćuje mjenice iz sredstava na Transakcijskom računu Klijenta u skladu s mjeničnim propisima.
101. Banka će iz Raspoloživog stanja teretiti Transakcijski račun Klijenta-mjeničnog dužnika temeljem mjenice koja sadrži sve zakonom propisane elemente te ako Banka raspolaže svim podacima potrebnima za postupanje po mjenici. Mjenicu za čije izvršenje na Datum valute nema Pokrića na Transakcijskom računu Klijenta, Banka vraća podnositelju te mjenice.

Provedba ovrhe na novčanim sredstvima

102. Banka sukladno odredbama propisa koji se odnose 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 na temelju zakona. Banka iz sredstava Dopuštenog prekoračenja ne provodi osnove za plaćanje zaprimljene od Financijske agencije sukladno odredbama propisa koji se odnose na provedbu ovrhe na novčanim sredstvima, kao i na temelju druge relevantne regulative na temelju koje se provodi ovrha po računima Klijenta, izuzev ako je takva mogućnost izričito ugovorena između Banke i Klijenta.
103. 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 sljedećim 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: EUR, USD, CHF, GBP, CAD, AUD, DKK, HUF, JPY, NOK, SEK, CZK, BAM, PLN.
104. Radi provođenja zapljene Novčanih sredstava na temelju naloga Financijske agencije Banka će teretiti Transakcijske račune Klijenta otvorene u Banci.

X. Kartice

Vrste Kartica

105. Banka Korisnicima izdaje debitnu Karticu.

Izdavanje i dostava Kartice

106. Banka će dostaviti neaktiviranu Karticu Korisniku na ugovoreni način.

Za raspolaganje sredstvima putem Kartice na elektroničkim uređajima Korisniku Kartice se izdaje tajni osobni identifikacijski broj (PIN) koji je poznat isključivo Korisniku Kartice i ne smije biti dostupan trećim osobama te se dostavlja odvojeno od Kartice poštanskom pošiljkom na adresu Korisnika koju je Klijent prijavio Banci.

Korisnik je Karticu obvezan aktivirati na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz Karticu.

Rok važenja i obnavljanje platne Kartice

107. 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.
108. Kartica se izdaje s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani Kartice i vrijedi 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.
109. Rok važenja Kartice se automatski obnavlja ako Transakcijski račun Korisnika nije blokiran u skladu sa Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i/ili drugim prisilnim propisima. Nakon deblokade računa iz prethodne rečenice, Korisniku kartice se može izdati nova Kartica, ako se Korisnik kartice s takvim zahtjevom obrati Banci te Banka utvrdi da su ispunjeni uvjeti za obnovu valjanosti Kartice. Obnovljena/zamjenska Kartica vrijedi od trenutka njezine aktivacije. Obnovljena Kartica ima iste Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice kao i Kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku kartice prije isteka roka važenja postojeće Kartice poštanskom pošiljkom. Korisnik kartice je dužan voditi računa o isteku roka važenja naznačenom na Kartici. Ako Korisnik kartice ne primi novu Karticu prije naznačenog isteka roka važenja postojeće Kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku. Karticu, čiji je rok važenja istekao, Korisnik kartice je dužan uništiti (prerezati).
110. Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, Klijentu odnosno Korisniku kartice izdati novu Karticu s istim ili boljim uvjetima, ali drugačijeg naziva 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 kartice. U tom slučaju, postojeća Kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti Klijenta odnosno Korisnika kartice, a s kojim datumom će je zamijeniti nova Kartica, ali drugačijeg naziva. Postojeća Kartica vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene nove Kartice, a nova se aktivira na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz Karticu.
111. Ako se u okviru postojećeg ugovornog odnosa Klijenta i Banke Klijentu odnosno Korisniku kartice izdaje nova Kartica sa starim ili novim brojem zbog bilo kojeg razloga, izdavanje takve nove Kartice ne prekida kontinuitet ugovornog odnosa i ne utječe na buduća dospjeća prethodno nastalih troškova iz tog ugovornog odnosa.

Limit potrošnje

112. Banka za svaku Karticu dodjeljuje Dnevni i Četverodnevni limit potrošnje. Korisnik kartice može koristiti Karticu do visine Raspoloživih sredstava na Transakcijskom računu, a u granicama Dневnih i Četverodневnih limita za podizanje gotovog novca, pri plaćanju roba i/ili usluga uključujući i plaćanje roba i/ili usluga na internetu te beskontaktnе Platne transakcije. 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.
113. Klijent odnosno Korisnik kartice može podići gotov novac na bankomatima do ugovorenog Dnevnoг limita za isplatu gotovog novca. Maksimalni iznos limita određuje Banka. Gotovinske isplate na bankomatima trenutno terete Transakcijski račun.
114. Klijent može polagati gotovi novac 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.
115. Ako na Transakcijskom računu nema Pokrića za provođenje Platne transakcije, nalog za izvršenje Platne transakcije bit će odbijen bez obzira na raspoloživost dodijeljenih limita. Transakcije učinjene Platom karticom umanjuju Raspoloživo stanje na Transakcijskom računu odmah po izvršenju transakcije. Klijent preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih Kartica izdanih uz Transakcijski račun.
116. Banka može promijeniti visinu Dnevnoг gotovinskog i/ili limita za plaćanje i/ili broja transakcija o čemu će Klijente odnosno Korisnike kartica prethodno obavijestiti putem Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu/Korisniku kartice može omogućiti, u Poslovnoj mreži Banke, na Internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr. Banka može odobriti promjenu Dневnih i Četverodnevnoг limita i broja Platnih transakcija i na zahtjev Klijenta.

Korištenje Kartice

117. Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri plaćanju roba i usluga na Prihvatnim mjestima koja prihvataju tu vrstu Kartice za plaćanja na internetu, za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplatom mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena znakom prihvata te vrste kartice, za identifikaciju, uplatu gotovog novca na Transakcijski račun te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim Korisnicima.
118. Korisnik kartice može koristiti Karticu u okviru Dневnih i Četverodnevnoг limita i ograničenja kojima je Banka odredila broj Platnih transakcija koje Korisnici kartice mogu obaviti u određenom vremenskom razdoblju, ovisno o tome radi li se o isplati gotovog novca ili plaćanju roba i usluga. 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.
119. Banka može mijenjati iznos limita i/ili broj Platnih transakcija unutar Dневnih i Četverodnevnoг limita, o čemu će prethodno obavijestiti Klijente u Poslovnoj mreži Banke na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr te putem ostalih Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja može omogućiti Klijentu. Banka može odobriti promjenu Dневnih i Četverodnevnoг limita i broja Platnih transakcija i na zahtjev Klijenta.

120. Korisnik kartice mora potpisati Karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na predviđenom mjestu na njenoj poledini. Nepotpisana Kartica ne smije se koristiti, a Klijent snosi svu štetu i troškove nastale korištenjem nepotpisane Kartice.
121. Korištenje Kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na Kartici, a koja je izdana Korisniku kartice, smatra se zlouporabom Kartice te može imati za posljedicu onemogućavanje korištenja Kartice. Kartica se ne smije 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 Karticom.
122. Pri korištenju Kartice Korisnik kartice 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.
123. Korisnik kartice je suglasan da se prilikom korištenja Kartice može provjeriti njegov identitet na Prihvatnom mjestu te se obvezuje na zahtjev Prihvatnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.
124. Izdavanjem Kartice Banka Korisniku kartice omogućuje beskontaktno korištenje Kartice. Korisnik kartice može zatražiti onemogućavanje beskontaktnog korištenja Kartice podnošenjem odgovarajućeg zahtjeva Banci putem Distribucijskih kanala koje mu Banka u trenutku podnošenja može omogućiti. U tom slučaju, Korisnik kartice nastavlja koristiti Karticu s oznakom za beskontaktno plaćanje kao Karticu za kontaktno plaćanje te se obvezuje o tome informirati Prihvatno mjesto prilikom upotrebe Kartice na EFTPOS-u.
125. Korisnik kartice se prilikom korištenja Kartice mora pridržavati sljedećih pravila:
- Personalizirane sigurnosne vjerodajnice Kartice mora čuvati tajnim odnosno mora ih zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti te ih ne smije zapisati na Kartici ili bilo kojem drugom mediju te sve ostale podatke naznačene na Kartici, kao što su Broj kartice, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poledini Kartice, ni u kojem slučaju ne smije priopćiti drugim osobama (uključujući Banku, policiju, pravosudna tijela), osim Prihvatnih mjesta na internetu,
 - Karticu mora koristiti tako da ona ne izađe iz njegovog vidokruga te da druge osobe, uključujući Banku, policiju, pravosudna tijela i Prihvatna mjesta na internetu ne mogu saznati njene Personalizirane sigurnosne vjerodajnice, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja Kartice i unosa njenih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica,
 - prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik kartice mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj Transakciji, osim na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka Primatelja plaćanja zbog brzine provedbe Platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa Platnih transakcija propisanih od kartičnih kuća, definirala provođenje Platnih transakcija bez potpisa Korisnika kartice i/ili utipkavanja PIN-a, primjerice plaćanje cestarina i slično,
 - Korisnik kartice je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj Platnoj transakciji provjeriti iznos Platne transakcije naznačen na toj potvrdi,
 - u slučajevima kada se Platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj

Platnoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se potpisao na Kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu,

- u slučaju neizvršenja Platne transakcije ili neuspješne Autorizacije Platne transakcije, Korisnik kartice 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 Platinim transakcijama najmanje do primitka Izvatka o promjenama i stanju na Transakcijskom računu koja se odnosi na razdoblje u kojem su te Platne 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,
- dužan je u slučaju prigovora predložiti Banci originalni primjerak potvrde o izvršenoj Platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Interneta, ukoliko mu je ista dostavljena, odnosno potvrde o neizvršenju Platne transakcije koje dobije od Prihvatnog mjesta,
- koristiti se Karticom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno Sankcijama te dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno Sankcijama i/ili drugim prisilnim propisima,
- za vrijeme trajanja ugovornog odnosa dostaviti Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provođenja dubinske analize Klijenta i/ili Korisnika kartice u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja, odnosno Sankcijama i/ili drugim prisilnim propisima.

126. Korisnik se obvezuje prilikom korištenja kartice:

- postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja,
- suzdržavati od postupaka koji Banci mogu prouzročiti štetu te
- da neće zlorabiti dodijeljena prava u pogledu korištenja kartice na način da ih ostvaruje suprotno svrsi zbog koje su ustanovljena.

Nepostupanje u skladu s ovim načelima predstavlja povredu obveza iz ugovornog odnosa.

Banka će u slučaju povrede bilo kojeg od gornje navedenih načela, obavijestiti korisnika kartice o utvrđenoj povredi te upozoriti da nastavak kršenja može dovesti do blokade kartice i/ili otkaza/raskida Ugovora.

127. Korisnik kartice prihvaćanjem ovih Općih uvjeta potvrđuje da je upoznat da Kartica, u skladu s važećim propisima, predstavlja elektronički otpad (EE otpad) kao i da EE otpad nije dopušteno odlagati s ostalim otpadom iz domaćinstva, već se on zbrinjava izdvajanjem i predajom ovlaštenim sakupljačima.

128. Platna transakcija koju je Korisnik kartice inicirao korištenjem Kartice smatra se autoriziranom ako je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje Platne transakcije na jedan

od sljedećih načina:

- uručanjem ili prinošenjem Kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovog novca i potpisivanjem potvrde o Transakciji isplate gotovog novca putem EFTPOS-a na isplatnom mjestu, odnosno, unošenjem PIN-a u EFTPOS koji to traži,
- uručanjem ili prinošenjem Kartice prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o Transakciji generirane iz EFTPOS-a, odnosno unošenjem PIN- u EFTPOS koji to traži,
- umetanjem ili prinošenjem Platne kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat,
- unosom Broja Kartice, datuma isteka Kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poledini Kartice i, ako Prihvatno mjesto to zatraži, Pouzdanom autentifikacijom pri plaćanju roba i usluga putem interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje,
- umetanjem ili prinošenjem Kartice samoposlužnom uređaju, odnosno postupanjem s Karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje Autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se Platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina zbog brzine ili tehnoloških preuvjeta, a do iznosa Platne transakcije propisanog od kartičnih kuća ili banke Primatelja plaćanja),
- za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa Platne transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez Autorizacije potpisom ili PIN-om. Ovi se limiti mogu razlikovati na različitim tržištima, odnosno u različitim zemljama. Iz sigurnosnih razloga ponekad je i Platne transakcije beskontaktnom Karticom ispod propisanog limita potrebno autorizirati PIN-om čime se potvrđuje da je Kartica u posjedu ovlaštenog korisnika koji jedini zna ispravnu Personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu. Unos PIN-a za Platne transakcije beskontaktnom Karticom ispod limita može biti uvjetovan i parametrima određenim od strane Banke, a koji se postavljaju prema iznosu i broju prethodno učinjenih beskontaktnih Platnih transakcija,
- sklapanjem ugovora o terećenju Kartice.

Uneseni PIN nedvojbeni je dokaz identiteta Korisnika i autentifikacije obavljene Platne transakcije. Banka jamči tajnost izračuna PIN-a i nedostupnost saznanja o njemu.

129. Suglasnost za izvršenje Platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Klijenta/Korisnika kartice i/ili Banke i/ili Prihvatnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti naknadu za opoziv suglasnosti.
130. Korisnik kartice može pisanim putem opozvati ovlaštenje za korištenje Kartice za pojedinog Ovlaštenika. Ovlaštenje pojedinog Ovlaštenika za korištenje Kartice prestaje važiti s danom kad je Korisnik kartice dostavio Banci zahtjev za opoziv ovlaštenja Ovlašteniku. Opozivanjem ovlaštenja za korištenje Kartice za pojedinog Ovlaštenika ne prestaje financijska odgovornost Korisnika kartice za sve Platne transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice prije nego su vraćene Banci.
131. Elektronički podaci o Platnoj transakciji koje je Banka primila od Prihvatnog mjesta predstavljaju Nalog za plaćanje, izravno ili putem kartične platne sheme. Vrijeme primitka Naloga za plaćanje je bilo koji trenutak u kojem Banka primi elektroničke podatke o Platnoj transakciji od Prihvatnog mjesta, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od datuma

autorizacije transakcije. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom Kartice ili podataka s Kartice teretiti odnosno odobriti Račun Korisnika kartice odmah nakon primitka Naloga za plaćanje.

Naknade i tečajevi

132. Banka za korištenje Kartica naplaćuje naknade sukladno Odluci o naknadama.
133. Naplata svih Platnih transakcija učinjenih karticom po Transakcijskom računu u Domaćoj valuti, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u Domaćoj valuti.
134. Platne transakcije izvršene Karticom Visa brenda u valuti različitoj od Domaće valute preračunavaju se u Domaću valutu na sljedeći način:
- sve transakcije učinjene karticom, osim transakcija uplate na karticu, napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu primjenom prodajnog tečaja za devize za navedenu valutu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
 - sve transakcije učinjene karticom u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Visa preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije te ih Banka prilikom evidentiranja transakcije provodi u Domaćoj valuti, bez naplate naknade za konverziju valuta,
 - u prethodno navedenim slučajevima, na jednaki način provodi konverziju u slučaju povrata i storna.
 - sve transakcije uplate na Karticu, napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu primjenom kupovnog tečaja za devize za navedenu valutu s tečajne liste Banke za kartične transakcije, važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta.

Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za Platne transakcije učinjene Karticom tijekom istog dana različiti.

Visa tečaj dostupan je javnosti na Internetskim stranicama:

➤ <https://www.visa.co.uk/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html>

Tečajna lista Banke za kartične transakcije dostupna je u pisanom obliku u centrima i ispostavama Banke, na internetskim stranicama Banke, putem INFO telefona 072 472 472 te putem ostalih Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Na odnose između Banke i Korisnika kartice ne primjenjuje se članak 4., stavak 5. i 6. Uredbe (EU) br. 2021/1230 u pogledu određenih naknada za prekogranična plaćanja u Uniji i naknada za preračunavanje valuta. Slijedom navedenog, Banka ne šalje Korisniku kartice elektroničku obavijest nakon primitka naloga za izvršenje Platne transakcije podizanja gotovog novca na bankomatu / isplatnom mjestu ili nakon primitka naloga za izvršenje Platne transakcije plaćanja na prodajnom mjestu (uključujući i prodaju putem interneta) u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od valute terećenja računa,

iskazanu kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

Banka je ovlaštena, privremeno ili trajno, mijenjati usluge koje se mogu obavljati Karticom, što uključuje i promjene u pogledu Dnevnih i Četverodnevnih limita.

135. Ako Klijent/Korisnik kartice zaprimi uplatu novčanih sredstava od strane ili putem *On-line* pružatelja platnih usluga, Banka ni na koji način ne odgovara za iznos uplaćen od *On-line* pružatelja platnih usluga ni za tečaj koji je *On-line* pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

Klijent samostalno s *On-line* pružateljem platnih usluga ugovara vrstu, način i uvjete korištenja njegovim uslugama te tečajne konverzije koje se mogu primjenjivati kod plaćanja.

Banka ne odgovara za uvjete korištenja uslugama koje je Klijent ugovorio s *On-line* pružateljem platnih usluga i njihovo izvršenje.

Zaštitne mjere

136. Korisnik kartice je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka Kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice.
137. Ukradena Kartica, osim fizičke krađe Kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice i podataka s Kartice.
138. Korisnik kartice je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 koji je otvoren 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu te podnijeti pisanu prijavu u Poslovnoj mreži Banke ili poslovnici HP-Hrvatske pošte d.d. odnosno putem ostalih Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku kartice omogućuje. Po primitku prijave, Banka će blokirati Karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Na osnovi pisane prijave nestanka i blokadi Kartice, Banka će Korisniku kartice izdati neaktiviranu zamjensku Karticu s novim Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama kartice. Trošak izdavanja zamjenske Kartice snosi Klijent, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik kartice nije mogao utjecati na krađu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili podataka s Kartice.

139. Korisnik kartice je obvezan prijaviti policiji ako je bilo neovlaštenih Platnih transakcija (zlouporaba) Karticom, kao posljedica nestanka Kartice, uključujući gubitak i krađu Kartice te od policije zatražiti primjerak zapisnika o prijavi zlouporabe Kartice za vlastitu evidenciju. Banka može od Korisnika kartice tražiti dostavu preslike zapisnika o prijavi prilikom rješavanja prigovora vezanog uz zlouporabu Kartice.
140. Ako Korisnik kartice 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 nestanka u cijelosti snosi Korisnik.
141. Banka je ovlaštena blokirati Karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog

zahtjeva Korisnika - prijave o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka Platne kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice, a u sljedećim slučajevima i bez prethodne prijave odnosno zahtjeva Klijenta odnosno Korisnika kartice:

- ako Klijent odnosno Korisnik kartice postupi protivno ovim Općim uvjetima ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i na sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma,
- ako je 3 (tri) puta uzastopno unesen pogrešan PIN,
- po saznanju Banke o smrti Korisnika kartice,
- u slučaju postojanja razloga za blokadu Kartice koji se odnose na Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare ili zlouporabe,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja, odnosno Sankcija i/ili drugih prisilnih propisa,
- ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja, odnosno Sankcijama i/ili drugim prisilnim propisima
- u slučaju značajnog povećanja rizika da Klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja,
- ako je Transakcijski račun uz koji je Kartica vezana blokiran.

142. U slučaju kad Korisnik kartice 3 (tri) puta uzastopno unese krivi PIN, Banka može onemogućiti daljnje korištenje Kartice na Prihvatnim mjestima na kojima se Platna transakcija autorizira unosom PIN-a, dok se na Prihvatnim mjestima na kojima se Platna transakcija autorizira potpisom, Kartica i dalje može nesmetano koristiti.
143. Banka može trajno uskratiti pravo korištenja Platne kartice ako Korisnik kartice, po procjeni Banke, krši odredbe akata Banke ili pozitivnih propisa.
144. Ako Banka odbije izvršiti Nalog za plaćanje ili inicirati Platnu transakciju, obavijestit će Korisnika kartice o odbijanju, o razlozima odbijanja te, ako je to moguće, i o postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja.
145. Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje je li ispunjen neki od uvjeta iz prethodnih stavaka za blokadu Platne kartice.
146. Banka će pisanim putem obavijestiti Klijenta odnosno Korisnika kartice o namjeri i razlozima blokade Kartice, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade Kartice. Banka nije dužna obavijestiti Klijenta odnosno Korisnika kartice 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 kartice o onemogućavanju korištenja Kartice ni kada je (3) tri puta uzastopno unesen pogrešan PIN. U tom slučaju Korisnik kartice mora kontaktirati Banku kako bi mu se omogućilo ponovno

korištenje Kartice. Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu Platne kartice, na zahtjev Klijenta odnosno Korisnika kartice, deblokirati Karticu i/ili Korisniku kartice izdati novu Karticu s novim PIN-om.

147. Radi zaštite imovinskih interesa Klijenta Banka pridržava pravo isključiti mogućnost upotrebe Kartice u pojedinim državama te na određenim Prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim Prihvatnim mjestima na internetu kada, prema njezinoj profesionalnoj prosudbi, nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.
148. Sve Prigovore u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih Karticom, Korisnik kartice rješava s Prihvatnim mjestom.
149. Prigovor zbog troška plaćenog Karticom ne oslobađa Klijenta/Korisnika kartice od obveze plaćanja tog troška.

XI. Korištenje i blokada platnih instrumenata

150. Banka je ovlaštena blokirati, odnosno privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korištenje određenih ili svih funkcionalnosti Računa i Platnih instrumenata 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 zlouporabe,
 - ako Klijent odnosno Korisnik kartice postupa protivno ovim Općim uvjetima ili prisilnim propisima koji se primjenjuju na ugovorni odnos između Banke i Klijenta uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa,
 - ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno Sankcija i/ili drugih prisilnih propisa,
 - ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Platnog instrumenta te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno Sankcija i/ili drugih prisilnih propisa,
 - ako Klijent krši načela iz točke 126. ovih Općih uvjeta i nakon upozorenja Banke,
 - u slučaju Platnog instrumenta na temelju kojeg Klijent može raspolagati Dopuštenim prekoračenjem po Računu, koji se odnose na značajno povećanje rizika da Platiatelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja,
 - po saznanju Banke o smrti Korisnika kartice.
151. Banka će pisanim putem prije blokiranja Platnog instrumenta obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokiranja Platnog instrumenta, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah po provedbi blokade Platnog instrumenta, osim ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu odnosno ostalim primjenjivim propisima.
152. Banka će deblokirati Platni instrument ili blokirani Platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog Platnog instrumenta.

153. Klijent je dužan:

- koristiti se Platnim instrumentom u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, ugovora kojim je regulirano izdavanje i korištenje tog Platnog instrumenta i mjerodavnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Klijenta uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa,
- koristiti se Platnim instrumentom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja, odnosno Sankcijama i/ili drugim prisilnim propisima, kao i dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Platnog instrumenta te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja, odnosno Sankcijama i/ili drugih prisilnih propisa.
- za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora dostaviti Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provedbe dubinske analize Klijenta u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja, odnosno Sankcijama i/ili drugim prisilnim propisima,
- bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi Platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju,
- neposredno nakon primitka Platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere, uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima, za zaštitu sigurnosnih obilježja tog Platnog instrumenta, uključujući Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice, odnosno PIN ili Certifikat.

XII. Pravna zaštita

154. Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Okvirnog ugovora, ovih Općih uvjeta te mjerodavnih zakona i drugih propisa.

155. Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od sljedećih načina:

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
- e-mailom na adresu: kvalitetausluge@hpb.hr i/ili hpb@hpb.hr,
- putem internetske stranice: www.hpb.hr, popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
- poštom na adresu: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb;

prigovori i drugi zahtjevi za ostvarenje prava ispitanika iz Opće uredbe o zaštiti podataka, a koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu osobnih podataka na e-mail: dpo@hpb.hr ili osobno u centru ili poduzetničkom centru i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka objavljenoj na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

156. Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- ime i prezime odnosno naziv, adresu i OIB podnositelja prigovora
 - detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora.
157. Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora.
- Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati dulje od roka propisanog zakonskim propisima, Banka će podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti podnositelja prigovora o roku u kojem će primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.
158. Klijent je ovlašten podnijeti prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Uredbe (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 i/ili Uredbe (EU) br. 2015/751, u kom slučaju se primjenjuju rokovi za rješavanje iz prethodnog članka.
159. Klijent je ovlašten pritužbu na rad Banke u provođenju Platnih transakcija podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci sukladno odredbama Zakona o platnom prometu. Isto tako, Klijent je ovlašten podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci pritužbu na rad Banke ako smatra da je Banka postupila protivno gore navedenim Uredbama ili članku 5. Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa. Banka će u roku kojeg odredi Hrvatska narodna banka dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.
160. Korisnik platnih usluga ima pravo u sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, www.hgk.hr ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje sporova koje je odabrao Podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora.

XIII. Kamate, naknade i tečajevi

161. Banka obračunava i naplaćuje kamate na Raspoloživa sredstva po kamatnim stopama koje su promjenjive i propisane Odlukom o visini kamatnih stopa Banke kao i naknade za otvaranje i vođenje transakcijskog računa, naknadu za izvršenje naloga za plaćanje kao i druge naknade i troškove koje proizlaze iz Ugovora, kao i sve naknade vezane za obavljanje usluga platnog prometa u skladu s Odlukom o naknadama ili sukladno Okvirnom ugovoru zaključenim s Klijentom.
162. Banka za Nacionalne, Prekogranične i Međunarodne platne transakcije u Domaćoj valuti obračunava i naplaćuje naknadu jednom mjesečno po završetku obračunskog razdoblje (završen kalendarski mjesec) o čemu Banka Klijenta obavještava putem računa (fakture) i prilikom zatvaranja Transakcijskog računa.

Za Nacionalne, Prekogranične i Međunarodne platne transakcije u Stranim valutama, Banka obračunava i naplaćuje naknadu odmah prilikom provođenja svake pojedine Platne transakcije.

Račun (faktura) koji sadržava opis usluge, jediničnu naknadu koja se obračunava za pojedinu uslugu, osnovicu na koju se naknada obračunava (iznos/količina) i ukupan iznos obračunate naknade, Banka dostavlja Klijentu na ugovoreni način.

163. Klijent ovlašćuje Banku da, bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole, direktno naplati iznos dospjelih obračunatih naknada i eventualnih ostalih troškova sa svih njegovih računa u Banci.
164. Klijentima se kamata obračunava mjesečno, a pripisuje Transakcijskom računu kvartalno te kod zatvaranja Transakcijskog računa Klijenta.
165. Izmjene kamatne stope ili tečaja koje su povoljnije za Korisnika platnih usluga, kao i promjena načina obračuna kamata, smiju se primijeniti bez obavješćavanja Korisnika platnih usluga.
166. Banka u obradi Naloga za izvršenje Platnih transakcija u Stranoj valuti primjenjuje dnevnu Tečajnu listu Banke koja je objavljena na njenim Internetskim stranicama i u Poslovnoj mreži Banke. Banka može s Klijentom dogovoriti drugačiji tečaj od onog objavljenog na Tečajnoj listi Banke.
167. Za Platne transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i Platne transakcije plaćanja roba i usluga na Prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu Korisniku kartice ponuditi uslugu Dinamičke konverzije valute te odabir iznosa terećenja Platne transakcije u domicilnoj valuti.

Iznos primjenjivog tečaja i/ili naknade koja se naplaćuje Klijentu određen je od strane inozemne banke i bit će transparentno prikazan na ekranu uređaja prije izvršenja Platne transakcije, stoga Banka ne preuzima odgovornost za tečaj i/ili naknadu koja će se obračunati prilikom korištenja navedene usluge.

Ako Korisnik kartice prihvati uslugu Dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i/ili naplaćene naknade bit će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj Transakciji. Usluga Dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za Korisnika kartice od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se Kartica koristi.

168. 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 Naloga za plaćanje s opcijom „OUR“ Banka ne uspije naplatiti naknadu od Pružatelja platnih usluga Platitelja u roku 30 (trideset) dana od datuma dospjeća 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.
169. Promjenjivost kamatne stope koju Banka obračunava na Dopušteno prekoračenje definirana je Metodologijom utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od poslovnih subjekata, koja je dostupna na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

XIV. Izvještavanje i komunikacija

170. Banka izvješćuje Klijenta o izvršenim Platnim transakcijama po Transakcijskom računu putem Izvatka o promjenama i stanju na računu koji Klijentu dostavlja na ugovoreni način.
171. Banka će Klijentu na Izvacima o promjenama i stanju na računu dati sve obvezne informacije o pojedinoj Platnoj transakciji.
172. 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.
173. Ako Klijent iznimno odluči osobno preuzimati u Poslovnoj mreži Banke Izvatke o promjenama i stanju na računu, Klijent ih je dužan preuzimati najmanje jednom mjesečno. Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja Izvadaka o promjenama i stanju na računu.
174. Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 (osam) radnih dana od nastanka promjene, pisanim putem, 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 na temelju kojih mu je Banka omogućila korištenje neke od Platnih usluga te prema potrebi dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.
175. 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.
176. Banka će po primitku pisanog zahtjeva Klijenta zatraženu promjenu koja se odnosi na promjenu ovlaštenja provesti na traženi datum koji je Klijent naznačio na zahtjevu, a najkasnije do kraja idućeg Radnog dana od dana zaprimanja pisanog zahtjeva o ograničenju, ukidanju ili promjeni ovlaštenja i propisane dokumentacije kojom se dokazuje nastala promjena, a koja se odnosi na zastupanje i/ili raspolaganje sredstvima po računu.
177. 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 i zaračunati odgovarajuću naknadu sukladno Odluci o naknadama.
178. Banka će u slučaju sumnje na prijevaru i/ili općenito sumnje na neovlašteno korištenje ili korištenje Računa suprotno odredbama Okvirnog ugovora obavijestiti Klijenta pisanim putem. U slučaju prijetnje sigurnosti koja se odnosi na veći broj Klijenata, Banka će za obavješćavanje koristiti objave na internetskim stranicama Banke i/ili slanje poruka Klijentima kroz Kanale izravnog bankarstva.
179. Nakon primitka Naloga za plaćanje od Pružatelja usluge iniciranja naloga, 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.
180. Aktualni izvaci iz Odluke o kamatama i Odluke o naknadama dostupni su na internetskim

stranicama Banke www.hpb.hr.

XV. *Zaštita podataka i povjerljivih informacija*

181. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka, javno dostupnoj na Internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr i u poslovnoj mreži Banke.
182. Podaci o stanju i promjenama na Transakcijskom računu Klijenta predstavljaju bankovnu tajnu i Banka ih može dati samo uz izričitu suglasnost Klijenta odnosno u slučajevima predviđenima važećim Zakonom o kreditnim institucijama.
183. Klijent koji obavlja platni promet putem kanala Ugovornih partnera (Financijske agencije i/ili HP-Hrvatske pošte d.d.) ovlašćuje Banku da Ugovornom partneru može dostaviti podatke koji su nužni za obavljanje platnoga prometa.

XVI. *Odgovornosti*

184. U slučaju obavijesti da je izvršena neautorizirana Platna transakcija, uključujući i neautoriziranu Platnu transakciju iniciranu preko Pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka će odmah, a najkasnije do kraja prvog Radnog dana nakon dana primitka pisane obavijesti/zahtjeva Klijenta, izvršiti povrat iznosa te Transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno, dovesti terećeni Transakcijski račun Klijenta u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da Platna transakcija nije bila izvršena.
185. 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, pisanim putem s točnom naznakom sporne transakcije ili okvirnog datuma provođenja istog, 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.
186. U slučajevima kada prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu ili ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i/ili financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja odnosno Sankcija i/ili drugih prisilnih propisa, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili izvršenje bilo kakve druge Transakcije, ako to smatra nužnim.

U slučaju iz prethodnog stavka, Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti od Klijenta pojašnjenja, očitovanja, informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja.

Klijent je obavezan Banci, na njezin zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke, informacije, očitovanja i dokumentaciju koju ga zatraži Banka, a u slučaju da joj iste ne dostavi u zatraženom roku, Banka je ovlaštena odbiti izvršenje Naloga za plaćanje odnosno Platne transakcije ili izvršiti zaustavljeni Nalog za plaćanje.

187. U slučaju prijave izvršenja neautoriziranih Platnih transakcija zbog sumnje na prijevaru, Klijent, prilikom obavješćavanja Banke mora navesti i sporne Transakcije ili okvirni datum provođenja tih Transakcija.

188. Banka se oslobađa od svake odgovornosti za štetu, odnosno za povrat iznosa neizvršene, nepravilno izvršene ili neautorizirane Platne transakcije, kao i za povrat naknada i kamata ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.
189. Ako sukladno ovim Općim uvjetima Banka izvrši povrat iznosa neautorizirane Platne transakcije, a naknadno se utvrdi odgovornost Klijenta za njeno izvršenje odnosno utvrdi se da je Platna transakcija bila uredno autorizirana i/ili se utvrdi kako je klijent postupao s krajnjom nepažnjom, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov Transakcijski račun u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.
190. U slučaju izvršenja neautorizirane Platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili druge zlouporabe Kartice, kao i Digitalizirane debitne kartice, Korisnik kartice snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem Kartice do trenutka kada je Korisnik kartice Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zloupotrebi Kartice, osim ako:
- gubitak, krađu ili zlouporabu Kartice nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane Platne transakcije,
 - ako je neautorizirana Platna transakcija posljedica radnje ili propusta Banke ili Ugovornog partnera,
 - ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice u skladu s mjerodavnim propisima,
 - ako je do krađe Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i/ili podataka s Kartice došlo od strane treće osobe, a koja nije posljedica krajnje nepažnje Korisnika kartice, npr. krađa podataka putem skimminga,
 - ako Banka za izvršenje Transakcije nije zahtijevala Pouzdanu autentifikaciju,
 - ako Banka Primatelja plaćanja nije primijenila traženu Pouzdanu autentifikaciju.
191. Korisnik također odgovara i snosi 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 ovim 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.
192. Za troškove nastale uporabom Kartice kod kojih je provedena Pouzdana autentifikacija Korisnika kartice jer se Platna transakcija autorizira PIN-om ili Tokenom/mTokenom (unosom Jednokratne lozinke u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju) odnosno nekog drugog ugovorenog sredstva za autentifikaciju i autorizaciju transakcija, neovisno o trenutku prijave izgubljene ili ukradene Kartice/Digitalizirane debitne kartice, u cijelosti odgovara Korisnik kartice/Klijent, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika kartice/Klijenta, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.
193. Korisnik kartice koji posumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje Kartice dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ako je moguće sačuvati dokaz o tome. U slučaju neovlaštenih transakcija Korisnik kartice obavezan je to prijaviti i Ministarstvu unutarnjih poslova. Banka zadržava pravo da sama podnese prijavu nadležnom tijelu tj.

Ministarstvu unutarnjih poslova ili Državnom odvjetništvu RH u slučaju da posumnja da Korisnik kartice djeluje prijevarno.

194. Korisnik kartice je suglasan da Banka može podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj Transakciji radi provjere osnovanosti zahtjeva i/ili utvrđivanja vjerodostojnosti potpisa na naprijed navedenoj potvrdi.
195. 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.

U slučaju da povrat novčanih sredstava iz Platne transakcije s pogrešno navedenim IBAN-om 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.

196. Isključena je odgovornost Banke za izvršenje neautoriziranih Platnih transakcija i neuredno ili zakašnjelo izvršenje ili neizvršenje autoriziranih Platnih transakcija odnosno za nemogućnost pružanja platnih usluga, kao i za štetu koju bi Klijent uslijed toga pretrpio, ako je ona izazvana iznimnim i nepredvidivim okolnostima na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću, kao i u slučaju kad je Banka bila dužna primijeniti drugi propis, uključujući, ali ne ograničavajući se na propise o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjera ograničavanja i/ili druge prisilne propise, odnosno Sankcije te u slučaju upravljanja rizicima od prijevara. Iznimnim i nepredvidivim okolnostima 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, epidemija, kao i svih drugih događaja na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati.

Iznimnim i nepredvidivim okolnostima smatraju se i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje EuroNKS-a, TARGET-a, Financijske agencije, Hrvatske pošte, SWIFT-a ili kartičnih sustava.

197. Banka se također oslobađa od odgovornosti za štetu, odnosno za povrat iznosa neautorizirane, neizvršene i/ili neuredno izvršene Platne transakcije, kao i za povrat naknada i kamata, u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz za Banku obvezujućih propisa,
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica prijave Klijenta, Ovlaštenika ili Opunomoćenika, odnosno ako Klijent ili Ovlaštenik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne ispune svoje obveze u svezi s Platnim instrumentom i/ili Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama,
- ako je Banka izvršila neodobrenu Platnu transakciju, neuredno izvršila Platnu transakciju ili nije izvršila Platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili promijenjenog Naloga za plaćanje;
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije u odnosu na Klijenta koji je Primatelj plaćanja, posljedica postupanja Pružatelja platnih usluga Platitelja,
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije posljedica postupanja Primatelja plaćanja kod Platnih transakcija iniciranih od strane Primatelja plaćanja ili

- preko Primatelja plaćanja,
u drugim slučajevima definiranim ovim Općim uvjetima.

198. Banka ne snosi odgovornost za Naloge za plaćanje koji su podneseni i izvršeni u granicama ovlaštenja iz Punomoći za donositelja Naloga za plaćanje.
199. Banka se oslobađa odgovornosti za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje Naloga za plaćanje kojemu je uzrok obveza Banke da primjenjuje i provodi mjere sukladno propisima i međunarodno prihvaćenim obvezama na području sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno Sankcijama i/ili drugim prisilnim propisima, kao i mjerodavnim propisima koji Banci nalažu obveze u pogledu provjere informacija koje moraju biti priložene uz prijenos Novčanih sredstava.
200. Isključena je 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.
201. 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.
202. Pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je Banka potvrdila primitak Naloga za plaćanje u skladu s odredbama važećeg Zakona o platnom prometu, da je u okviru usluge koju on pruža Platna transakcija bila autentificirana, pravilno evidentirana te da na izvršenje Platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je on pružio.
203. Ako je Pružatelj usluge iniciranja plaćanja odgovoran za provođenje neautorizirane Platne transakcije, neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem Platne transakcije, dužan je Banci, na njen zahtjev, odmah nadoknaditi sve iznose koje je isplatila Platitelju, uključujući i iznos štete nastale radi neprimjene Pouzdane autentifikacije i druge pretrpljene štete.
204. Banka nije odgovorna za moguću štetu koja nastane u slučaju uskrate pristupa Računu za plaćanje Pružatelju usluge informiranja o računu ili Pružatelju usluge iniciranja plaćanja na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup tog Pružatelja usluga računu za plaćanje ili njegov pristup s ciljem prijevare, uključujući neovlašteno iniciranje Platne transakcije ili iniciranje Platne transakcije s ciljem prijevare te u slučaju nemogućnosti davanja obavijesti Platitelju o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu zbog objektivno opravdanih i sigurnosnih razloga, ili ako je protivno propisima.
205. Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Klijenta i Pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

XVII. Prestanak Okvirnog ugovora

206. Okvirni ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

207. Okvirni ugovor prestaje:

- istekom vremena ako je sklopljen na određeno vrijeme,
- jednostranim otkazom od strane Klijenta,
- jednostranim otkazom ili raskidom od strane Banke,
- prestankom postojanja Klijenta, odnosno prestankom obavljanja gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja od strane Klijenta fizičke osobe koja je samostalno obavljala gospodarsku djelatnost ili slobodno zanimanje, odnosno smrću te fizičke osobe,
- na temelju odluke suda ili drugog nadležnog državnog tijela odnosno u slučajevima uređenima mjerodavnim propisima.

208. Klijent može u svakom trenutku jednostrano 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 (opunomoćenik), izuzev ako Banka i Klijent ugovore da će se Okvirni ugovor smatrati otkazanim istekom otkaznog roka, koji ne može biti dulji od 1 (jednog) mjeseca.

209. Danom otkaza Okvirnog ugovora dospijevaju sve do tada nedospjele obveze Klijenta prema Banci po osnovi Okvirnog ugovora te ih je Klijent obavezan ispuniti Banci bez odgađanja.

210. Banka može jednostrano otkazati Okvirni ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme pisanim putem uz otkazni rok od 1 (jednog) mjeseca.

211. Okvirni ugovor se u navedenom slučaju smatra otkazanim istekom otkaznog roka od jednog (1) mjeseca, računajući od dana neposredne predaje otkaznog pisma Klijentu, ili dostave otkaznog pisma preporučenom poštom na adresu Klijenta naznačenu u ugovoru ili na drugu adresu o kojoj je Klijent prethodno pisanim putem obavijestio Banku ili dostave otkaznog pisma faksom na službeni broj faksa Klijenta, neovisno o tome da li je i kada je Klijent preuzeo otkazno pismo.

212. Banka ima pravo jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez ostavljanja otkaznog roka i s trenutnim učinkom te zatvoriti Transakcijski račun:

- ako Klijent postupa protivno odredbama Okvirnog ugovora, ovih Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta, kao što su propisi koji se odnose na pružanje platnih usluga, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, mjere ograničavanja, odnosno Sankcije,
- ako je pri sklapanju Okvirnog ugovora ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi vezanoj uz Transakcijski račun Klijent Banci dostavio pogrešne ili neistinite podatke ključne za pravilno i zakonito otvaranje i vođenje Transakcijskog računa,
- ako po Transakcijskom računu Klijenta nije bilo evidentiranog prometa duže od 12 (dvanaest) mjeseci, sukladno odluci Banke,

- u slučajevima predviđenima mjerodavnim propisima ili na temelju odluke nadležnog tijela kojom se Banci nalaže zatvaranje određenog Transakcijskog računa bez odgode,
 - ako Klijent koristi Transakcijski račun u svrhu koja je suprotna prisilnim propisima Republike Hrvatske ili moralu društva te ako Klijent poslovanjem po Transakcijskom računu narušava ugled Banke,
 - ako prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu ili ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i/ili financiranja terorizma, mjera ograničavanja odnosno Sankcija i/ili drugih prisilnih propisa,
 - ako Banka utvrdi da je Klijent fizička ili pravna osoba za koju su propisane sankcijske mjere ograničavanja poslovanja ili koja krši propisane sankcijske mjere,
 - ako Klijent krši sankcijske klauzule iz Okvirnog ugovora,
 - ako je protiv Klijenta poduzeta istražna radnja ili postupak radi primjene međunarodnih sankcija od strane nadležnih tijela sukladno važećim odredbama Zakona o međunarodnim mjerama ograničavanja,
 - ako Banka utvrdi ili posumnja da u poslovnom odnosu s Klijentom postoje indikatori da Klijent svjesno zaobilazi sankcijske mjere ograničavanja, sankcije koje primjenjuju Europska unija, Ujedinjeni narodi, Sjedinjene Američke Države ili Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske,
 - ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za nastavak i praćenje ugovornog odnosa odnosno za provođenje dubinske analize u skladu s odredbama propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno Sankcija.
213. U naprijed navedenim slučajevima Okvirni ugovor prestaje 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.
214. 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 tome obavijestiti. Banka će Klijentu isplatiti navedena sredstva nakon što Klijent dostavi Banci odgovarajući dokaz o vlasništvu nad sredstvima na zatvorenom Transakcijskom računu.
215. Otkazom Okvirnog ugovora otkazuju se i sve ostale usluge i posebni ugovori o ostalim uslugama vezanim uz Transakcijski račun Klijenta.
216. Ako se Transakcijski račun zatvara na temelju zakona odnosno drugih mjerodavnih propisa, uz zahtjev za zatvaranje Transakcijskog računa, Klijent ili sud ili drugo nadležno državno tijelo dostavlja Banci dokument na temelju kojeg Transakcijski račun treba zatvoriti.
217. Banka će Transakcijski račun Klijenta zatvoriti s onim danom kada sukladno s prethodno navedenim točkama prestane Okvirni ugovor, odnosno u roku koji u svojoj odluci odredi sud ili drugo nadležno državno tijelo.
218. U slučaju primitka obavijesti o smrti fizičke osobe koja je samostalno obavljala gospodarsku

djelatnost ili slobodno zanimanje, Banka će Transakcijski račun zatvoriti i sredstva isplatiti nasljednicima određenima pravomoćnim rješenjem o nasljeđivanju.

- 219. Iznimno od prethodnog stavka, a u slučaju prijenosa obrtnice na nasljednike, Banka će prenijeti Transakcijski račun na nasljednika po predloženju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.
- 220. Ako postoje dugovanja po Transakcijskom računu nakon smrti fizičke osobe koja je samostalno obavljala gospodarsku djelatnost ili slobodno zanimanje, dužni su ih podmiriti nasljednici iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.
- 221. 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.
- 222. 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.
- 223. 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 Domaću valutu.
- 224. Banka neće postupiti po zahtjevu Klijenta za zatvaranje Transakcijskog računa poslovnog subjekta ako je Klijent blokiran i nema otvoren nijedan transakcijski račun u drugim bankama.

XVIII. Izmjene Općih uvjeta

- 225. Izmjene Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnima u Poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr najmanje 15 (petnaest) dana prije datuma početka primjene izmjena.
- 226. Ako Klijent do datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je suglasan s predloženim izmjenama.
- 227. Klijent koji ne prihvaća izmjene Općih uvjeta može otkazati Okvirni ugovor bez ikakve naknade do datuma stupanja izmjena na snagu.
- 228. U slučaju da Klijent obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta, ali ne otkaze Okvirni ugovor, smatra se da je otkaz Okvirnog ugovora dan isti dan kao i kad je Banka primila obavijest Klijenta o neprihvatanju izmjena Općih uvjeta uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana.

XIX. Završne odredbe

- 229. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 23. lipnja 2025. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta stavlja se izvan snage te prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte od 28. siječnja 2025. godine.

- 230. Potpisom Okvirnog ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima i da pristaje na njihovu primjenu.
- 231. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na sve ugovore koje su Klijenti i Banka sklopili do dana početka njihove primjene.
- 232. Za sklapanje Okvirnog ugovora i komunikaciju između Banke i Klijenta koristit će se hrvatski jezik.
- 233. Ovi Opći uvjeti izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.
- 234. Za sve odredbe ovih Općih uvjeta koje su protivne kogentnim odredbama važećih propisa smatrat će se da su zamijenjene kogentnim odredbama s danom početka njihove primjene.
- 235. Za sve sporove koje proizlaze iz Okvirnog ugovora ili su u vezi s njima mjesno je nadležan sud u Zagrebu.
- 236. 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.
- 237. Na Okvirni ugovor primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo