

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Uprava Banke donijela je dana 23. veljače 2021. godine

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

### ***I. Područje primjene***

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

Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga, koji zajedno s 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 poslovnih subjekata i pripadajućim posebnim općim uvjetima za dodatne usluge koje ugovaraju Banka i Klijent čine Okvirni ugovor.

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

### ***II. Opće odredbe***

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

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

Popis centara/ispostava Banke s kontakt podacima kao i ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

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

### **III. Definicije**

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

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

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

Okvirni ugovor čine Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga, Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte, Odluka 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, Odluka o visini kamatnih stopa u dijelu koji se odnosi na poslovanje poslovnih subjekata po transakcijskom računu i Terminski plan izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata.

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

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

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

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

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

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

**Podnositelj prigovora** je fizička osoba - potrošač ili poslovni subjekt za kojeg se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njegov prigovor i koji je već podnio prigovor.

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

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

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

**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).

**Vrijeme primitka** naloga za plaćanje je trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje neposredno od strane platitelja ili posredno od strane pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja te od strane ili preko primatelja plaćanja. Krajnje vrijeme za zaprimanje i izvršenje naloga za plaćanje određeno je Terminskim planom.

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

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

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

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

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

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

**Dinamička konverzija valuta - Dynamic currency conversion (DCC)** - usluga kod koje, prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu, Korisnik može, ukoliko mu je navedeno ponuđeno na ekranu uređaja, odabrati iznos terećenja u domicilnoj valuti. Primjenjivi tečaj za dinamičku konverziju valute i eventualna naknada za uslugu prikazani su na ekranu uređaja te potvrđi o transakciji.

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

**Usluga iniciranja plaćanja** je online elektronička usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova transakcijskog računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

**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 transakcijskih računa koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga.

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

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

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

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

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

**Treća država** je svaka strana država koja nije država članica.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Platna kartica (dalje: Kartica)** – međunarodno valjana kartica koja Korisniku omogućuje plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu, podizanje gotovog novca i korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. Karticom se smatra kontaktna i beskontaktna kartica Banke. Beskontaktna kartica je kartica koja uz standardne funkcionalnosti kontaktnog korištenja kartice provlačenjem ili umetanjem kartice u EFTPOS uređaj, odnosno bankomat, omogućava beskontaktno korištenje kartice prinošenjem, kartice EFTPOS uređaju, odnosno bankomatu. Prema pravilima kartičnih kuća i ovisno o iznosu transakcije, autorizacija transakcije plaćanja provodi se ili samo prinošenjem kartice EFTPOS uređaju ili prinošenjem kartice EFTPOS uređaju i potpisom na potvrdu o izvršenom plaćanju, odnosno unosom PIN-a. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja platnu karticu čini debitna Visa Business Electron/Visa Business Debit/Mastercard Business Debit platna kartica koja predstavlja vlasništvo Banke.

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

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

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

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

**EFTPOS** – uređaj na Prodajnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca, uplatu sredstava na transakcijski račun putem kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju personaliziranom sigurnosnom vjerodajnicom kartice, potpisom ili prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.

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

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

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

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

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

**Usluge izravnog bankarstva** – skup usluga Banke koje čine usluge *online* bankarstva, usluga SMS-a i drugih ugovorenih usluga izravnog bankarstva, a koje nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih transakcija.

**Online bankarstvo** – Banka Klijentu omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje (transakcijskim računom) putem internetskog bankarstva ili mobilne aplikacije. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja pojam *online* bankarstvo predstavlja usluge internetskog i mobilnog bankarstva povezane s transakcijskim računom.

**Online** jest mogućnost povezivanja putem javno dostupne komunikacijske mreže, primjerice interneta, radi korištenja određene usluge.

**Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice** – tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja kartice odnosno kojim se autoriziraju platne transakcije učinjene karticom. U skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice predstavljaju podatke na kartici i podatke pridružene kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje kartice. Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice koriste se pojedinačno ili povezano a predstavljaju podatke: ime i prezime Korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na poledini kartice, datum važenja kartice, potpis Korisnika kartice, te PIN i token/mToken lozinka:

- a) **PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke, a služi za identifikaciju Korisnika kartice i/ili izravnog bankarstva prilikom autorizacije platnih transakcija.
- b) **token/mToken lozinka (OTP – One Time Password)** – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje generira token/mToken. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga on-line bankarstva Banke ili autorizacije platnih transakcija karticom prilikom kupovine na prodajnim mjestima na Internetu.

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

**Pouzdana autentifikacija** klijenta jest autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik 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.

**Posredni identifikator računa** (dalje u tekstu: PIR) – broj mobitela, e mail adresa ili osobni identifikacijski broj (OIB) Klijenta koji Klijent povezuje s IBAN-om svog transakcijskog računa, koji Banka, temeljem suglasnosti Klijenta, 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.

**Registar posrednih identifikatora računa** (dalje u tekstu: RPIR) – nacionalni registar kojim upravlja Financijska agencija (FINA) u koji se, temeljem suglasnosti Klijenata dane putem Banke kao sudionika RPIR-a, registrira od strane Klijenta određeni PIR uz određeni broj transakcijskog računa (IBAN). RPIR potom omogućava drugom korisniku platne usluge čiji je pružatelj platne 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. RPIR je usklađen sa standardima SPL-a (engl. Standardised Proxy Lookup) – jedinstvenom europskom bazom koju razvija Europsko platno vijeće (engl. European Payments Council) u svrhu interopeerabilnosti na razini EU-a, odnosno mogućnost da se korištenjem baze mogu zadavati plaćanja u korist bilo kojeg primatelja plaćanja na području Europske unije. Na zahtjev klijenta registrirani par PIR-IBAN bit će dostupan pružateljima platnih

usluga unutar SEPA područja kroz SPL bazu nakon što Europsko platno vijeće dovrši razvoj funkcionalnosti.

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

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

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

**Prigovor na poslovanje Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo** - je izjava o nezadovoljstvu podnositelja u vezi s bankovnom odnosno financijskom uslugom kako je određeno zakonom koji uređuje poslovanje kreditnih institucija, platnom uslugom kako je određeno zakonom o platnom prometu ili smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, a uključuje i prigovor na neautorizirane transakcije platnom karticom.

**Sankcije** (međunarodne 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 financijskih institucija i njihovih klijenata postavljanjem ograničenja, i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava obustavom izvršenja usluga i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava.

Sankcije su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodi i usluge navedeni u propisima Vijeća Europe, 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.

Sankcije koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države su sankcije, zabrane i mjere ograničavanja koje je izdao predsjednik Sjedinjenih Američkih Država i objavio Ured za kontrolu strane imovine američkog Ministarstva financija (OFAC). Te sankcije se odnose na sve fizičke i pravne osobe koje imaju američki status, kao i financijske transakcije denominirane u USD.

Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima poslovanja, a tiču se poslovanja platnim i kreditnim karticama, usluga izravnog bankarstva ili drugih platnih usluga imaju značenje kako je to utvrđeno općim uvjetima koje je Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo donijela za određeni proizvod i/ili uslugu, a ukoliko nisu definirani niti njima, imaju značenje kako je to utvrđeno Zakonom o platnom prometu i relevantnim propisima.



#### **IV. Otvaranje transakcijskog računa**

5. Banka otvara Klijentu transakcijski račun na temelju zaključenog Okvirnog ugovora. Klijent može kod Banke otvoriti više transakcijskih računa za bilo koju svoju poslovnu namjenu koja je u skladu s važećim propisima.
6. Klijent može na transakcijskom računu držati i preko njega provoditi platne transakcije u kunama i stranim valutama naznačenima na važećoj tečajnoj listi Banke. Tečajna lista je dostupna na službenim internetskim stranicama Banke.
7. Banka s Klijentom može zaključiti Okvirni ugovor i Klijentu otvoriti transakcijski račun samo ako su ispunjeni svi uvjeti predviđeni ovim Općim uvjetima poslovanja i to kako slijedi:

**a)** Klijent je dostavio Banci 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 svih fizičkih osoba koje su ovlaštene raspolagati sredstvima na transakcijskom računu uključujući i 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 međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske te u svrhu ispunjavanja obveza koje za Banku proizlaze iz poreznih propisa kao što su Opći porezni zakon i Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza,

**c)** Banka je pribavila sve podatke koje je za transakcijski račun dužna dostavljati u skladu s propisom kojim se uređuje sadržaj Jedinstvenog registra računa u Republici Hrvatskoj,

**d)** Klijent je dostavio Banci drugu dokumentaciju u skladu s važećim propisima i bilo koje druge dokumente koje prema potrebama zahtijeva Banka.

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

8. Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na temelju kojih je Banka otvorila transakcijski račun 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. Ovlašteni zastupnici Klijenta zaključuju Okvirni ugovor u prisutnosti predstavnika Banke. Ovlaštenim zastupnicima se smatraju zakonski zastupnici Klijenta ili osoba ovlaštena od strane zakonskog zastupnika Klijenta (punomoćnik).
11. Zahtjev za otvaranje transakcijskog računa u ime i za račun Klijenta mogu podnijeti i Okvirni ugovor mogu zaključiti jedan ili više punomoćnika koji su na to ovlašteni specijalnom punomoći na kojoj je potpis zakonskog/ih zastupnika Klijenta ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo. Punomoćnik ne može prenijeti svoja ovlaštenja na drugu osobu.

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

#### **V. *Ovlaštenici po transakcijskom računu***

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

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

### ***Zaprimanje naloga za plaćanje***

26. Banka izvršava naloge za plaćanje u skladu s važećim propisima i ovim Općim uvjetima poslovanja.
27. Pod nalogima za plaćanje podrazumijevaju se nalozi inicirani:
- na papiru putem ugovorenog distributivnog kanala Banke ili kanalima ugovornih partnera,
  - elektroničkim putem, koristeći se ugovorenim distributivnim kanalima Banke ili kanalima ugovornih partnera,
  - korištenjem usluge iniciranja plaćanja od strane pružatelja usluge iniciranja plaćanja,
  - od strane primatelja plaćanja temeljem SEPA suglasnosti za Poslovno izravno terećenje,
  - putem internetskih prodajnih mjesta,
  - putem EFTPOS terminala na prodajnim mjestima,
  - na bankomatu,
  - 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 kunama za poslovne subjekte rezidente.

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

28. Punomoć se dostavlja isključivo Banci i važeća je od prvog radnog dana nakon dana primitka punomoći u Banci sve do izmjene ili opoziva Punomoći.

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

### ***Izvršenje naloga za plaćanje***

37. Banka će izvršiti nalog za plaćanje ako su ispunjeni svi slijedeći uvjeti:
- da je nalog za plaćanje zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja i Terminskom planu izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata,

- da su na transakcijskom računu platitelja evidentirana raspoloživa sredstva za provođenje naloga za plaćanje,
  - da nalog za plaćanje ima popunjene sve obvezne elemente,
  - da neki od elemenata nije ispravljan, precrtan, brisan ili na neki drugi način mijenjan,
  - da je platna transakcija autorizirana na ugovoreni način,
  - da ne postoje zakonske zapreke za provođenje naloga
  - da Klijent ne postupa protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugim prisilnim propisima.
38. Nalozi za isplatu i bezgotovinsko plaćanje koji se dostavljaju u distributivni kanal Banke ili kanale ugovornih partnera na papiru moraju biti potpisani od strane Ovlaštenika određenih na obrascu Banke za evidentiranje Ovlaštenika po transakcijskom računu.
39. Za naloge za plaćanje na papiru koji imaju otisnut bar kod Banka nije dužna provjeriti da li se zapis u bar kodu podudara s drugim podacima ispisanim na nalogu za plaćanje.
40. Nalozi za plaćanje zaprimljeni u Banci elektronskim putem potpisuju se na ugovoreni način.
41. Banka izvršava naloge za plaćanje u valuti na koju nalog za plaćanje glasi, a koja mora biti jedna od valuta sa važeće tečajne liste Banke. Klijent mora na dan započinjanja izvršenja naloga za plaćanje osigurati pokriće na svom transakcijskom računu u valuti koju je na nalogu za plaćanje naznačio kao valutu pokrića. U protivnom Banka zadržava pravo neizvršenja naloga za plaćanje.
42. Platna transakcija je autorizirana ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija. Klijent daje suglasnost za izvršenje platne transakcije:
- u centru/ispostavi Banke ili ugovornog partnera – potpisom naloga od strane ovlaštenih osoba,
  - putem online bankarstva, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja i drugih kanala – upotrebom autentifikacijskog/autorizacijskog uređaja/sustava i/ili PIN-a 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.
43. U slučaju iniciranja platne transakcije preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, platitelj radi iniciranja platne transakcije daje izričitu suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja.
44. 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.
45. 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.

46. Pri izvršenju nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija, neovisno o valuti platne transakcije, obvezno je korištenje troškovne opcije 'SHA' (platitelj i primatelj snose svaki svoje troškove).
47. Klijent je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.
48. Banka nije odgovorna za štetu koju je Klijent pretrpio ukoliko je dostavio Banci netočnu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja. Ukoliko Klijent osim jedinstvene identifikacijske oznake primatelja plaćanja dostavi Banci i ostale podatke za izvršenje naloga za plaćanje, Banka će biti odgovorna samo za izvršenje naloga za plaćanje u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom primatelja plaćanja.
49. Pri izvršenju naloga za plaćanje, Banka koristi podatke o nazivu, adresi i OIB-u platitelja iz svog sustava i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Klijenta.
50. Ako Klijent na nalogu za plaćanje koji se odnosi na nacionalna plaćanja u kunama i eurima za koji nije obavezno popunjavanje modela i poziva na broj platitelja/primatelja nije popunio navedene podatke, Banka u izvršenju naloga za plaćanje popunjava model HR99 i isto se ne smatra izmjenom instrukcije Klijenta.
51. Nalog za plaćanje ne smije sadržavati uvjete, u protivnom će se smatrati da svaki takav uvjet ne postoji.
52. 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.
53. Ako Banka zaprimi uplatu sredstava u korist transakcijskog računa Klijenta u Banci kojoj nisu priložene sve obvezne informacije o primatelju i platitelju propisane Uredbom (EU) 2015/847, Banka može predmetna sredstva odbiti i vratiti platitelju.
54. U slučaju uplate sredstava na transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci, Banka će iznos platne transakcije staviti na raspolaganje Klijentu isti radni dan na koji je zaprimila sredstva sukladno Terminskom planu ukoliko su platnom transakcijom zaprimljeni svi potrebni podaci za odobrenje transakcijskog računa Klijenta. Ako su sredstva zaprimljena na neradni dan, smatrat će se da su sredstva zaprimljena slijedećeg radnog dana.
55. 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.
56. Vrijeme primitka naloga za plaćanje definirano je Terminskim planom izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja i koji je dostupan na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).
57. Naloge za plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u kunama i eurima i prekogranične platne transakcije u eurima koje nije bilo moguće izvršiti na datum valute uslijed nedostatka pokrića na transakcijskom računu Klijenta ili blokade transakcijskog računa, Banka će izvršiti u slijedećih 5 (pet) kalendarskih dana ukoliko se radi o plaćanjima unutar Banke odnosno u slijedećih 5 (pet) radnih dana ukoliko se radi o međubankovnim

plaćanjima uz uvjet da je prethodno osigurano pokriće na transakcijskom računu ili se transakcijski račun od blokira.

58. Neizvršavanje naloga za plaćanje zbog nedostatka pokrića na transakcijskom računu Klijenta ne smatra se odbijanjem naloga te o navedenom Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta.
59. Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku koji se odnose na prekogranične i međunarodne platne transakcije, Klijent ne prilaže popratne dokumente, već je obvezan 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.
60. Klijent je obvezan Banci, na njezin zahtjev i u roku koji odredi Banka, dostaviti sve podatke i dokumentaciju koje ga zatraži Banka kako bi provjerila da li je izvršenje naloga za plaćanje protivno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske 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, a u slučaju da joj iste ne dostavi u zatraženom roku, Banka je ovlaštena odbiti izvršenje naloga za plaćanje. Banka može izvršiti nalog za plaćanje i nakon protoka roka koji je za izvršenje naloga za plaćanje određen Terminskim planom izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata ako je to posljedica provjere navedenih okolnosti, te nije odgovorna za izvršenje naloga sa zakašnjenjem zbog tog razloga.

### ***Batch booking***

61. Klijent može zadati naloge za izvršenje nacionalnih platnih transakcija u kunama i eurima i prekograničnih platnih transakcija u eurima u elektroničkom obliku koristeći opciju „batch booking“ odnosno terećenje transakcijskog računa u ukupnom iznosu za određenu grupu naloga. Banka će izvršiti samo onu grupu naloga za koju je Klijent odredio terećenje svog transakcijskog računa u ukupnom iznosu ukoliko su svi nalozi unutar te grupe ispravni i ukoliko je na transakcijskom računu Klijenta evidentirano pokriće za izvršenje cijele grupe naloga. U suprotnom, Banka će odbiti izvršenje cijele grupe naloga.
62. Ako je Klijent unutar iste grupe naloga koju je podnio na izvršenje nakon vremena određenog Terminskim planom za izvršenje eksternih naloga za tekući datum valute zadao interna i eksterna plaćanja, Banka će ponuditi Klijentu izvršenje svih naloga unutar odnosne grupe slijedećeg radnog dana.
63. Ukoliko Klijent ne popuni način terećenja svog transakcijskog računa na nivou grupe naloga u datoteci zadanoj u elektroničkom obliku, smatrat će se da je zadao terećenje svog transakcijskog računa u pojedinačnim iznosima naloga.
64. 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 ukoliko je transakcijski račun klijenta blokiran ili u trenutku izvršenja na transakcijskom računu Klijenta nije bilo dovoljno sredstava za izvršenje cijele grupe naloga.

### ***Odbijanje naloga za plaćanje***

65. Banka, odnosno ugovorni partner, može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ukoliko 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, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugim prisilnim propisima. U tom slučaju, smatrat će se da nalog nije niti zaprimljen, a Banka će obavijestiti Klijenta o odbijenom nalogu te, ukoliko je moguće, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja i to unutar ugovorenih rokova za izvršenje naloga za plaćanje. Banka od Klijenta može tražiti plaćanje naknade za navedenu obavijest ako je odbijanje izvršenja naloga za plaćanje bilo objektivno opravdano.
66. U slučaju odbijanja izvršenja naloga za plaćanje iniciranih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka će o istome obavijestiti Klijenta putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.
67. U slučaju odbijanja izvršenja naloga za plaćanje iniciranih putem kanala ugovornih partnera, ugovorni partner je dužan informirati klijenta o nemogućnosti provođenja prilikom zadavanja naloga.

### ***Povrat izvršenog naloga za plaćanje***

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

### ***Opoziv naloga za plaćanje***

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



73. Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijena nalog za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije. Za opoziv ove platne transakcije nakon navedenog roka potrebna je suglasnost primatelja plaćanja.
74. U slučaju izravnog terećenja Klijent može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do 16,00 sati radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja uz prethodnu suglasnost primatelja plaćanja.
75. Banka za opoziv naloga za plaćanje naplaćuje Klijentu naknadu sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama).
76. 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.
77. 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***

78. Banka raspolaže sredstvima na transakcijskom računu temeljem ugovornih ovlasti danih od strane Korisnika platnih usluga.
79. 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.
80. Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po transakcijskom računu Klijenta nastalih u provođenju naloga za plaćanje i platnih transakcija u Banci ili kod treće strane kojoj je Banka povjerala obavljanje pojedinih platnih usluga.

#### ***VII. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o transakcijskom računu***

81. Klijent koji ima ugovorenu Bančinu uslugu internetskog i/ili mobilnog bankarstva, odnosno čiji je transakcijski račun dostupan online putem online bankarstva Banke, može nalog za plaćanje zadati koristeći uslugu iniciranja plaćanja koju pruža ovlašteni pružatelj usluge iniciranja plaćanja po transakcijskom računu i/ili se koristiti platnom uslugom informiranja o transakcijskom računu koju pruža ovlašteni pružatelj platne usluge informiranja o računu.
82. Pružatelji platne usluge iniciranja plaćanja i platne usluge 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.
83. Pružatelji platne usluge iniciranja plaćanja i platne usluge informiranja o računu dužni su proslijediti personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima.

84. Banka provodi pouzdanu autentifikaciju ovlaštenih osoba Klijenta pod uvjetima i na način definiran u Općim uvjetima poslovanja za korištenje usluga izravnog bankarstva za poslovne subjekte.
85. U slučaju neovlaštenog pristupa računu za plaćanje od strane pružatelja platne usluge informiranja o računu ili pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja ili njegov pristup s ciljem prijave, uključujući neovlašteno iniciranje platne transakcije ili iniciranje platne transakcije s ciljem prijave, Banka smije uskratiti pristup računu za plaćanje 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 nastavnim odredbama ovih Općih uvjeta, osim ako je davanje obavijesti o namjeri i o razlozima za uskraćivanje pristupa računu za plaćanje 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 za plaćanje.
86. Banka će ponovno omogućiti pristup računu za plaćanje odmah nakon što prestanu postojati razlozi za uskraćivanje pristupa.

#### ***Usluga iniciranja plaćanja***

87. Banka će sa zaprimljenim nalogima zadanim putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja postupati na isti način kao i s nalogima zadanim izravno od strane platitelja putem online bankarstva Banke uključujući primjenu Terminskog plana izvršenja platnih transakcija i naknada, osim u slučaju objektivno opravdanih razloga.
88. Autorizacija naloga zadanih od strane pružatelja usluge iniciranja plaćanja, provest će se pod uvjetima i na način definiran u Općim uvjetima poslovanja za korištenje usluga izravnog bankarstva za poslovne subjekte.
89. Nakon iniciranja transakcije putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja Klijent se preusmjerava na sučelje Banke radi provođenja pouzdane autentifikacije Klijenta.

#### ***Usluga informiranja o računu***

90. Pružatelj platne usluge informiranja o računu smije pristupati samo informacijama i platnim transakcijama povezanim s računom za plaćanje za koji je Klijent dao suglasnost.
91. Nakon davanja suglasnosti pružatelju usluga informiranja o računu, Klijent se preusmjerava na sučelje Banke radi provođenja pouzdane autentifikacije Klijenta.
92. 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 iste Klijent poduzima prema pružatelju usluge informiranja o računu.
93. Klijent će se pouzdano autentificirati Banci kada prvi put pristupa računu putem pružatelja usluge informiranja o računu i svaki sljedeći put kada ga Banka to zatraži, a pružatelj usluge informiranja o računu može pristupiti računu bez aktivnog sudjelovanja Klijenta najviše 4 puta tijekom 24 sata.

94. Klijent putem pružatelja usluge informiranja o računu može pristupiti onim informacijama o računu kojima može pristupiti izravno putem online bankarstva Banke.
95. 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.
96. Pružatelj platne usluge informiranja o računu dužan je upotrebljavati podatke, pristupati im te ih pohranjivati isključivo u svrhu pružanja usluga informiranja o računu koju je Klijent izričito zatražio, sukladno pravilima 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***

97. Korisnik može u nacionalnom platnom prometu inicirati platnu transakciju kreditnog transfera u korist određenog primatelja plaćanja posredstvom PIR-a kao jedinstvenog identifikatora računa primatelja plaćanja. Način iniciranja naloga, postupak aktivacije i deaktivacije usluge RPIR-a kao i periodička provjera aktivnosti PIR-a svake dvije godine, detaljno je opisan u Općim uvjetima poslovanja HPB d.d. za korištenje usluga izravnog bankarstva za poslovne subjekte.

### ***IX. Ostale osnove za terećenje transakcijskog računa***

#### ***Naplata mjenica***

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

#### ***Provedba ovrhe na novčanim sredstvima***

100. 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 temeljem zakona. Banka iz sredstava odobrenog prekoračenja ne provodi osnove za plaćanje zaprimljene od Fine sukladno odredbama propisa koji se odnose na provedbu ovrhe na novčanim sredstvima, kao i temeljem druge relevantne regulative temeljem koje se provodi ovrha po računima Klijenta, izuzev ako je takva mogućnost izričito ugovorena između Banke i Klijenta.
101. U slučaju nedostatka sredstava za izvršenje naloga u valuti u kojoj se nalog treba izvršiti, Banka će plijeniti sredstva na svim transakcijskim računima Klijenta koji nisu izuzeti od ovrhe slijedećim redoslijedom: vrste računa 11/18, 13, 14, 15, 32, 31, 35, 92, 36, pri čemu

će se sredstva plijeniti po pojedinom računu u svim valutama redom kako slijedi: HRK, EUR, USD, CHF, GBP, CAD, AUD, DKK, HUF, JPY, NOK, SEK, CZK, BAM, PLN.

102. Radi provođenja zapljene novčanih sredstava temeljem naloga Fine Banka će teretiti transakcijske račune Klijenta otvorene u Banci.

## ***IX. Kartice***

### ***Vrste kartica***

103. Banka Korisnicima izdaje **Visa Business Debit/Mastercard Business Debit kartice**.

### ***Dostava kartice i personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice***

104. Banka će na adresu Korisnika naznačenu u Zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa ili Pristupnici, odnosno, u slučaju izmjene, na aktualnu adresu koju je Klijent/Korisnik dostavio Banci, najprije dostaviti neaktiviranu Karticu, ako nije dogovoren drugačiji način preuzimanja Kartice.  
Uz Karticu se dodjeljuje PIN koji se odvojeno od kartice dostavlja poštanskom pošiljkom na adresu Korisnika koju je Klijent prijavio Banci. PIN je poznat isključivo Korisniku i ne smije biti dostupan trećim osobama.  
Dostavljenu neaktiviranu karticu Korisnik je obavezan aktivirati na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

### ***Rok važenja i obnavljanje platne kartice***

105. 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.
106. Banka izdaje neaktiviranu karticu s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice i ista vrijedi do trenutka primitka i aktivacije obnovljene kartice odnosno najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na kartici. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Klijenta koje su prije toga nastale korištenjem kartice.
107. Rok važenja platne kartice se automatski obnavlja ako je transakcijski račun u aktivnom statusu dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće kartice. Obnovljena platna kartica vrijedi od trenutka njezine aktivacije, a aktivira se na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu. Obnovljena platna kartica ima iste personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice kao i kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće kartice poštom. Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja platne kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko Korisnik ne primi novu platnu karticu prije isteka roka važenja postojeće kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku. Platna kartica čiji je rok važenja istekao ne smije se koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).
108. Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, Klijentu/Korisniku izdati novu karticu sa 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. U tom slučaju postojeća kartica vrijedi do dana o

kojem će Banka obavijestiti Korisnika, a s kojim datumom će ju 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.

109. Ukoliko se u okviru postojećeg ugovornog odnosa Klijenta i Banke Korisniku/Klijentu 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 dospijeca prethodno nastalih troškova iz tog ugovornog odnosa.

### **Limit potrošnje**

110. Banka za svaku platnu karticu dodjeljuje dnevni i četverodnevni limit potrošnje. Korisnik može koristiti platnu karticu do visine raspoloživih sredstava na transakcijskom računu, a u granicama dnevnih i četverodnevnih limita za podizanje gotovog novca, pri plaćanju roba i/ili usluga uključujući i plaćanje roba i/ili usluga na internetu, te beskontaktno 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.
111. Korisnik platnih usluga može podići gotov novac na bankomatima do ugovorenog dnevnog limita za isplatu gotovog novca. Maksimalni iznos limita određuje Banka. Gotovinske isplate na bankomatima trenutno terete transakcijski račun.
112. Korisnik platnih usluga može polagati gotovim novcem na bankomatima Banke, i to koristeći se uplatnim (depozitnim) bankomatima s trenutnim odobrenjem transakcijskog računa pri čemu je iznos uplaćenih sredstava raspoloživ na transakcijskom računu odmah po završetku transakcije.
113. Ukoliko na transakcijskom računu nema dovoljno sredstava za provođenje platne transakcije, nalog za izvršenje platne transakcije bit će odbijen bez obzira na raspoloživost dodijeljenih limita.
114. Transakcije učinjene platnom karticom umanjuju raspoloživa sredstava na transakcijskom računu odmah po izvršenju transakcije. Klijent preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih platnih kartica izdanih uz transakcijski račun.
115. Banka može promijeniti visinu dnevnog gotovinskog i/ili limita za plaćanje i/ili broja transakcija o čemu će Korisnike prethodno obavijestiti putem distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu/Korisniku može omogućiti, u poslovnoj mreži Banke, na Internet stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

### **Korištenje kartice**

116. Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri plaćanju roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom prihvata „Mastercard“ ili „Visa“, za kupnju bez prisustva kartice, za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplatom mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena prihvatom „Mastercard“ ili „Visa“ kartice, za identifikaciju, uplatu gotovog novca na transakcijski račun te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.

117. Korisnik može koristiti karticu u okviru dnevnih limita i ograničenja kojima je Banka odredila broj transakcija koje Korisnici mogu obaviti u određenom vremenskom razdoblju, ovisno o tome radi li se o isplati gotovog novca ili plaćanju roba i usluga.
118. Korisnik mora potpisati platnu 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 platne kartice.
119. Korištenje platne kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici, osim kada se radi o uplatnim karticama koje se mogu koristiti isključivo za polog gotovog novca, a izdane su Korisnicima prije primjene ovih Općih uvjeta poslovanja, smatra se zlouporabom kartice te može imati za posljedicu onemogućavanje korištenja kartice. Platna kartica ne smije se koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Klijent snosi svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje platnom karticom.
120. Pri korištenju platne kartice Korisnik ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu kartice.
121. Korisnik je suglasan da se prilikom korištenja platne kartice može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.
122. Izdavanjem kartice Banka Korisniku omogućuje beskontaktno korištenje kartice. Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati tu mogućnost, može zatražiti ukidanje beskontaktno funkcije podnošenjem zahtjeva Banci putem distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku podnošenja može omogućiti. Ukidanjem funkcije za beskontaktno transakcije Korisnik nastavlja koristiti izdanu karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja. Pri upotrebi kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili provlačenjem kartice na EFTPOS uređaju, o čemu se obvezuje informirati prihvatno mjesto.
123. Korisnik se prilikom korištenja platne kartice mora pridržavati sljedećih pravila:
  - mora čuvati tajnim personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poledini kartice, te PIN ni u kojem slučaju ne smije priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu,
  - personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima, na papiru ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju,
  - personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti,
  - karticu mora koristiti tako da druge osobe, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na Internetnim stranicama ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica,

- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji, osim na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća, definirala provođenje transakcija bez potpisa Korisnika i/ili utipkavanja PIN-a, primjerice plaćanje cestarina i slično,
  - Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi,
  - u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu,
  - u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji, odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji,
  - Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim, odnosno, neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Izvatka o promjenama i stanju na transakcijskom računu koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene ili je pokušano njihovo izvršenje,
  - u slučaju plaćanja roba i usluga preko internetskih stranica, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa
  - dužan je u slučaju prigovora predočiti Banci originalni primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Interneta, 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 koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugim prisilnim propisima, te dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje platnog instrumenta te nastavak i praćenje zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugim prisilnim propisima
  - za vrijeme trajanja Ugovora dostaviti Banci u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provođenja dubinske analize Korisnika u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugim prisilnim propisima .
124. Platna transakcija koju je Korisnik inicirao korištenjem kartice smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina:
- uručenjem ili prinošenjem platne kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovog novca i potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovog novca putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, odnosno, unošenjem personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice u EFTPOS uređaj koji to traži,
  - uručenjem ili prinošenjem platne kartice prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, odnosno unošenjem personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice u EFTPOS uređaj koji to traži,

- umetanjem platne kartice u bankomat i unošenjem personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice u bankomat,
- pri plaćanju robe i usluga putem Internetskih stranica te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira te se platna transakcija autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini kartice odnosno jednokratnom lozinkom koju generira token odnosno mToken ako Korisnik obavlja transakciju koristeći uslugu izravnog bankarstva Banke,
- umetanjem ili prinošenjem Platne 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),
- za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez autorizacije potpisom ili personaliziranom sigurnosnom vjerodajnicom. Ovi se limiti mogu razlikovati na različitim tržištima, odnosno u različitim zemljama. Iz sigurnosnih razloga ponekad je i transakcije beskontaktnom karticom ispod propisanog limita potrebno autorizirati personaliziranom sigurnosnom vjerodajnicom čime se potvrđuje da je kartica u posjedu ovlaštenog korisnika koji jedini zna ispravnu personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu. Unos personalizirane sigurnosne vjerodajnice za 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 transakcija,
- sklapanjem ugovora o terećenju platne kartice.

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

125. Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta poslovanja se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Korisnika i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti naknadu za opoziv suglasnosti.

### ***Naknade i tečajevi***

126. Banka za korištenje kartica naplaćuje naknade sukladno Odluci o naknadama.
127. Naplata svih transakcija učinjenih karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama.
128. Platne transakcije izvršene Visa Business Electron/Visa Business Debit karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune na sljedeći način:
- sve platne transakcije napravljene u valuti EUR Banka preračunava u kune po vlastitom prodajnom tečaju Banke za devize za EUR na dan evidentiranja transakcije kod Banke,
  - sve transakcije napravljene u valuti koja nije EUR, Visa International preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune po prodajnom tečaju Banke za devize za EUR na dan evidentiranja transakcije kod Banke.

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



Tečaj Visa International dostupan je javnosti na Internet stranicama:

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

Platne transakcije izvršene Mastercard Business Debit karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

- sve transakcije napravljene unutar Mastercardove regije „Europe“ u valuti EUR Banka preračunava u kune po vlastitom prodajnom tečaju za devize za EUR u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke,
- sve transakcije napravljene unutar Mastercardove regije „Europe“ u valuti koja nije EUR, Mastercard najprije preračunava u EUR prema tečaju Mastercarda važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune po prodajnom tečaju Banke za devize za EUR u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke,
- sve transakcije napravljene izvan Mastercardove regije „Europe“ u valuti USD Banka preračunava u kune prema vlastitom prodajnom tečaju za devize za USD u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke,
- sve transakcije napravljene izvan Mastercardove regije „Europe“ u valuti koja nije USD, Mastercard najprije preračunava u USD prema Mastercardovom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune prema prodajnom tečaju Banke za devize za USD u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke.

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

Tečaj Mastercard International dostupan je javnosti na internetskim stranicama:

<https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert->

Tečajevi Banke dostupni su u pisanom obliku u centrima i ispostavama Banke, na internetskim stranicama Banke, putem INFO telefona 072 472 472, te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

129. Ukoliko Korisnik zaprimi uplatu novčanih sredstava od strane ili putem online pružatelja platnih usluga, Banka ni na koji način ne odgovara za iznos uplaćen od online pružatelja platnih usluga niti za tečaj koje je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

### **Zaštitne mjere**

130. Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka platne kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice.

131. Ukradena platna kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice i podataka s kartice.

132. Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu), te pisanu prijavu predati u najbliži centar/ispostavu Banke ili poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d., te putem ostalih distributivnih kanala kojima Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku kartice omogućuje. Po primitku prijave Banka će blokirati platnu karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

133. Na osnovi pisane prijave nestanka platne kartice sukladno ovoj točki, Korisniku se izdaje neaktivirana zamjenska kartica s novom personaliziranom sigurnosnom vjerodajnicom kartice. Trošak izdavanja zamjenske platne kartice snosi Klijent, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili podataka s kartice.
134. Korisnik je obavezan prijaviti policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlorporaba) karticom, kao posljedica nestanka kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi zlorporabe kartice. Banka može od Korisnika tražiti dostavu preslike zapisnika o prijavi prilikom rješavanja prigovora vezanog uz zlorporabu kartice.
135. Ukoliko Korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezati odmah vratiti Banci osobno ili preporučenom poštom na adresu Banke. Troškove učinjene nevažećom pronađenom karticom do prijave njenog nastanka u cijelosti snosi Korisnik.
136. Banka je ovlaštena blokirati karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika - prijave o nestanku (gubitku ili krađi), zlorporabi 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 Korisnika, kao i pored slučajeva opisanih u točki 143. ovih Općih uvjeta poslovanja (Korištenje i blokada platnih instrumenata):
- ako Korisnik postupi protivno ovim Općim uvjetima poslovanja ili prisilnim propisima,
  - ako je tri puta uzastopno uneseno pogrešno personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice,
  - 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 zlorporabe,
  - ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske 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 sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugih prisilnih propisa
  - u slučaju značajnog povećanja rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja,
  - ako je transakcijski račun koji je vezan uz karticu blokiran.
137. U slučaju kad Korisnik tri puta uzastopno unese krivu personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu kartice, Banka može onemogućiti daljnje korištenje kartice na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice, dok se na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira potpisom, kartica i dalje može nesmetano koristiti.

138. Banka može trajno uskratiti pravo korištenja platne kartice ukoliko Korisnik, po procjeni Banke, krši odredbe akata Banke ili pozitivnih propisa.
139. Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje ili inicirati platnu transakciju, obavijestiti će Korisnika kartice o odbijanju, o razlozima odbijanja ako je moguće i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.
140. Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje je li ispunjen neki od uvjeta iz prethodnih stavaka za blokadu platne kartice.
141. Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o namjeri i razlozima blokade kartice, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade kartice. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o blokadi i razlozima blokade kartice, ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o onemogućavanju korištenja kartice niti kada su tri puta uzastopno unesena pogrešne personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice. U tom slučaju Korisnik mora kontaktirati Banku kako bi mu se omogućilo korištenje kartice. Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu platne kartice, na zahtjev Korisnika, deblokirati karticu i/ili Korisniku izdati novu neaktiviranu karticu s novom personaliziranom sigurnosnom vjerodajnicom kartice.
142. Radi zaštite imovinskih interesa korisnika kartice 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 kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

#### ***X. Korištenje i blokada platnih instrumenata***

143. Banka je ovlaštena blokirati, odnosno privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korištenje određenih ili svih funkcionalnosti 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 postupa protivno ovim Općim uvjetima poslovanja ili prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni 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 koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske 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 koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugih prisilnih propisa,

- u slučaju platnog instrumenta temeljem kojeg Klijent može raspolagati dozvoljenim prekoračenjem po računu, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja,
  - po saznanju Banke o smrti Korisnika kartice.
144. Banka će pisanim putem prije blokiranja platnog instrumenta obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokade platnog instrumenta, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade platnog instrumenta. Banka nije dužna obavijestiti Klijenta o blokadi i razlozima blokade platnog instrumenta, ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu odnosno ostalim primjenjivim propisima.
145. Banka će deblokirati platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.
146. Klijent je dužan:
- koristiti se platnim instrumentom u skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja, ugovora kojim je regulirano izdavanje i korištenje tog platnog instrumenta i prisilnim 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, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugih prisilnih propisa, te 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, međunarodnim mjerama ograničavanja, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske 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, međunarodne mjere ograničavanja, odnosno sankcije koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugi prisilni propisi,
  - bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju,
  - neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta, uključujući personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice odnosno certifikat.

## ***XI. Podnošenje prigovora***

147. Klijent/podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Okvirnog ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja te zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.
148. Banka u poslovnim prostorima u kojima obavlja poslovanje s fizičkim i pravnim osobama i na internetskoj stranici Banke osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja prigovora te postupku rješavanja prigovora. Načela i pravila upravljanja prigovorima koje

Klijenti/podnositelji prigovora podnose Banci uređena su Politikom upravljanja prigovorima koja je javno objavljena i dostupna na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

149. Korisnik/Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana terećenja/odobrenja transakcijskog računa i/ili primitka Izvatka o promjenama i stanju na transakcijskom računu u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj transakciji, odnosno, o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji jer u protivnom gubi prema Banci pravo na naknadu štete i ostala prava koja mu s tim u vezi pripadaju po mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima.
150. Klijent/podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor na jedan od slijedećih načina:
- osobno u najbliži centar/ispostavu Banke (Regionalnom centru za stanovništvo) ili Regionalni/poduzetnički centar za gospodarstvo
  - e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
  - putem internetske stranice: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), popunjavanjem obrasca za podnošenje prigovora,
  - poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
  - telefaksom: 01/4707 987.

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

151. Prigovor Banci treba sadržavati slijedeće podatke:
- osobne podatke odnosno naziv, adresu i OIB Klijenta/podnositelja,
  - detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.
152. Banka će odgovoriti Korisniku/podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, u slučajevima kada Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja, Banka će unutar naprijed navedenog roka dostaviti privremeni odgovor u kojem će obavijestiti Klijenta/podnositelja prigovora o razlozima odgode i kašnjenja odgovora te roku do kojeg će primiti konačan odgovor koji ne može biti duži od 35 (trideset pet) dana od dana zaprimanja prigovora.
153. U svrhu rješavanja prigovora Korisnik/podnositelj je dužan priložiti Banci primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Internetskih stranica, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koje dobije od prihvatnog mjesta.
154. U slučaju prigovora Korisnika/podnositelja da je izvršena neautorizirana platna transakcija, uključivo i neautorizirana platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka će odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka prigovora Klijenta izvršiti povrat te transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno, dovesti terećeni transakcijski račun Klijenta u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

155. 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.
156. Banka nije dužna izvršiti povrat novčanih sredstava ako ima opravdan razlog za sumnju na prijevaru i ako je o navedenom prethodno obavijestila Hrvatsku narodnu banku.
157. Ako sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja Banka izvrši povrat iznosa platne transakcije koje je bila predmet prigovora, a naknadno se tijekom rješavanja prigovora utvrdi odgovornost Klijenta za njeno izvršenje odnosno da je platna transakcija bila uredno autorizirana, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov transakcijski račun u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.
158. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Korisnik 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 obavještavanje o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice u skladu sa zakonom,
  - ako je do krađe personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i/ili podataka s kartice došlo od strane treće osobe,
  - ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju,
  - ako Banka primatelja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju.
159. Korisnik također odgovara u cijelosti za svu štetu i troškove nastale korištenjem izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice.
160. Za troškove nastale uporabom kartice kod kojih je provedena pouzdana autentifikacija Korisnika jer se transakcija autorizira PIN-om ili tokenom/mTokenom (kod online platnih transakcija, unosom u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju jednokratne lozinke - OTP), neovisno o trenutku prijave izgubljenog ili ukradenog kartice, u cijelosti odgovara Korisnik/Klijent, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika/Klijenta, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.
161. Prigovor zbog troška plaćenog karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška.
162. Korisnik koji posumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje kartice dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ukoliko je moguće sačuvati dokaz o tome, a Banka će o toj tvrdnji Korisnika obavijestiti nadležno tijelo tj. Ministarstvo unutarnjih poslova RH ili

Državno odvjetništvo RH. Korisnik može i sam podnijeti i kaznenu prijavu nadležnom tijelu ukoliko smatra da je žrtva kaznenog djela.

163. Korisnik je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti prigovora.
164. Sve prigovore u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, Korisnik rješava s prodajnim mjestom.
165. Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice od strane prodajnog mjesta.
166. Banka ne odgovara za nemogućnost korištenja kartice, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu odnosno izvršenu neautoriziranu transakciju u slučaju:
  - postojanja objektivnih smetnji koje su izvan kontrole Banke na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti, uključujući ali ne ograničavajući se na rat, nemir, teroristička djela, štrajkove, prekid telekomunikacijskih veza i prestanak opskrbe električnom energijom,
  - postojanja obveza koje za Banku proizlaze iz drugih propisa, prijevare Korisnika.
167. Ukoliko Ovlaštena osoba Korisnika i/ili Korisnik odnosno podnositelj prigovora smatra da Banka postupala protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Ovlaštena osoba Korisnika i/ili Korisnik odnosno podnositelj prigovora može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci.

## ***XII. Kamate, naknade i tečajevi***

168. Banka obračunava i naplaćuje kamate i naknade za otvaranje i vođenje transakcijskog računa te pružanje ostalih platnih usluga u skladu s odlukama Banke koje reguliraju obračun kamata i naknada ili sukladno Okvirnom ugovoru zaključenim s Klijentom.
169. Za nacionalne platne transakcije u kunama Banka obračunava i naplaćuje naknadu jednom mjesečno po završetku obračunskog razdoblja (završen kalendarski mjesec) o čemu Banka Klijenta obavještava putem računa (fakture) i prilikom zatvaranja transakcijskog računa.

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.
170. Za nacionalne, prekogranične i međunarodne platne transakcije u ostalim valutama naknada se obračunava i naplaćuje odmah prilikom provođenja svake pojedine platne transakcije.
171. 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.
172. Kamata se obračunava mjesečno, a pripisuje transakcijskom računu kvartalno te kod zatvaranja transakcijskog računa Klijenta.

173. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Klijenta, Banka može provesti bez obavijesti Klijentu.
174. Banka u obradi naloga za izvršenje platnih transakcija u stranoj valuti primjenjuje dnevnu tečajnu listu Banke koja je objavljena na njenim Internet stranicama i u svim njenim poslovnim jedinicama. Banka može s Klijentom dogovoriti drugačiji tečaj od onog objavljenog na tečajnoj listi Banke.
175. Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i transakcije plaćanja roba i usluga na prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu Korisniku kartice ponuditi uslugu dinamičke konverzije valute te odabir iznosa terećenja transakcije u domicilnoj valuti. Iznos primjenjivog tečaja i/ili naknade koja se naplaćuje Klijentu određen je od strane inozemne banke i biti će transparentno prikazan na ekranu uređaja prije izvršenja transakcije, stoga Banka ne preuzima odgovornost za tečaj i/ili naknade koje će se obračunati prilikom korištenja navedene usluge.

Ukoliko Korisnik kartice prihvati uslugu dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i/ili naplaćene naknade biti 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.

176. Kod platnih transakcija koje se provode preko drugih osoba, Banka je ovlaštena iz iznosa platne transakcije naplatiti sve naknade i troškove za koje Banku ili primatelja plaćanja terete te osobe. Ako kod platnih naloga s opcijom „OUR“ Banka ne uspije naplatiti naknadu od banke pošiljatelja u roku 30 (trideset) dana od datuma dospijeća naknade, Banka zadržava pravo naplate naknade od Klijenta na teret bilo kojeg njegovog transakcijskog računa otvorenog u Banci direktnim (izravnim) terećenjem bez davanja posebne suglasnosti Klijenta. O svakoj promjeni naknada za platne usluge, Banka će obavijestiti Klijenta sukladno odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja.
177. Promjenjivost kamatne stope koju Banka obračunava na Odobreno 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](http://www.hpb.hr).

### ***XIII. Informiranje***

178. Banka izvješćuje Klijenta o izvršenim platnim transakcijama po transakcijskom računu putem Izvatka o promjenama i stanju na računu koji Klijentu dostavlja na ugovoreni način.
179. Banka obavještava Klijenta o izvršenim platnim transakcijama kao i o stanju i promjenama po transakcijskom računu putem Izvatka.
180. Banka će Klijentu na izvacima o promjenama i stanju na računu dati sve obvezne informacije o pojedinoj platnoj transakciji.
181. 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.



182. Ukoliko Klijent odluči osobno preuzimati u poslovnici Banke izvratke o promjenama i stanju na računu, Klijent je dužan iste preuzimati najmanje jednom mjesečno. U protivnom Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja izvadata o promjenama i stanju na računu.
183. Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 (osam) radnih dana, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i ostalih podataka o kojima je obavijestio Banku u zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa odnosno u drugom zahtjevu ili pristupnici temeljem kojih mu je Banka omogućila korištenje neke od platnih usluga te prema potrebi dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.
184. 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.
185. 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.
186. 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 i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju.
187. Banka će u slučaju sumnje na prijevaru i/ili općenito sumnje na neovlašteno korištenje ili korištenje računa suprotno odredbama Okvirnog ugovora obavijestiti Klijenta koristeći se isključivo pisanim putem slanjem dopisa na zadnju prijavljenu adresu Klijenta koju Banka ima evidentiranu u svom registru. 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 digitalne kanale.
188. 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.
189. Aktualni izvaci iz Odluke o visini kamatnih stopa i Odluke o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju poslovnih subjekata po transakcijskim računima objavljuju se i dostupni su na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

#### ***XIV. Zaštita podataka i povjerljivih informacija***

190. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na Internet stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

191. Podaci o stanju i promjenama na transakcijskom računu Korisnika predstavljaju bankovnu tajnu i Banka ih može dati samo uz izričitu suglasnost Korisnika odnosno u slučajevima predviđenim Zakonom o kreditnim institucijama.
192. Klijent koji obavlja platni promet putem kanala ugovornih partnera (Fine i/ili HP-Hrvatske pošte d.d.) ovlašćuje Banku da ugovornom partneru može dostaviti sve podatke koji su nužni za obavljanje platnoga prometa.

## **XV. Odgovornosti**

193. 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.
194. U slučaju da povrat novčanih sredstava iz platne transakcije s pogrešno navedenom jedinstvenom identifikacijskom oznakom nije moguć, Banka će Klijentu na njegov pisani zahtjev pružiti sve informacije koje ima na raspolaganju i koje su potrebne Klijentu u svrhu pokretanja sudskog postupka radi povrata novčanih sredstava.
195. Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost pružanja platnih usluga, kao i štetu koju bi Klijent uslijed toga pretrpio, ako je ona izazvana objektivnim smetnjama izvan kontrole Banke. Objektivnim smetnjama u pružanju platnih usluga smatraju se svi događaji ili radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje platnih usluga, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih djela, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati. Objektivnim smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, EuroNKS-a, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, Target2 sustava, Fine, HP-Hrvatske pošte d.d. i SWIFT-a.
196. 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 iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću,
  - ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa,
  - ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica Klijentove prijevare, prijevare Ovlaštenika ili 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 platnog naloga;
  - ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje Platne transakcije u odnosu na Klijenta Banke koji je primatelj plaćanja, posljedica postupanja Pružatelja platnih usluga Platitelja,
  - ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje posljedica postupanja primatelja plaćanja kod platnih transakcija iniciranih od strane primatelja plaćanja ili preko primatelja plaćanja,
  - u drugim slučajevima definiranim ovim Općim uvjetima.

197. Banka ne snosi odgovornost za naloge za plaćanje koji su podnijeti i izvršeni u granicama ovlaštenja iz Punomoći za donositelja naloga za plaćanje.
198. Banka se također oslobađa odgovornosti za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kojemu je uzrok obveza Banke da primjenjuje i provodi mjere sukladno propisima i međunarodno prihvaćenim obvezama na području sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugih prisilnih propisa, kao i propisima koji Banci nalažu obveze u pogledu provjere informacija koje moraju biti priložene prijenosu novčanih sredstava.
199. Također je isključena odgovornost Banke za neizvršenje ili produljenje roka izvršenja naloga ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi dodatne podatke i dokumentaciju radi provedbe mjera iz prethodnog stavka.
200. 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.
201. Pružatelj platne usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je Banka potvrdila primitak naloga za plaćanje u skladu s odredbama 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.
202. 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, uključivo i iznos štete nastale radi neprimjene pouzdane autentifikacije i druge pretrpljene štete.
203. 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 prijave, uključujući neovlašteno iniciranje platne transakcije ili iniciranje platne transakcije s ciljem prijave, te u slučaju nemogućnosti davanja obavijesti platitelju o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa računu za plaćanje zbog objektivno opravdanih i sigurnosnih razloga, ili ako je protivno propisima.
204. Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Klijenta i pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

## ***XVI. Pravna zaštita***

205. Za sve sporove koje proizlaze iz Okvirnog ugovora ili su u vezi s njima mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

206. 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.
207. Na Okvirni ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

### ***XVII. Prestanak Okvirnog ugovora***

208. Okvirni ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.
209. Okvirni ugovor prestaje:
- istekom vremena ako je sklopljen na određeno vrijeme,
  - jednostranim otkazom od strane Banke ili Klijenta,
  - 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 te zakona i drugih propisa.
210. 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 (punomoćnik), izuzev ako Banka i Klijent ugovore da će se Okvirni ugovor smatrati otkazanim istekom otkaznog roka.
211. Danom otkaza Okvirnog ugovora dospijevaju sve do tada nedospjele obveze Klijenta prema Banci po osnovi Okvirnog ugovora te je Klijent iste obavezan ispuniti Banci bez odgađanja.
212. Banka može jednostrano otkazati Okvirni ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme pisanim putem uz otkazni rok od jednog (1) mjeseca.
213. 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.
214. Banka ima pravo jednostrano otkazati Okvirni ugovor bez ostavljanja otkaznog roka i s trenutnim učinkom te zatvoriti transakcijski račun:
- ako Klijent postupi protivno odredbama Okvirnog ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta kao što su propisi koji se odnose na pružanje platnih usluga, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja, odnosno sankcije koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države te Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske,
  - ako je pri sklapanju Okvirnog ugovora ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi vezanoj uz transakcijski račun 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,
  - slučajevima predviđenima mjerodavnim propisima ili na temelju odluke nadležnog tijela kojom se Banci nalaže zatvaranje određenog transakcijskog računa,
  - 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, međunarodnim mjerama ograničavanja, sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske i/ili drugih prisilnih propisa. U tim slučajevima Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja blokirati transakciju ili platni instrument, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao poslovni odnos s Klijentom, ako to smatra nužnim. Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti od Klijenta bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja.
  - 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 odredbama Zakona o međunarodnim mjerama ograničavanja
  - ako Banka utvrdi ili posumnja da u poslovnom odnosu s Klijentom postoje indikatori da Klijent svjesno zaobilazi međunarodne sankcijske mjere ograničavanja, sankcije koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države ili Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske.
215. U slučajevima navedenim u ovoj točki 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.
216. U slučaju otkaza Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će zatečena sredstva na transakcijskom računu Klijenta prenijeti na poseban račun Banke do konačne isplate Klijentu te ga o istome obavijestiti. Banka će Klijentu isplatiti navedena sredstva nakon što isti dostavi Banci odgovarajući dokaz o vlasništvu nad sredstvima na zatvorenom transakcijskom računu.
217. Otkazom Okvirnog ugovora otkazuju se i sve ostale usluge i posebni ugovori o ostalim uslugama vezanim za transakcijski račun Klijenta.
218. Ako se transakcijski račun zatvara na temelju zakona odnosno drugih 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.

219. 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.
220. 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.
221. Iznimno od prethodnog stavka, a u slučaju prijenosa obrtnice na nasljednike, Banka će prenijeti transakcijski račun na nasljednika po predočenju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.
222. Ukoliko postoje dugovanja po transakcijskom računu nakon smrti fizičke osobe koja je samostalno obavljala gospodarsku djelatnost ili slobodno zanimanje, ista su dužni podmiriti nasljednici iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.
223. 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.
224. 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.
225. Kod zatvaranja transakcijskog računa Klijent je dužan dati nalog za prijenos sredstava radi dovođenja stanja transakcijskog računa po svim valutama na nulu. Ako Klijent ne da nalog za prijenos sredstava u stranoj valuti, Banka će pri zatvaranju transakcijskog računa zatečena sredstva u stranoj valuti konvertirati u kune.
226. Banka neće postupiti po zahtjevu Klijenta za zatvaranje transakcijskog računa poslovnog subjekta ako je Klijent blokiran i nema otvoren niti jedan transakcijski račun u drugim bankama.

### ***XVIII. Izmjene Općih uvjeta poslovanja***

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

## **XIX. Završne odredbe**

231. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 15. ožujka 2021. godine kojim danom prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte od 17. srpnja 2020.
232. Potpisom Okvirnog ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja i da pristaje na njihovu primjenu.
233. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se i na sve ugovore koje su Klijenti i Banka sklopili do dana početka njihove primjene.
234. Postojeći obrasci potpisnih kartona deponirani u Banci na kojima su prijavljeni osobni podaci i potpis Ovlaštenika za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu Klijenta te pečat Klijenta i dalje su važeći u dijelu osobnih podataka i potpisa Ovlaštenika.
235. Za sklapanje Okvirnog ugovora i komunikaciju između Banke i Klijenta koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banke i Klijent ne ugovore drugačije.
236. Ovi Opći uvjeti poslovanja izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta poslovanja biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.
237. Za sve odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja koje su protivne kogentnim odredbama važećih propisa smatrat će se da su zamijenjene kogentnim odredbama s danom početka njihove primjene.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo

 0800 472 472  [WWW.HPB.HR](http://WWW.HPB.HR)  MOJHPB