

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke d.d., dana 31. prosinca 2010. godine Uprava Banke donosi slijedeće

## **Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke d.d. za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe**

### ***I. Opće odredbe***

---

1. Ovim Općim uvjetima poslovanja za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) utvrđuju se pravila po kojima Hrvatska poštanska banka d.d. (dalje: Banka) otvara, vodi i zatvara transakcijske račune fizičkih osoba, obavljanje platnih usluga, poslovanje s Maestro i VISA electron platnim karticama, terminski plan izvršenja platnih transakcija, obračun naknada i kamata u vezi s platnim uslugama, način i rokovi informiranja fizičkih osoba, te ostala prava i obveze Banke i fizičkih osoba u pogledu platnih usluga koje pruža Banka u skladu s važećim propisima.
2. Donositelj ovih Općih uvjeta poslovanja koji je ujedno i pružatelj platnih usluga je:
  - Hrvatska poštanska banka d.d., Zagreb, Jurišićeva 4, 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
  - Hrvatska narodna banka ovlaštena je za kontrolu i nadzor rada Banke.
  - Banka pruža platne usluge temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke.
3. Ovi Opći uvjeti poslovanja dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i poslovnih subjekata koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, te na web stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

### ***II. Definicije***

---

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

**Okvirni ugovor** je ugovor o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s Klijentom i kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji može sadržavati

obvezu i uvjete otvaranja i vođenja transakcijskog računa.

**Korisnik platnih usluga** je fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja

**Platitelj** je fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje

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

**Datum valute** je referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjiženja na teret računa za plaćanje (datum valute terećenja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja).

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

**Referentna kamatna stopa** je kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koja će se primjenjivati, a koja potječe iz izvora dostupnog javnosti.

**Radni dan** je dan na koji posluje platitelj pružatelj platnih usluga ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

**Račun za plaćanje** (dalje: račun ili transakcijski račun) je bilo koji račun kojeg vodi pružatelj platnih usluga na ime jednog ili više korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, računima se smatraju tekući račun, žiro račun i računi posebne namjene.

**Platna transakcija** je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstva koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

**Domaća platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje jedan ili više pružatelja platnih usluga koji posluju u Republici Hrvatskoj.

**Međunarodna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan posluje prema inozemnim propisima. Banka u skladu s ovim Općim uvjetima obavlja bezgotovinske platne transakcije u valutama koje su naznačene na važećoj tečajnoj listi Banke.

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

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

**Nalog za plaćanje** je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

**Izravno terećenje** je platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane platiteljevom pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja

**Platni instrument** je svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja platnim instrumentima se smatraju, među ostalima, čekovi, 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** je sredstvo koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. U smislu ovih Općih uvjeta, platnim karticama se smatraju debitna VISA electron i Maestro platna kartica.

**Korisnik kartice ili Korisnik** – Klijent ili od strane Klijenta opunomoćena osoba koja koristi Karticu za raspolaganje sredstvima na Računu

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

**Bankomat** – samouslužni uređaj za isplatu gotovine i ostale automatizirane usluge

**EFTPOS** – uređaj koji služi za elektroničko plaćanje, podizanje gotovine putem kartice, uplatu i za ostale usluge

**PIN** – osobni identifikacijski broj koji se dodjeljuje uz karticu i služi za identifikaciju korisnika kartice, a poznat je isključivo korisniku

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

**Dnevni limit** – iznos sredstava koji korisnik kartice može iskoristiti dnevno u zemlji i inozemstvu na bankomatu i pri plaćanju roba i usluga

**Četverodnevni limit** – iznos sredstava koji korisnik kartice može iskoristiti u roku od četiri dana u zemlji i inozemstvu na bankomatu 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 kartice.

### **III. Otvaranje transakcijskog računa**

5. Banka otvara Klijentu transakcijski račun na temelju pojedinačno zaključenog ugovora.
6. Banka otvara transakcijske račune na ime jednog Klijenta sukladno važećim zakonskim propisima i to:
  - Žiroračun
  - Tekući račun
  - Račun posebnih namjena
7. Računi se otvaraju pod uvjetom da je Klijent:
  - poslovno sposobna fizička osoba
  - maloljetna osoba u radnom odnosu
  - osoba pod skrbništvom
  - maloljetna osoba kojoj se račun otvara za uplate nagrada, stipendija, zarada ostvarenih putem učeničkih servisa te ostalih primanja
8. Banka s Klijentom može zaključiti Ugovor i Klijentu otvoriti račun nakon što je pribavila sve podatke i isprave potrebne za utvrđivanje identiteta Klijenta kao i za utvrđivanje identiteta svih fizičkih osoba koje su ovlaštene raspolagati sredstvima na računu, predviđene ovim Općim uvjetima poslovanja i mjerodavnim propisima, uključujući propise koji se odnose na sprječavanje pranja

novca i financiranje terorizma, te nakon što je pribavila sve podatke koje je za račun dužna dostavljati u skladu s propisom kojim se uređuje sadržaj jedinstvenog registra računa u Republici Hrvatskoj.

9. Banka može bez posebnog obrazloženja odbiti otvoriti račun Klijentu, u kojem slučaju ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.
10. Klijent osobno zaključuje Ugovor u prisutnosti predstavnika Banke. U protivnom, potpis Klijenta na Ugovoru mora ovjeriti javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo u zemlji ili inozemstvu.
11. Ugovor u ime i za račun Klijenta mogu zaključiti jedan ili više punomoćnika koji su na to ovlašteni specijalnom punomoći na kojoj je potpis Klijenta ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo u zemlji ili inozemstvu. Punomoćnik ne može prenijeti svoja ovlaštenja na drugu osobu.
12. Ugovor u ime i za račun maloljetne osobe i/ili osobe pod skrbništvom potpisuje njegov zakonski zastupnik odnosno skrbnik uz predočenje izvornika ili ovjerene kopije rodnog lista za osobe mlađe od 15 godine odnosno izvornika ili ovjerene kopije odluke centra za socijalnu skrb o imenovanju skrbnika. Zakonski zastupnik i/ili skrbnik koji je sklopio Ugovor u ime i za račun maloljetne osobe ili osobe pod skrbništvom odgovara za sve obveze nastale po računu.
13. Odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na Klijenta primjenjuju se na odgovarajući način i na zakonskog zastupnika odnosno skrbnika koji u ime i za račun Klijenta posluje po računu.
14. Banka je ovlaštena od Klijenta prije otvaranja računa zatražiti dostavu i ostale dokumentacije ukoliko je takva obveza ili pravo Banke predviđeno važećim propisima ili posebnim aktom Banke.
15. Klijent može započeti s korištenjem računa odmah nakon zaključenja Ugovora.
16. Klijent može na transakcijskom računu držati i preko njega provoditi platne transakcije u kunama i stranim valutama naznačenima na važećoj tečajnoj listi Banke.
17. Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na temelju kojih je Banka otvorila transakcijski račun.

#### **IV. Opunomoćenici po računu**

---

18. Klijent može temeljem specijalne punomoći opunomoćiti jednu ili dvije poslovno sposobne fizičke osobe za sklapanje Ugovora i/ili za

raspolaganje sredstvima na računu ili za poduzimanje određene pravne radnje naznačene u punomoći (u daljnjem tekstu: Opunomoćenik/ci).

19. Punomoć za raspolaganje sredstvima na računu Klijent daje, mijenja i opoziva isključivo u pisanom obliku. Klijent punomoć osobno potpisuje pred zaposlenikom Banke; u protivnom potpis Klijenta na punomoći mora ovjeriti javni bilježnik ili drugo nadležno domaće ili inozemno tijelo.
20. Ukoliko drugačije ne proizlazi iz punomoći, redovna punomoć kojom je opunomoćenik generalno opunomoćen za raspolaganje sredstvima na računu, bez pobliže naznake ovlaštenja, ovlašćuje opunomoćitelja da u ime i za račun Klijenta podnosi, opoziva i mijenja naloge za plaćanje.
21. Opunomoćnik ne može svoja ovlaštenja ili dio ovlaštenja iz punomoći prenijeti na drugu osobu niti raspolagati sredstvima na računu Klijenta nakon njegove smrti.
22. Opunomoćnik može samo na temelju specijalne punomoći:
  - podnijeti zahtjev za odobrenje prekoračenja po računu ili povećanje odnosno ukidanje odobrenog prekoračenja po računu,
  - promijeniti podatke o Klijentu, drugom opunomoćeniku ili računu,
  - ugovoriti usluge trajnog naloga, izravnog terećenja i elektroničkog bankarstva
  - preuzeti platne kartice
  - podnijeti zahtjev za zatvaranje računa
23. Izdana punomoć u odnosu na Banku prestaje važiti u sljedećim slučajevima:
  - u trenutku kada Banka primi pisani opoziv punomoći od strane Klijenta, pri čemu se punomoć može opozvati na jedan od načina koji su predviđeni za davanje punomoći,
  - u trenutku kada Banka bude obaviještena o smrti Klijenta
  - prestankom ugovora odnosno zatvaranjem računa
24. Prestanak punomoći nema utjecaja na platne transakcije koje su izvršene prije nego što je Banka upoznata s prestankom važenja punomoći.
25. Opunomoćenik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o smrti Klijenta te istodobno vratiti Banci sve Klijentove platne kartice, neiskorištene čekovne blankete i token. U protivnom Banka ne odgovara za štetu koju bi pretrpjeli nasljednici Klijenta.
26. Banka ne snosi odgovornost za štetu koju je Klijent pretrpio zbog toga što Banka nije

pravodobno obaviještena o prestanku važenja punomoći.

## **V. Izvršenje naloga za plaćanje**

### **Zaprimanje naloga za plaćanje**

27. Banka provodi naloge za plaćanje u skladu s važećim propisima i ovim Općim uvjetima poslovanja.
28. Klijent može raspolagati sredstvima na računu na sljedeće načine:
  - podnošenjem naloga za plaćanje u pisanom ili elektronskom obliku
  - korištenjem platnih kartica
  - korištenjem čekova
  - korištenjem ostalih platnih usluga koje mu Banka može učiniti dostupnima.
29. Pod nalogima za plaćanje podrazumijevaju se nalozi inicirani na:
  - obrascima platnog prometa na papirnom mediju
  - elektronskom mediju
  - temeljem zakonskih i ugovornih odnosa.
30. Banka će izvršiti nalog za plaćanje ukoliko su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:
  - da je nalog za plaćanje zaprimljen sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja i dnevno-terminskom planu izvršenja platnih transakcija u Banci koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja i koji je dostupan u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i poslovnih subjekata koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na web stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).
  - ukoliko su na računu platitelja evidentirana raspoloživa sredstva za provođenje naloga za plaćanje
  - ukoliko nalog za plaćanje ima popunjene sve obvezne elemente
  - ukoliko neki od elemenata nije ispravljan, precrtan, brisan ili na neki drugi način mijenjan
  - ukoliko je platna transakcija autorizirana na ugovoreni način
  - ukoliko ne postoje zakonske zapreke za provođenje naloga
31. Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati nalog za plaćanje dostupni su Klijentima u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i poslovnih subjekata koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na web stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)
32. Ako Banka zaprimi nalog za plaćanje na neradni dan ili iza vremena određenog dnevno-terminskim planom izvršenja platnih transakcija

kao kraj radnog dana, smatrat će se da je nalog za plaćanje zaprimljen sljedećeg 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.

33. 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
34. U prethodno navedenom slučaju, vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se dan ugovoren za započinjanje izvršavanja naloga.
35. Naloge za bezgotovinsko plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u domaćoj valuti Banka može zaprimiti do 14 dana unaprijed.

### **Izvršenje naloga za plaćanje**

36. Klijent i Banka mogu dogovoriti da se podnijeti nalozi za plaćanje izvršavaju prema prioritetu određenim od strane Klijenta, u suprotnom Banka će zaprimljene naloge za plaćanje izvršavati prema vremenu primitka.
37. Svi nalozi za plaćanje koji se dostavljaju u Banku na papirnom mediju moraju biti potpisani od strane Klijenta.
38. Nalozi za plaćanje zaprimljeni u Banci elektronskim putem potpisuju se ugovorenim i razmijenjenim elektroničkim ključem.
39. Banka izvršava naloge za plaćanje u valuti u kojoj nalog za plaćanje glasi, a koja mora biti jedna od valuta naznačenih na važećoj tečajnoj listi Banke. Klijent mora na dan započinjanja izvršenja naloga za plaćanje osigurati pokriće na svom računu u valuti u kojoj nalog glasi; u protivnom Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje.
40. Klijent je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje.
41. 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.

42. Nalog za plaćanje ne smije sadržavati uvjete, u protivnom će se smatrati da svaki takav uvjet ne postoji.
43. U slučaju nedostatka posebnih instrukcije Klijenta, Banka će nalog za plaćanje izvršiti na način za koji prema vlastitoj prosudbi utvrdi da je najpogodniji za Klijenta.
44. U slučaju uplate sredstava na račun Klijenta otvoren u Banci, Banka će iznos platne transakcije staviti na raspolaganje Klijentu isti radni dan na koji je zaprimila sredstva ukoliko su platnom transakcijom zaprimljeni svi potrebni podaci za odobrenje računa Klijenta. Ukoliko su sredstva zaprimljena na neradni dan, smatrat će se da su sredstva zaprimljena sljedećeg radnog dana.
45. Kod domaćih platnih transakcija u kunama, Banka je dužna osigurati da račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja bude odobren za iznos platne transakcije istoga radnog dana kad je primljen nalog za plaćanje.
46. Kod domaćih platnih transakcija u valuti treće države Banka je dužna osigurati da račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja bude odobren za iznos platne transakcije najkasnije do kraja četvrtoga radnog dana, računajući od vremena primitka naloga za plaćanje.
47. Kod međunarodnih platnih transakcija Banka je dužna osigurati da račun pružatelja platnih usluga iz inozemstva bude odobren najkasnije do kraja trećega radnog dana računajući od vremena primitka naloga.
48. Vrijeme primitka naloga za plaćanje određuje se sukladno pravilima iz toč. 5.1. ovih Općih uvjeta poslovanja.
49. U slučaju polaganja gotovog novca na račun otvoren u Banci od strane Klijenta, Banka će Klijentu staviti sredstva na raspolaganje najkasnije sljedeći radni dan nakon vremena primitka gotovog novca s datumom valute tog dana.
50. Naloga za plaćanje koji se odnose na nacionalne platne transakcije u domaćoj valuti, a koje nije bilo moguće izvršiti na datum valute uslijed nedostatka pokrića na računu Klijenta, Banka će izvršiti u sljedećih 5 (pet) radnih dana ukoliko naknadno bude osigurano pokriće na računu i pod uvjetom da Klijent nema evidentiranu oznaku blokade na računu.

51. Uz naloga za plaćanje dostavljene u Banku koji se odnose na međunarodne platne transakcije, Klijent ne prilaže isprave, čime je obavezan izdvojati i pohranjivati originalne isprave najmanje pet (5) godina nakon isteka godine u kojoj su evidentirane promjene na računima, čuvati ih na odabranom mediju kako bi bili dostupni za nesmetano obavljanje kontrole te ih bez odlaganja dati na uvid na zahtjev Banke ili tijela nadležnih za deviznu kontrolu.

#### **Odbijanje naloga za plaćanje**

52. Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje. 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.

#### **Opoziv naloga za plaćanje**

53. Klijent naloga za plaćanje može opozivati na neki od sljedećih načina:
  - pisanim opozivom suglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija,
  - zahtijevajući pisanim putem povrat naloga za plaćanje na pisanom mediju,
  - opozivom nalog za plaćanje danog elektroničkim putem istim putem kako je nalog dan,
  - pisanim opozivom suglasnosti za izravno terećenje ili izvršenje trajnog naloga.
54. Pisani opoziv naloga za plaćanje mora biti potpisan od strane Klijenta.
55. 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 opozvani nalog za plaćanje izvršen nakon opoziva u prethodno navedenom roku, smatrat će se neautoriziranom platnom transakcijom. Na datum kada se započinje s izvršenjem naloga za plaćanje nalog je neopoziv.
56. Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijena naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije. Za opoziv ove platne transakcije nakon navedenog roka potrebna je suglasnost primatelja plaćanja.

57. 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.

58. Nakon proteka gore navedenih rokova, Klijent može opozvati nalog za plaćanje samo uz pojedinačnu suglasnost Banke za pojedini opoziv. Ako je takva platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, uključujući izravna terećenja, za opoziv naloga za plaćanje nakon rokova opisanih u prethodnim stavcima ovog članka potrebna je i suglasnost primatelja plaćanja. Banka za opoziv naloga za plaćanje nakon proteka rokova iz prethodnih stavaka ovog članka može Klijentu naplatiti naknadu.

### **Raspolaganje sredstvima na računu**

59. Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja na računu/računima navedenim na nalogu što uključuje i iznos odobrenog dopuštenog prekoračenja.

60. Banka raspoložuje sredstvima na računu temeljem ugovornih ovlasti danih od strane Korisnika.

61. Ako Klijent ima u Banci oročena sredstva i ima evidentirane nenamirene obveze, Banka neće produžiti ugovor o oročenju. Banka će oročena sredstva na dan isteka ugovora o oročenju kao i dospjele kamate doznačiti na račun Klijenta.

62. Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po njegovom računu nastalih u provođenju naloga za plaćanje i platnih transakcija.

## **VI. Ostale osnove za terećenje računa**

### **Izdavanje čekovnih blanketa**

63. Banka može izdati odgovarajući broj čekovnih blanketa Klijentu koji u Banci ima otvoren tekući račun.

64. Banka samostalno odlučuje o izdavanju čekovnih blanketa i iznosu čekovnih blanketa koje će staviti na raspolaganje Klijentu.

65. Banka ne jamči Klijentu da će treće osobe prihvatiti izdani ček kao sredstvo plaćanja niti jamči osobi u čiju je korist Klijent izdao ček da će ček biti naplaćen u trenutku podnošenja na naplatu, ukoliko u tom trenutku na računu Klijenta nema odgovarajućeg pokrića za naplatu čeka.

66. Klijent je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku čekovnog blanketa te istodobno nadležnom sudu podnijeti zahtjev za amortizaciju

čeka, ukoliko bi na to bio obavezan sukladno mjerodavnim propisima o čeku.

### **Naplata mjenica**

67. Banka naplaćuje mjenice iz sredstava na računu Klijenta u skladu s mjerodavnim mjeničnim propisima.

68. Banka će teretiti iz raspoloživog stanja račun Klijenta, -mjeničnog dužnika temeljem mjenice koja sadrži sve zakonom propisane sastojke te ukoliko Banka raspoložuje svim podacima potrebnima za postupanje po mjenici. Mjenice za čije izvršenje na datum dospijeha nema pokrića na računu Klijenta, Banka vraća podnositelju.

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

69. Banka sukladno odredbama propisa koji se odnosi na provedbu ovrhe na novčanim sredstvima izvršava naloge za plaćanje iz sredstava na svim računima Klijenta otvorenima u Banci i to u svim valutama, osim iz sredstava na računima posebnih namjena ako je tako određeno zakonom ili drugim propisom donesenim temeljem zakona. Banka ne provodi ovrhu iz sredstava dozvoljenog prekoračenja, izuzev ako je takva mogućnost izričito ugovorena između Banke i Klijenta.

70. Redoslijed pljenidbe sredstava po računima i valutama je sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

71. U slučaju nedostatka sredstava za izvršenje naloga u valuti u kojoj se nalog treba izvršiti, Banka će plijeniti sredstva na svim računima Klijenta slijedećim redoslijedom: vrste računa 11/18, 14, 15, 51, 32, 31, 92, 90, 36, 37 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.

## **VII. Platne kartice**

### **Izdavanje platnih kartica**

72. Banka Klijentima izdaje dvije vrste platnih kartica:

- **VISA electron** i/ili
- **Maestro**

73. Kartica se izdaje s rokom važenja od tri godine i važi do isteka zadnjeg dana mjeseca koji je naznačen na njoj kao rok važenja kartice. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem kartice.



74. Banka Korisniku prilikom izdavanja kartice dodjeljuje i dostavlja PIN.
75. Korisnik će Karticu preuzeti u poslovnici/ispostavi Banke ili poštom. PIN će dobiti odvojeno poštom.
76. U ime maloljetnog Klijenta koji nije poslovno sposoban, Karticu će preuzeti zakonski zastupnik.
77. Korisnik je dužan odmah nakon preuzimanja Kartice istu potpisati kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na način kako će se kasnije potpisivati pri njenom korištenju te je jedini koji može koristiti Karticu. Kartica glasi na Korisnikovo ime, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo Korisnik.
78. Klijent snosi svaku štetu nastalu korištenjem nepotpisane kartice.
79. Korisniku koji ispunjava svoje obveze plaćanja i koji pisanim putem ne zatvori račun dva mjeseca prije isteka roka važenja postojeće kartice, Banka izdaje zamjensku karticu. Zamjenska kartica dostavlja se prije isteka roka važenja postojeće kartice.
80. Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko korisnik ne primi zamjensku karticu prije isteka roka važenja kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.
81. Kartica čiji je rok važenja istekao, ne smije se koristiti, već ju je Korisnik dužan uništiti, odnosno prerezati okomito preko čipa i magnetske trake.
82. Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drugačiji Broj kartice, a izdaje se najkasnije u mjesecu roka važenja postojeće Kartice.
83. Korisnik može i prije isteka roka važenja Kartice zahtijevati novu Karticu (u slučaju oštećenja Kartice, promjene imena i prezimena Korisnika ili iz nekog drugog opravdanog razloga), a Banka će mu uz novu Karticu s drugačijim Brojem kartice izdati i novi PIN.

### **Korištenje kartice**

84. Kartice su međunarodno valjane i mogu se koristiti:
- za isplatu gotovine na Bankomatima i isplatom mjestima s oznakom Maestro ili Visa Electron u zemlji i inozemstvu
  - za plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima s oznakom Maestro ili Visa Electron u zemlji i inozemstvu
  - za kupnju bez prisustva kartice
  - za uplatu na račun Korisnika

- za identifikaciju
- za ostale usluge.

85. Korisnik može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu, a u granicama Dnevni limita. Dnevni limiti su promjenjivi i uz suglasnost Banke mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika.
86. Ukoliko na računu nema dovoljno sredstava za provođenje platne transakcije, nalog za izvršenje platne transakcije će biti odbijen bez obzira na raspoloživost dodijeljenog limita.
87. Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstava na računu odmah po izvršenju transakcije. Klijent preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih Kartica izdanih uz račun.
88. Zbog višekratnog mijenjanja tečaja od strane MasterCarda/VISA-e mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.
89. Tečajevi Banke dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke te na Internet stranicama Banke te putem INFO telefona 062 472 472.
90. Isključivom i nedvojbenom potvrdom identiteta Korisnika prilikom korištenja Kartice smatra se:
- unos PIN-a na bankomatu
  - unos PIN-a ili potpis na EFT-POS terminalu
  - unos Broja kartice, datuma isteka Kartice i troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice te ostali podaci na zahtjev trgovca pri plaćanju internetom te prilikom kataloške ili telefonske prodaje.
91. Unesen PIN, potpis na potvrdi o transakciji te unos broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini kartice te ostalim podacima traženim od trgovca, predstavljaju nedvojbeni dokaz identiteta Korisnika kartice i autentifikacije obavljene transakcije.
92. Svaki drugi način uporabe kartice, kao i uporaba kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici, smatra se zlouporabom te ima za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje.
93. Korisnik se obvezuje da karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik prihvaćanjem ovih Općih uvjeta preuzima svu odgovornost za slučaj

nezakonite kupnje karticama koje su predmet ovih Općih uvjeta.

### **Naknade i tečajevi**

94. Banka za korištenje kartica naplaćuje naknade sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama).
95. Naplata svih transakcija učinjenih Karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama.
96. Svi troškovi učinjeni u stranoj valuti preračunavaju se u kune na sljedeći način:
  - Sve transakcije napravljene u valuti EUR Banka preračunava u kune po vlastitom prodajnom tečaju Banke za EUR u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke
  - Sve transakcije napravljene u valuti koja nije EUR, MasterCard, odnosno, VISA preračunavaju u EUR prema vlastitom tečaju važećim u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune po prodajnom tečaju Banke za EUR u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke.

### **Nestanak i blokada kartice**

97. Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zloupotrebi i izostanku primitka kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN. Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu), te pisanu prijavu predati u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke ili poštanski ured Hrvatske pošte d.d.
98. Banka će odmah po saznanju blokirati karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje te po primitku pisane prijave izraditi zamjensku karticu.
99. Nestanak kartice Korisnik je obavezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) tom karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka kartice.
100. Ukoliko Korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na adresu Banke.
101. Osim u slučajevima opisanima u prethodnim stavcima ove točke Općih uvjeta, kao i pored slučajeva opisanih u točki 8. ovih Općih uvjeta poslovanja (korištenje i blokada platnih instrumenata), Banka je ovlaštena blokirati

karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje i bez prethodne prijave Korisnika, u slučajevima:

- ako je tri puta pogrešno utipkan PIN,
  - ako je račun koji je vezan uz karticu blokiran,
  - po saznanju banke o slučaju smrti Korisnika,
  - u slučajevima koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.
102. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o namjeri i o razlozima za blokiranje kartice ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.
  103. Korištenje Kartice može se deblokirati podnošenjem zahtjeva u poslovnicu Banke ukoliko su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice.
  104. Banka može trajno uskratiti pravo korištenja Kartice ukoliko Klijent po procjeni Banke krši odredbe akata Banke ili pozitivnih propisa.
  105. Blokadom Kartica ne prestaje odgovornost Klijenta za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.

### **Odgovornosti Klijenta/Korisnika**

106. Korisnik se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:
  - karticu mora čuvati kako bi spriječio njeno neovlašteno korištenje od strane drugih osoba,
  - Korisnik mora čuvati tajnim svoj PIN i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i kontrolni broj,
  - podatak o PIN-u ne smije zapisati na kartici te ga mora čuvati odvojeno od kartice,
  - karticu mora koristiti tako da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata ili EFT POS uređaja prilikom unošenja PIN-a,
  - prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji,
  - Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije,
  - Korisnik je dužan potpisivati potvrdu o izvršenoj transakciji na isti način kao što je potpisao i Karticu,
  - u slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta može zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji,
  - Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim i neautoriziranim transakcijama



- najmanje do primitka izvotka o stanju i promjenama na računu koji se odnosi na razdoblje u kojem je izvršena ta transakcija,
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko Interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih Internet stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.
107. Odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem Kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze, terete Klijenta. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret Klijenta.
108. Korisnik se obvezuje da Karticu neće 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 prihvatanjem ovih Općih uvjeta preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmetom ovih Općih uvjeta.
109. Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta od strane svih Korisnika snosi Klijent.

#### **Obavještavanje i reklamacije**

110. Banka obavještava Klijenta o svim izvršenim transakcijama Karticama putem Izvotka o stanju i promjenama na Računu na način koji je ugovoren između Klijenta i Banke. Banka će sve informacije o platnoj transakciji dostaviti Klijentu u prvom redovnom sljedećem Izvotku nakon terećenja Računa.
111. Za sve reklamacije ili pitanja koja se tiču poslovanja karticom, korisnik se obraća u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke, poštanski ured Hrvatske pošte d.d. ili u Kontakt centar Banke, na broj telefona 0800 472 472.
112. Reklamacija troška plaćenog karticom ne oslobađa korisnika od obveze plaćanja tog troška. Korisnik ima pravo na povrat neosnovano naplaćenog iznosa ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana.
113. Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje Kartice na prodajnom mjestu, ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupnje Karticom. Reklamacije u vezi s kvalitetom robe ili usluga te eventualne greške i nesporazume s trgovcem, Korisnik rješava isključivo s trgovcem.

114. Banka ne snosi odgovornost ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute Maestro/Visa Electron oznake ili ako zbog neispravnog korištenja EFTPOS terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Korisnika.

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

---

115. Banka je ovlaštena blokirati platni instrument zbog razloga:
- koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,
  - koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare ili
  - u slučaju platnog instrumenta temeljem kojeg Klijent može raspolagati dozvoljenim prekoračenjem po računu, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.
116. Banka će, ovisno o mogućnostima, prije ili nakon blokiranja platnog instrumenta obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta, izuzev ako bi davanje takve obavijesti bilo u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.
117. Banka će deblokirati platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.
118. Klijent je dužan:
- koristiti se platnim instrumentom u skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja i ugovorom kojim je regulirano izdavanje i korištenje tog platnog instrumenta,
  - bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju,
  - neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere, uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima poslovanja, za zaštitu sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta, uključujući njegov PIN ili certifikat.

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

---

119. Banka obračunava i naplaćuje kamate i naknade za otvaranje i vođenje računa te pružanje ostalih platnih usluga u skladu s odlukama Banke koje reguliraju obračun kamata i naknada ili sukladno ugovoru zaključenim s Klijentom.
120. Izvod iz odluka Banke koje reguliraju obračun kamata i naknada koje je obavezan plaćati Klijent, dostupan je u pisanom obliku u

poslovnoj mreži Banke i poslovnih subjekata koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, te na web stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

121. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja Banka može provesti odmah bez prethodne obavijesti Klijentu, uz naknadnu obavijest o istome.
122. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Klijenta, Banka može provesti bez obavijesti Klijentu.
123. Banka u obradi naloga za izvršenje međunarodnih platnih transakcija 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.
124. Prije nego što iznos platne transakcije odobri Klijentu, Banka je iz iznosa platne transakcije ovlaštena naplatiti sve svoje naknade za izvršenje te platne transakcije. 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.
125. Klijent ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijebij među sobnih potraživanja kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim odobrenjem ili terećenjem svih računa koje Klijent ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena podnositi naloge za plaćanje na teret računa Klijenta radi naplate svojih dospjelih nepodmirenih potraživanja.
126. O svakoj promjeni naknada za platne usluge, Banka će obavijestiti Klijenta sukladno odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja.

#### **X. Informiranje**

---

127. Banka izvješćuje Klijenta o izvršenim platnim transakcijama po računu na sporazumno dogovoreni način, ali ne rjeđe od jednom mjesečno.
128. Banka će Klijentu na izvacima o stanju i promjenama na računu dati sve obvezne informacije o pojedinoj platnoj transakciji.
129. 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.

130. Ukoliko Klijent odluči osobno preuzimati u poslovnici Banke izvratke o stanju i promjenama 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 stanju i promjenama na računu.
131. Klijent je dužan bez odgađanja a najkasnije u roku od osam radnih dana obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i ostalih podataka o kojima je obavijestio Banku u zahtjevu za otvaranje 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.
132. Isključena je odgovornost Banke za štetu koju bi Klijent pretrpio uslijed radnji ili propusta Banke do kojih je došlo do trenutka kada je Klijent obavijestio Banku o promjeni podataka te joj, u slučaju potrebe, dostavio odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

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

---

133. Banka će zaštititi sve osobne podatke Klijenta kojima raspolaže u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.
134. Banka je ovlaštena navedene podatke dostaviti na zahtjev nadležnih tijela sukladno zakonskim propisima.
135. Podaci o stanju i promjenama na računu Klijenta predstavljaju bankovnu tajnu i Banka ih može dati samo uz izričitu suglasnost Klijenta odnosno u slučajevima predviđenim Zakonom o kreditnim institucijama.
136. Klijent ovlašćuje Banku da podatke o računu koji se dostavljaju u Jedinstveni registar računa, a smatraju se javnima kao i ime osobe/a ovlaštenih za zastupanje korisnika, može prosljediti članicama HPB grupe.

#### **XII. Odgovornosti**

---

137. U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja autorizirane platne transakcije greškom Banke, Banka će Klijentu nadoknaditi pretrpljenu štetu uključujući naplaćene naknade i pripadajuće kamate.
138. U slučaju provođenja neautorizirane platne transakcije Banka je dužna bez odgođe na

račun Klijenta vratiti sredstva uključujući naplaćene naknade i pripadajuće kamate.

139. Klijent je odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 1.125,00 kuna ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zloupotrebe platnog instrumenta ukoliko Klijent nije čuvao tajnim presonalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, uključujući svoj PIN odnosno certifikat.
140. Klijent je odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije u punom iznosu ako je postupao prijeverno ili ako nije namjerno ili zbog krajnje nepažnje ispunio neku od sljedećih svojih obveza:
- koristio se platnim instrumentom u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i ugovorom kojim je regulirano izdavanje i/ili korištenje tog platnog instrumenta
  - bez odgađanja obavijestio Banku ili osobu koju je ovlastila Banka o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju,
  - odmah po primitku platnog instrumenta poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima poslovanja) za zaštitu svog PIN-a odnosno certifikata.
141. Klijent nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije ukoliko je ista posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zlouporabe platnog instrumenta u slučaju:
- kada su platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili drugoj zloupotrebi platnog instrumenta
  - ako Klijentu nisu bile svakodobno raspoložive informacije za obavještanje Banke o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta.
142. Klijent koji je postupao prijeverno u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zlouporabe platnog instrumenta te se ne može pozivati na odredbu o isključenju odgovornosti iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta poslovanja.
143. Ukoliko Klijent ne obavijesti Banku o izvršenju neautorizirane platne transakcije na teret svog računa u roku od 13 (trinaest) mjeseci od saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, Banka nije odgovorna za eventualno nastalu štetu te Klijent gubi sva

prava koja bi imao prema Banci po osnovi njene odgovornosti za neautoriziranu platnu transakciju.

144. Klijent ima pravo na povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja u slučaju:
- kada suglasnost za izvršenje u vrijeme kada je dana nije dana za točan iznos platne transakcije
  - kada iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Klijent uobičajeno očekivao uzimajući u obzir njegove prijašnje navike potrošnje, odredbe ugovora i relevantne okolnosti slučaja.
145. Klijent nema pravo na povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja u slučaju:
- ako je dao suglasnost Banci za izvršenje platne transakcije
  - ako su mu prethodno na ugovoreni način bile raspoložive informacije o budućoj platnoj transakciji i to najmanje 4 (četiri) tjedna prije datuma dospjeća..
146. Povrat novčanih sredstava s osnove autoriziranih platnih transakcija iniciranih od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ostvaruje temeljem pisanog zahtjeva u roku 8 (osam) tjedana od datuma terećenja svog računa.
147. Ukoliko Banka zahtjev Klijenta za povrat novčanih sredstava ocijeni osnovanim, Banka će u roku od 10 (deset) radnih dana od primitka zahtjeva vratiti Klijentu puni iznos platne transakcije; u protivnom Banka će Klijenta u istom roku obavijestiti o odbijanju zahtjeva za povrat novčanih sredstava i razlozima odbijanja tog zahtjeva uz naznaku tijela kojima se Klijent može obratiti ukoliko ne prihvaća dano obrazloženje Banke.

### ***XIII. Isključenja od odgovornosti***

---

148. 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,

Hrvatskog sustava velikih plaćanja, FINE, Hrvatske pošte d.d. i SWIFT-a.

149. Banka se također oslobađa od odgovornosti štetu, odnosno za povrat iznosa neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene platne transakcije, kao i za povrat naknada i kamata, u sljedećim slučajevima:
- ako je izvršenje neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati;
  - ako je izvršenje neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
  - ako je izvršenje neodobrene platne transakcije posljedica Klijentove prijave ako je Banka izvršila neodobrenu platnu transakciju, nepravilno izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili promijenjenog platnog naloga;
150. U slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr., elektronička pošta, telefaks, disketa) 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.
151. 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 od strane Klijenta.

#### **XIV. Prigovori, reklamacije i pravna zaštita**

---

152. Klijent može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja i zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.
153. Klijent podnosi prigovor Banci na jedan od sljedećih način:
- predajom prigovora osobi koja je zadužena za poslovni odnos između Banke i Klijenta, o kojoj je Banka Klijenta prethodno obavijestila,
  - dostavom prigovora Banci na adresu Hrvatska poštanska banka d.d., Jurišićeva 4, 10000 Zagreb ili

- dostavom prigovora putem e-maila na adresu [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr).

154. Klijent je na isti način dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja njegovog računa.
155. Banka će odgovoriti Klijentu na uredno zaprimljeni prigovor najkasnije u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana njegovog zaprimanja.
156. Ukoliko Klijent smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja korisnika platnih usluga odnosno na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Klijent može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci.
157. Klijent i Banka rješavanje međusobnih spornih odnosa mogu povjeriti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore podnošenjem prijedloga za mirenje.
158. Za sve sporove koje proizlaze iz ugovora ili su u vezi s njima mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.
159. Za sve sporove koji proizlaze iz ugovora ili su u vezi s ugovorom kojeg je Banka zaključila s klijentom- nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.
160. Na ugovore se primjenjuje hrvatsko pravo, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

#### **XV. Prestanak ugovora**

---

161. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.
162. Klijent može u svakom trenutku otkazati Ugovor, neovisno o tome da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme.
163. Ugovor se smatra otkazanim u trenutku kada Banka primi otkazno pismo Klijenta, izuzev ako Banka i Klijent ugovore da će se Ugovor smatrati otkazanim protekom otkaznog roka koji ne može biti dulji od 1 (slovima: jednog) mjeseca.
164. Danom otkaza Ugovora dospijevaju sve do tada nedospjele obveze Klijenta prema Banci po osnovi Ugovora te je Klijent iste obvezan ispuniti Banci bez odgađanja.

165. Ukoliko se naknada za pružanje platnih usluga naplaćuje periodično, Banka će u slučaju otkaza ugovora obračunati i od Klijenta naplatiti naknadu u iznosu koji je razmjernan trajanju ugovora. Ako je Klijent unaprijed platio naknadu Banka će Klijentu vratiti dio naknade razmjernan vremenu od otkaza Ugovora do kraja razdoblja za koje je naknada plaćena. Ako se naknada plaća periodično, Banka će u slučaju otkaza ugovora obračunati Klijentu naknadu koja je razmjerna trajanju ugovora.
166. Banka može otkazati Ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme pisanim putem uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca.
167. Ugovor se smatra otkazanim neposrednom predajom otkaznog pisma Klijentu, ili dostavom otkaznog pisma preporučenom poštom na adresu Klijenta naznačenu u ugovoru ili na drugu adresu o kojoj je Klijent prethodno pisanim putem obavijestio Banku, neovisno o tome da li je i kada je Klijent preuzeo otkazno pismo.
168. Banka je ovlaštena otkazati ugovor bez otkaznog roka i zatvoriti transakcijski račun:
- ako Klijent postupa protivno odredbama ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta kao što su propisi koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.
  - ako po transakcijskom računu Klijenta nije bilo evidentiranog prometa duže od jedne godine, a saldo na računu je u okviru Bančine „Odluke o pripisu i otpisu malih salda“
  - u slučajevima predviđenima mjerodavnim propisima ili na temelju odluke nadležnog tijela kojom se Banci nalaže zatvaranje određenog transakcijskog računa.
169. Klijent je dužan odmah po prestanku važenja ugovora:
- vratiti Banci sve platne kartice (uključujući i platne kartice opunomoćenika), neiskorištene čekovne blankete i uređaje za identifikaciju Klijenta (token) te druge isprave i dokumente koji su u vezi s poslovanjem po računu
  - podmiriti sve obveze po računu i platnim karticama koje su u vezi s poslovanjem po računu.
170. Otkazom Ugovora prestaju se izvršavati svi ugovoreni trajni nalozi.
171. Banka će zatvoriti račun nakon smrti vlasnika računa na temelju smrtnog lista pod uvjetom

da na istom nema sredstava, a ukoliko ih ima zatvorit će ga nakon isplate nasljednicima sukladno pravomoćnom rješenju o nasljeđivanju.

## **XVI. Izmjene Općih uvjeta poslovanja**

---

172. Banka će o izmjenama Općih uvjeta poslovanja obavijestiti Klijenta najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene izmjena, i to pisanim putem ili putem Internet bankarstva ukoliko ga Klijent koristi.
173. Izmjene Općih uvjeta poslovanja Banka će učiniti dostupnima u svim poslovnim jedinicama Banke i pravnih osoba koje u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na web stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena.
174. 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.
175. Klijent koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.
176. U slučaju da Klijent obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta poslovanja, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći onog dana kada je Klijent obaviješten o izmjeni Općih uvjeta poslovanja.

## **XVII. Završne odredbe**

---

177. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01. siječnja 2011. godine kojim danom prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja po tekućim računima građana Hrvatske poštanske banke d.d. od 23. travnja 2009. godine.
178. Potpisom Ugovora Klijent potvrđuje da je upoznat s Općim uvjetima poslovanja i da pristaje na njihovu primjenu.
179. Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na sve ugovore koje su Klijenti i Banka sklopili do dana početka njihove primjene.
180. Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Klijenta koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banke i Klijent ne ugovore drugačije.



181. 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.

182. Za sve odredbe 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