

# OPĆI UVJETI VOĐENJA TRANSAKCIJSKIH RAČUNA I PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

## I. UVODNE ODREDBE I DEFINICIJE POJMOVA

### Članak 1.

Ovim Općim uvjetima određuju se prava i obveze pružatelja platnih usluga Hypo Alpe-Adria-Bank d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) i korisnika platnih usluga (u daljnjem tekstu: Korisnik) kod otvaranja i vođenja transakcijskih računa poslovnih subjekata i pružanja platnih usluga.

Ovi Opći uvjeti odnose se na cjelokupni nacionalni, prekogranični i međunarodni platni promet poslovnih subjekata koji obavlja Banka, te se njima određuju uvjeti sklapanja i prestanka Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga, vođenje računa, rokovi povezani s izvršavanjem platnih transakcija, ukamaćivanje sredstava na transakcijskim računima, naknade i troškovi u vezi s provedbom usluga plaćanja, načini i rokovi za obavješćivanje Korisnika, odgovornost Banke i valjanost ovih Općih uvjeta.

Korisnici usluga u smislu ovih Općih uvjeta su poslovni subjekti koji se definiraju kao pravne osobe i fizičke osobe koje djeluju u području svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Uz ove Opće uvjete, na poslovni odnos Korisnika i Banke primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Odluka o kamatnim stopama Banke, Odluka o visini pasivne kamatne stope za poslovne subjekte, Odluka o naknadama za usluge, Terminski plan izvršenja naloga za plaćanje poslovnih subjekata, koje Banka objavljuje na internetskim stranicama [www.hypo-alpe-adria.hr](http://www.hypo-alpe-adria.hr) te u svim poslovnicama Banke.

Banka će ove Opće uvjete Korisniku uručiti u papirnatom obliku zajedno sa kompletnom dokumentacijom za otvaranje transakcijskog računa ili na poseban zahtjev.

Službeni jezik Banke je hrvatski jezik koji se koristi u cjelokupnoj korespondenciji i komunikaciji između Banke i Korisnika.

### Podaci o pružatelju platnih usluga:

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, BIC (SWIFT): HAABHR22, [www.hypo-alpe-adria.hr](http://www.hypo-alpe-adria.hr), registrirana na Trgovačkom sudu u Zagrebu-MBS 080072083, MB 1198947, OIB 14036333877.

Hrvatska narodna banka je tijelo nadležno za nadzor odnosno superviziju poslovanja Banke u Republici Hrvatskoj.

Kontakt podaci:

- e-mail adresa: [operativni-poslovi.croatia@hypo.hr](mailto:operativni-poslovi.croatia@hypo.hr)
- pošta: Hypo Alpe-Adria-Bank d.d. Operativni poslovi, Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb
- telefaks: 01/6035-126
- Kontakt centar: 0800 14 14 ili +385 1 6030 000 za pozive iz inozemstva

## DEFINICIJE POJMOVA

### Članak 2.

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

1. Aktivacijski ključ je niz brojeva s vremenski ograničenom valjanosti koje Banka generira nakon ugovaranja m-Hypo Business usluge. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom aktivacije i koristi se prilikom prve prijave u aplikaciju m-Hypo Business
2. Autentifikacija platne transakcije je postupak kojim Banka provjerava korištenje određenog platnog instrumenta, uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja.
3. BBAN (Basic Bank Account Number) je broj transakcijskog računa koji se sastoji od VBKI (vođeci broj kreditne institucije) i broja (partije) transakcijskog računa kod kreditne institucije.
4. Čitač kartice je uređaj koji omogućava komunikaciju pametne kartice i računala u korištenju HYPOnet.
5. Datum valute je referentno vrijeme kojim se pružatelj platnih usluga koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjižena na teret računa za plaćanje (datum valute terećenja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja).
6. Država članica jest država potpisnica Ugovora Europskome gospodarskom prostoru
7. FATCA- Foreign Accounts Tax Compliance Act (FATCA) je američki

zakon koji je Porezna Uprava u svojim priopćenjima javnosti prevela kao Zakon o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama.

8. HYPOnet je aplikacija za internetsko bankarstvo.
9. HYPOnet korisnik je osoba koju ovlaštenu zastupnik Korisnika ovlasti za korištenje HYPOnet.
10. IBAN (International Bank Account Number) je jedinstveni međunarodni identifikator računa klijenta u banci, određen u skladu s međunarodnim standardima Europske komisije za bankovne standarde ISO 13616.
11. Izravno terećenje je platna usluga za terećenje platiteljeva računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane platiteljevu pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.
12. Jedinstvena identifikacijska oznaka je kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a kojukorisnik 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 (IBAN konstrukcija transakcijskog računa).
13. Korisnički paket je oprema koja korisnicima omogućava sigurnu upotrebu HYPOnet, a sastoji se od certifikata pohranjenog na USB Key-u ili pametnoj kartici te čitača pametne kartice.
14. Korisničko ime je ime koje korisniku dodjeljuje Banka prilikom ugovaranja usluge m-Hypo Business za poslovne subjekte i koje korisnik dalje koristi u svrhu identifikacije prilikom svakog sljedećeg pristupa usluzi.
15. Korisnik platnih usluga je fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja.
16. Krajnji korisnik platne kartice je fizička osoba čije je ime otisnuto na platnoj kartici, a koju Korisnik imenuje u Pristupnici.
17. m-Hypo Business je aplikacija za mobilno bankarstvo.
18. m-Hypo Business korisnik je osoba koju ovlaštenu zastupnik Korisnika ovlasti za korištenje m-Hypo Business usluge.
19. Međunarodna platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga, od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države.
20. 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 posluje u Republici Hrvatskoj).
21. Nalog za plaćanje je instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje pojedinačne ili niza platnih transakcija.
22. Okvirni kredit (dopušteno prekoračenje) je dopušteni negativni saldo na transakcijskom računu u iznosu koji su Korisnik i Banka ugovorili posebnim ugovorom.
23. Pametna kartica (Smart Card) je plastična kartica s ugrađenim čipom koji se koristi za sigurnu pohranu digitalnog certifikata i izvođenje kriptografskih operacija u korištenju, HYPOnet.
24. PIN (Personal Identification Number) je osobni tajni identifikacijski broj krajnjeg korisnika platne kartice i m-Hypo Business aplikacije. Služi za identifikaciju krajnjeg korisnika m-Hypo Business aplikacije, platne kartice na bankomatu ili POS-u i pametne kartice na HYPOnetu.
25. 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.
26. Platna kartica je sredstvo koje omogućuje njezinu imateljku izvršenje plaćanja roba i usluga, bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovine i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. U smislu ovih Općih uvjeta označava platnu MasterCard Electronic Business i Visa Business Electron karticu koju Banka izdaje krajnjim korisnicima kartice.
27. Platna transakcija je polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koju je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

28. Platne usluge uključuju polaganje gotovog novca na transakcijski račun, podizanje gotovog novca s transakcijskog računa, sve postupke koji su potrebni za vođenje transakcijskog računa, izvršavanje platnih transakcija na teret i u korist transakcijskog računa, izvršavanje platnih transakcija kod kojih su sredstva pokrivena kreditnom linijom (okvirni kredit), usluge izdavanja i/ili prihvaćanja platnih instrumenata i novčane pošiljke.
29. 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 (npr. token, pametna kartica za internetsko bankarstvo, platna kartica...).
30. Pokriće na računu odnosno raspoloživo stanje računa je stanje na računu od prethodnog dana uvećano za priljev sredstava tijekom dana i za sredstva na osnovi ugovora s bankom o dopuštenom negativnom saldu na računu te umanjeno za plaćanja u tom danu do vremena utvrđivanja pokrića (npr. rezervacije za kartične transakcije, naloge u redosljediu).
31. POS (Point of sale) je prodajno mjesto na kojem Korisnik preko elektroničkog terminala inicira platnu transakciju preko primatelja plaćanja.
32. Primatelj plaćanja je fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
33. Pristupnica je zahtjev Korisnika za izdavanje određenog platnog instrumenta te se smatra sastavnim dijelom Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i obavljanju platnih usluga.
34. Prekogranična platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj u skladu s člankom 5. Zakona o platnom prometu, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice.
35. Sredstvo za komuniciranje na daljinu je svako sredstvo koje se, bez istodobne fizičke nazočnosti pružatelja i korisnika platnih usluga, može upotrijebiti za sklapanje ugovora o platnim uslugama.
36. Transakcijski račun je multivalutni račun za plaćanje koji u svojim evidencijama vodi Banka za poslovne subjekte, rezidente i nerezidente u kunama i drugim valutama.
  - a. SHA (share) - podijeljeni troškovi
  - b. OUR – troškovi na teret nalagodavatelja
  - c. BEN (beneficiary) – sve troškove snosi primatelja plaćanja
37. USB Key – je uređaj s ugrađenim čipom koji se koristi za sigurnu pohranu digitalnog certifikata i izvođenje kriptografskih operacija u korištenju za Internet bankarstvo, HYPOnet.
38. Zamjenska platna kartica izdaje se krajnjem korisniku platne kartice u zamjenu za izgublenu, ukradenu, oštećenu platnu karticu ili zbog promjene osobnih podataka.
40. ZPP je kratica korištena u ovim Općim uvjetima, a označava Zakon o platnom prometu.

## SIGURNOST OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

### Članak 3.

Informacije i podaci vezani uz pružanje platnih usluga po ovim Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka može ove podatke poslati samo Korisniku, trećim osobama za koje je Korisnik dao suglasnost Banci i, u skladu sa zakonom i ostalim relevantnim propisima, nadležnim institucijama na njihov zahtjev.

Korisnik izriječno dopušta Banci da provede istragu o njegovim osobnim i ostalim podacima, pokretnoj i nepokretnoj imovini, obavezama, dionicama i ostalim vrijednosnim papirima, brojevima računa u bankama i financijskim institucijama i ostaloj imovini, boravištu, OIB-u i ostalim podacima pri operaterima baza podataka, ako Korisnik te podatke nije dostavio Banci, a neophodni su radi postizanja svrhe ovih Općih uvjeta te Ugovora koji se sklapa temeljem ovih Općih uvjeta.

## II. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA

### Članak 4.

Pravni odnos između Banke i Korisnika nastaje danom potpisa Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa te obavljanju platnih usluga (u daljnjem tekstu: Ugovor). Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a potpisuju ga ovlaštene osobe Banke i osobe ovlaštene za zastupanje Korisnika koje Banka identificira pri otvaranju računa, odnosno punomoćnici Korisnika temeljem posebne punomoći koju je ovjerio javni bilježnik ili nadležno tijelo.

### Članak 5.

Banka otvara račun Korisniku temeljem Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa uz priloženu pripadajuću dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualnu dodatnu dokumentaciju koju zahtijeva Banka.

Banka će najkasnije u roku od 10 radnih dana od primitka Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa i potpune tražene dokumentacije odobriti ili odbiti Zahtjev. Banka nije obavezna objasniti razloge odbijanja Zahtjeva za otvaranje računa.

### Članak 6.

Prilikom otvaranja transakcijskog računa Korisnik je dužan putem obrasca

Prijava potpisa odrediti osobe ovlaštene za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.

Za račune otvorene prije 1. siječnja 2011. godine, osobe ovlaštene za potpisivanje platnih naloga i raspolaganje sredstvima po računu za poslove Platnog prometa u zemlji potpisuju naloge nacionalnog platnog prometa u nacionalnoj valuti, a osobe ovlaštene za potpisivanje platnih naloga i raspolaganje sredstvima po računu za poslove Platnog prometa s inozemstvom potpisuju naloge prekograničnog i međunarodnog platnog prometa, bez obzira na valutu plaćanja i valutu pokrića za plaćanje, kao i naloge nacionalnog platnog prometa kod kojih je barem jedna valuta strana.

### Članak 7.

Sukladno Zakonu o financijskom osiguranju, potpisom Ugovora Banka stječe založno pravo na sredstvima na računu Korisnika radi osiguranja naplate svih dospeljih, a nenamirenih financijskih obveza Korisnika prema Banci.

### Članak 8.

Banka će upravljati računom i izvršavati platne transakcije u kunama i u onim stranim valutama koje su navedene u tečajnoj listi Banke.

## DOKUMENTACIJA POTREBNA ZA OTVARANJE RAČUNA

### Članak 9.

#### Rezidenti

1. Rješenje o upisu u odgovarajući registar, odnosno akt nadležnog tijela o osnivanju, ako se poslovni subjekt ne upisuje u registar ili izvod iz zakona ili drugog propisa ako je poslovni subjekt osnovan na temelju zakona ili propisa. Korisnik dostavlja original na uvid, a Banka zadržava kopiju.
2. Obavijest o razvrstavanju prema Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti Državnog zavoda za statistiku. Korisnik dostavlja original na uvid, a Banka zadržava kopiju.
3. Prijava potpisa kojom Korisnik određuje osobe koje su uz upotrebu otisnutog pečata ovlaštene za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
4. Izjava o stvarnom vlasništvu (ne odnosi se na fizičke osobe koje obavljaju registriranu djelatnost, vjerske zajednice, neprofitne organizacije te tvrtke u vlasništvu države, jedinice lokalne uprave i samouprave).
5. Kopija osobne iskaznice ili drugog identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
6. Pri otvaranju računa za posebne namjene čija su sredstva izuzeta od prisilnog izvršenja potrebno je priložiti izvod iz zakona, odnosno drugog propisa na temelju kojeg se sredstva na računu izuzimaju od prisilnog izvršenja.
7. Za otvaranje računa dijela poslovnog subjekta potrebno je dostaviti Rješenje o upisu dijela poslovnog subjekta u odgovarajući registar, ako je upis u registar propisan, te akt poslovnog subjekta iz kojeg je vidljivo da dio poslovnog subjekta može imati račun pri otvaranju računa organizacijskog dijela.
8. Potvrda o osobnom identifikacijskom broju (OIB) Korisnika.

**Nerezidenti** - pravna osoba, trgovac pojedinac, obrtnik, druga fizička osoba koja samostalnim radom obavlja gospodarsku djelatnost u inozemstvu i podružnica rezidentnoga trgovačkog društva koja posluje u inozemstvu.

1. Izvod iz odgovarajućeg registra, odnosno druga valjana isprava o osnivanju iz koje se vidi pravni oblik nerezidenta i vrijeme osnivanja, ako se Korisnik ne upisuje u registar. Original isprave ili ovjerena preslika ne smije biti starija od tri mjeseca, a uz ispravu treba dostaviti i ovjereni prijevod na hrvatskom jeziku ili, iznimno od odredbi članka 1., na engleskom jeziku. Korisnik dostavlja ispravu u navedenom obliku u Banku redovito jednom godišnje, najkasnije do 31. ožujka za tekuću godinu.
2. Prijava potpisa kojom Korisnik određuje osobe koje su uz upotrebu otisnutog pečata ovlaštene za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu. Prijavu potpisa koju je potpisao zakonski zastupnik nerezidenta treba ovjeriti javni bilježnik, strani trgovački sud, veleposlanstvo zemlje nerezidenta, veleposlanstvo Republike Hrvatske ili korespondentna banka. Ako je osoba registrirana za zastupanje nerezidenta ujedno ovlaštena za raspolaganje sredstvima na računu nerezidenta te ako je svoj potpis deponirala u Banci, taj potpis ne mora ovjeriti drugo tijelo.
3. Službeni dokument kojim je regulirana oznaka šifre djelatnosti poslovnog subjekta Korisnik dostavlja original na uvid, a Banka zadržava kopiju.
4. Izjava o stvarnom vlasništvu.
5. Kopija identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
6. Posljednje godišnje financijsko izvješće o poslovanju nerezidenta u matičnoj zemlji ili u zemlji u kojoj obavlja registriranu djelatnost, koje je ovjerila revizorska kuća ili porezna uprava. Nerezident koji posluje kraće od godinu dana podnosi financijsko izvješće o poslovanju za proteklo razdoblje poslovanja u tekućoj godini. Ako nerezident nema obvezu izrade financijskog izvješća u matičnoj zemlji, dostavlja dokument o plaćenom porezu.
7. Potvrda o osobnom identifikacijskom broju (OIB) Korisnika.

**Nerezidenti** - predstavništva stranih pravnih osoba koja obavljaju gospodarsku djelatnost u inozemstvu izvan gospodarskog prostora zemalja EU

1. Izvod iz registra predstavništava koji se vodi pri nadležnom tijelu u Republici Hrvatskoj.

2. Prijava potpisa kojom Korisnik određuje osobe koje su uz upotrebu otisnutog pečata ovlaštene za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu koje je ovjerila odgovorna osoba u predstavništvu.
3. Službeni dokument kojim je regulirana oznaka šifre djelatnosti poslovnog subjekta. Korisnik dostavlja original na uvid, a Banka zadržava kopiju.
4. Izjava o stvarnom vlasništvu.
5. Kopija identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
6. Potvrda o osobnom identifikacijskom broju (OIB) Korisnika.

**Nerezidenti** - strana diplomatska i konzularna predstavništva, predstavništvo organizacije Ujedinjenih naroda i predstavništvo međunarodne organizacije izvan gospodarskog prostora zemalja EU

1. Potvrda Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija Republike Hrvatske da je predstavništvo upisano u njihovu evidenciju s priloženim popisom notificiranih osoba.
2. Prijava potpisa kojom Korisnik određuje osobe koje su uz upotrebu otisnutog pečata ovlaštene za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu koju izdaje i ovjerava notificirana odgovorna osoba predstavništva.
3. Kopija identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
4. Potvrda o osobnom identifikacijskom broju (OIB) Korisnika.

**Nerezidenti** - strane udruge, zaklade, fondacije i druge strane neprofitne organizacije koje djeluju na teritoriju Republike Hrvatske.

1. Izvod iz registra koji se vodi kod nadležnog ministarstva Republike Hrvatske. Prijava potpisa kojom Korisnik određuje osobe koje su uz upotrebu otisnutog pečata ovlaštene za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
2. Kopija identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.
3. Potvrda o osobnom identifikacijskom broju (OIB) Korisnika.

**Nerezidenti** - međunarodne misije koje djeluju na temelju međunarodnog akta.

1. Zahtjev za otvaranje računa iz kojeg se vidi puni naziv misije te naziv međunarodnog akta na osnovi kojeg misija djeluje te potvrda o akreditaciji međunarodne misije pri nadležnom tijelu u Republici Hrvatskoj.
2. Prijava potpisa kojom Korisnik određuje osobe koje su uz upotrebu otisnutog pečata ovlaštene za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu koji izdaje i ovjerava notificirana odgovorna osoba predstavništva.
3. Kopija identifikacijskog dokumenta osoba ovlaštenih za zastupanje i osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima po računu, potpisivanje platnih naloga i zahtjeva za informacijama po računu.

#### **Račun na ime više korisnika**

Prilikom otvaranja računa na ime više korisnika, svaki Korisnik zasebno treba dostaviti dokumentaciju iz ovog članka, pri čemu dostavljaju zajedničku prijavu potpisa.

Banka ima pravo zatražiti i drugu dokumentaciju u skladu s vlastitim potrebama ili zakonskim propisima koji su na snazi u vrijeme sklapanja Ugovora.

#### **Članak 10.**

Ako Korisnik nerezident ne obnovi propisanu dokumentaciju jednom godišnje, Banka će blokirati korištenje sredstava na računu, kao i nove priljeve sredstava na računu nerezidenta do dostavljanja potrebne dokumentacije ili će na pisani zahtjev Korisnika isplatiti sredstva i zatvoriti račun.

#### **Članak 11.**

Korisnik se obvezuje odmah izvijestiti Banku o svim promjenama nastalima u dokumentaciji iz Zahtjeva za otvaranje računa u Banci, a najkasnije u roku od 8 dana od dana nastalih promjena, i o tome priložiti odgovarajuću dokumentaciju. Korisnik snosi svu odgovornost za eventualne pogreške ili štete nastale zbog neispravnih podataka u Bančinim evidencijama nastalima zbog neprovremenog obavještanja Banke o promjenama nastalima u dokumentaciji. Smatrat će se da su podaci promijenjeni tek onda kada Banka za njih sazna i kada ih službeno evidentira.

Promjenu osobe ovlaštene za zastupanje Korisnik dokazuje rješenjem o upisu promjene u odgovarajući registar. Ako se Korisnik ne upisuje u registar, promjena osobe ovlaštene za zastupanje dokazuje se odlukom osnivača odnosno Korisnika.

Iznimno, kod dioničkog društva (d.d.) i društva s ograničenom odgovornošću (d.o.o.) kao dokaz promjene osobe ovlaštene za zastupanje prihvatit će se prije dostavljanja rješenja o upisu u sudski registar sljedeća dokumentacija:

#### **a) za dioničko društvo**

- Odluka Nadzornog odbora o opozivu i imenovanju novog člana Uprave, na kojoj je potpis predsjednika Nadzornog odbora ovjeren kod javnog bilježnika, i Izjava o prihvatanju imenovanja od novog člana Uprave, sastavljena kod javnog bilježnika, u originalu ili preslici ovjerena kod javnog bilježnika
- Potvrda da je prijava za promjenu člana Uprave predana na sud

#### **b) za društvo s ograničenom odgovornošću**

- Odluka članova društva o opozivu i imenovanju novog direktora, na kojoj su potpisi članova društva ovjereni kod javnog bilježnika, i Izjava o prihvaćanju imenovanja od novog direktora, sastavljena kod javnog bilježnika, u izvorniku ili preslici ovjerena kod javnog bilježnika
- Potvrda da je prijava za promjenu osobe ovlaštene za zastupanje predana na sud

### **III. NALOZI ZA PLAĆANJE**

#### **PRIMITAK NALOGA ZA PLAĆANJE**

##### **Članak 12.**

Banka prima i obrađuje ispravno popunjene naloge za plaćanje Korisnika koji se odnose na njegove račune i u skladu s Termiskim planom.

Naloge za plaćanje Korisnik može predati Banci na papirnatom nalogu i magnetnom mediju s popratnim papirnatim zbrojnim nalogom na šalterima Banke, poštom i putem uređaja za zaprimanje naloga.

Nalozi se mogu inicirati i elektroničkim putem, Internet sustavom Banke – HYPONet, sustavom mobilnog bankarstva Banke - m-Hypo Business, MasterCard Electronic Business i Visa Business Electron karticom.

Naloge nacionalnog platnog prometa u kunama Korisnik rezident može predati na šalterima Financijske agencije (Fina).

Iznimno, Banka će priznati nalog zadan putem telefaksa isključivo u svrhu oročavanja depozita, kada se sredstva s računa klijenta upućuju u korist računa Banke, kod kupoprodaje deviza te internih prijenosa sredstava po računima istog Korisnika u Banci.

Korisnik neposredno ovlašćuje Banku da za izvršenje naloga u stranoj valuti i naplatu pripadajuće naknade može teretiti njegove račune u Banci koji su navedeni na nalogu kao računi s kojih se obavlja plaćanje.

##### **Članak 13.**

Ovisno o kanalu dostave Banka razlikuje trenutak zaprimanja platnog naloga te provodi proces autentifikacije platne transakcije za koju je Korisnik dao suglasnost. Nakon uspješno provedene autentifikacije transakcija se smatra autoriziranom. Banka provodi isključivo autorizirane platne transakcije, a za neautorizirane transakcije smatra se da nisu ni zaprimljene.

Autentifikaciju Banka provodi provjerom potpisa i pečata na papirnatim nalogima, provjerom certifikata i PIN-a HYPONet korisnika kojima se identificira kod korištenja pametne kartice ili USB Key-a te njegovih ovlaštenja i provjerom Korisničkog imena, PIN-a i jednokratne zaporke koju generira m-token korisnicima usluge m-Hypo Business usluge te njegovih ovlaštenja.

Kod plaćanja platnom karticom na prodajnom mjestu ili bankomatu Banka provodi autentifikaciju platnog naloga provjerom PIN-a.

Pri provjeri pečata i potpisa Banka provodi formalnu kontrolu deponiranih pečata i potpisa u svojoj evidenciji s potpisom i pečatom kojima su ovjereni nalozi za plaćanje, pri čemu Banka postupi s pažnjom dobrog gospodarstvenika.

Smatra se da je Banka primila nalog za plaćanje:

- kod elektroničkog plaćanja, putem HYPONeta, nakon što je Korisnik potpisao nalog;
- kod elektroničkog plaćanja, kroz m-Hypo Business, nakon što je Korisnik potpisao nalog;
- kada je Banka autentificirala nalog za plaćanje, koji je dostavljen u poslovnicu Banke;
- kada je Fina autentificirala u ime Banke nalog za plaćanje koji je dostavljen nadležnom zaposleniku Fine, za Korisnika koji platni promet obavlja posredstvom treće strane, Fine;
- kada Banka autentificira nalog za plaćanje primljen telefaksom;
- kada Banka fizički preuzme nalog za plaćanje ubačen u uređaj za zaprimanje naloga u za to propisanim rokovima te provede proces autentifikacije;
- kada Banka primi nalog poslan putem pošte te provede proces autentifikacije;
- kada krajnji korisnik platne kartice autorizira nalog za plaćanje PIN-om na bankomatu ili potpisom/PIN-om na POS terminalu.

Banka će provesti naloge zaprimljene putem pošte ili predane u uređaj za zaprimanje naloga do maksimalnog iznosa od 50.000 kn po nalogu, u protivnom se nalozi ne smatraju zaprimljenima.

##### **Članak 14.**

Pri plaćanju, naplati, prijenosu dobiti, kupoprodaji nekretnina, udjela i vrijednosnih papira Korisnik je dužan poštivati zakonske propise, pri čemu Banka ne snosi odgovornost u slučaju kršenja tih propisa.

Korisnik ne dostavlja Banci dokumente temeljem kojih se vrši plaćanje (ugovori, računi, odluke i slično) te je dužan sam čuvati dokumente kojima se dokazuje obveza i određuje osnova plaćanja. Korisnik je po zahtjevu Banke ili nadležnog tijela dužan Banci ili nadležnom tijelu navedene dokumente dostaviti na uvid.

##### **Članak 15.**

Ispravno popunjene naloge za prijenos sadrži minimalno sljedeće elemente:

1. Naziv (ime) platitelja
2. IBAN platitelja
3. Naziv (ime) primatelja plaćanja, a kod transakcija u iznosu jednakom ili

većem od protuvrijednosti od 105.000,00 kn i sjedište/prebivalište primatelja plaćanja (sjedište/prebivalište primatelja plaćanja nije obvezno kod nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u kojima je naveden naziv i IBAN primatelja, bez obzira na iznos)

4. IBAN ili broj računa primatelja plaćanja
5. SWIFT/BIC kod ili naziv kreditne institucije primatelja plaćanja (nije obvezan kod nacionalnih transakcija) Oznaku valute plaćanja
6. Iznos u valuti plaćanja
7. Datum izvršenja
8. Oznaku valute pokriva plaćanja (kada je različita od valute plaćanja)
9. Ovjeru (kod papirnih naloga potpis ovlaštenih osoba i pečat poslovnog subjekta)

Ispravno popunjeni nalog za gotovinsku uplatu sadrži minimalno sljedeće elemente:

1. Naziv (ime) platitelja
2. IBAN primatelja plaćanja
3. Oznaku valute plaćanja
4. Iznos u valuti plaćanja
5. Datum podnošenja
6. Kod gotovinskih uplata u iznosu jednakom ili većem od protuvrijednosti od 105.000,00 kn potrebno je priložiti punomoć za osobu koja u ime Korisnika obavlja uplatu, pri čemu punomoć može biti iskazana na samom nalogu ili u zasebnom dokumentu
7. Kod gotovinskih uplata u vrijednosti od 105.000,00 kuna i više, bez obzira na to je li riječ o jednokratnoj transakciji ili o više transakcija koje su međusobno očigledno povezane i koje ukupno dosežu vrijednost od 105.000,00 kuna i više, datum i mjesto rođenja, te sjedište/prebivalište platitelja i OIB za fizičku osobu

Ispravno popunjeni nalog za gotovinsku isplatu sadrži minimalno sljedeće elemente:

1. IBAN platitelja
2. Naziv (ime) primatelja plaćanja, naziv i broj osobnog identifikacijskog dokumenta te naziv izdavatelja, a kod transakcija u iznosu jednakom ili većem od protuvrijednosti od 105.000,00 kn i sjedište/prebivalište primatelja plaćanja i OIB
3. Oznaku valute plaćanja
4. Iznos u valuti plaćanja
5. Datum podnošenja
6. Potpis ovlaštenih osoba i pečat poslovnog subjekta

Ukoliko Korisnik na nalogu ne navede račun platitelja ili primatelja u IBAN formatu, Banka će odbiti izvršavanje takvog naloga, te će o razlozima odbijanja obavijestiti Korisnika.

Korisnik može na nalogu navesti jednu od tri troškovne opcije: OUR, SHA ili BEN s tim da bez obzira na navedenu troškovnu opciju, Banka je ovlaštena izvršiti promjenu troškovne opcije u SHA u slijedećim slučajevima:

- a) kod naloga nacionalnog platnog prometa u kunama bez obzira je li bilo preračunavanja valuta,
- b) kod naloga prekograničnog platnog prometa u EUR i valuti zemlje članice ukoliko nije bilo preračunavanja valuta,

Ukoliko klijent ne navede podatak o troškovnoj opciji, Banka će smatrati da je navedena troškovna opcija SHA.

#### Članak 16.

Nalog za plaćanje koji je Banka zaprimila nakon roka propisanog Terminkim planom smatra se zaprimljenim sljedećeg radnog dana.

Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

Platni nalozi mogu se predavati s datumom izvršenja naloga do 14 dana unaprijed.

Kod predaje naloga s datumom izvršenja unaprijed, vremenom primitka smatra se traženi datum izvršenja te se transakcija na taj dan ujedno smatra i autoriziranom.

#### Članak 17.

Krajnji korisnik može koristiti platnu karticu uz preduvjet da u trenutku nastanka transakcije odnosno terećenja računa Korisnika postoji pokrivaće na transakcijskom računu Korisnika.

Korisnik ovlašćuje Banku da troškove nastale korištenjem platne kartice naplaćuje s njegova transakcijskog računa. Prilikom davanja suglasnosti, odnosno autorizacije platne transakcije na prodajnome mjestu, Banka će rezervirati sredstva na transakcijskom računu. Zaprimanjem naloga za plaćanje na teret transakcijskog računa Pružatelja platne usluge primatelja, Banka će teretiti transakcijski račun Korisnika platne kartice i otpustiti pripadajuću rezervaciju. Krajnji rok za otpuštanje rezervacije na transakcijskom računu neovisno o zaprimanju naloga za plaćanje je 10 kalendarskih dana od trenutka davanja suglasnosti Korisnika kartice na prodajnome mjestu.

#### OSTALE OSNOVE ZA TEREĆENJE RAČUNA

##### Članak 18.

Banka provodi naloge na teret računa Korisnika temeljem naloga prisilne naplate primljenih od Financijske agencije (Fine), ovlaštene za zadavanje takvih naloga temeljem Zakona o provedbi ovrha na novčanim sredstvima. Banka na-

loge prisilne naplate primljene od Fine izvršava iz raspoloživog stanja sa svih računa, štednih uloga i oročenih depozita Korisnika, osim onih izuzetih od ovrhe. Banka će teretiti iz raspoloživog stanja račun Korisnika, mjeničnog dužnika temeljem mjenice koja sadrži sve zakonom propisane sastojke te ako donositelj mjenice preda Banci sve podatke potrebne za postupanje po mjenici i ako Korisnik osigura pokrivaće za izvršenje mjenice do 15 sati. Mjenice za čije izvršenje na datum dospijea nema pokrivaća na računu Korisnika, Banka vraća podnositelju.

Banka ima pravo teretiti iz raspoloživog stanja sve račune Korisnika u svim valutama u svrhu namirenja iznosa pokrivaća koje nedostaje, za iznos svakog priljeva iz inozemstva ili iz druge domaće banke, koji Banka obradi i proknjiži u korist računa klijenta, a za koji utvrdi da nije dobila pokrivaće na svom računu kod druge banke.

#### Članak 19.

Za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja od Korisnika po drugim osnovama i računima u Banci, Banka ima pravo zadati platni nalog za naplatu tih potraživanja na teret računa Korisnika, a Korisnik je suglasan da nalozi Banke pri naplati ovih potraživanja imaju prioritet u odnosu na druge platne naloge Korisnika bez obzira na vrijeme njihova zadavanja, a u skladu sa zakonskim prioritetima. Banka za naplatu dospjelih potraživanja za usluge platnog prometa može iskoristiti i sve instrumente osiguranja plaćanja i vrijednosne papire Korisnika deponiranih u Banci, na način koji je u skladu s propisima i sklopljenim Ugovorom. Naplata potraživanja obavlja se iz raspoloživog stanja računa sa svih valuta, a za preračun se koristi kupovni tečaj za devize Banke na dan preračuna.

#### ODBIJANJE NALOGA ZA PLAĆANJE

##### Članak 20.

Banka neće provesti naloge za plaćanje koji su nečitko popunjeni, koji ne sadrže propisane podatke te koji nisu ispunjeni u skladu s Naredbom o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba, Uredbom o načinu provedbe plaćanja doprinosa prema plaći, primicima uz plaću, odnosno mjesečnoj osnovici za obračun doprinosa temeljem radnog odnosa, i koji su suprotni pravilima propisanim ovim Općim uvjetima. Banka ima pravo odbiti izvršenje naloga ako procijeni da bi provođenje takvog naloga bilo u suprotnosti s drugim propisima.

Banka ima pravo odbiti platni nalog nacionalnog platnog prometa u valuti različitoj od kune te kod prekograničnog ili međunarodnog platnog prometa u kunama ili drugim valutama, koji nije u mogućnosti izvršiti zbog nepostojanja korespondentne mreže banaka za izvršenje platnog naloga u toj valuti.

O nemogućnosti izvršenja odbijenih naloga, o razlozima odbijanja i postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja Banka će izvjestiti Korisnika kroz jedan od kanala komunikacije kao što su telefon, telefaks, e-mail, HYPOnet, m-Hypo Business ili pošta, navodeći razloge odbijanja te postupke za ispravljanje eventualnih pogrešaka koje su dovele do odbijanja unutar vremenskog roka određenog za izvršenje naloga za plaćanje, u radno vrijeme Banke.

Za nalog čije je izvršenje odbijeno smatra se da nije ni primljen.

##### Članak 21.

Banka ne snosi odgovornost za nepravodobno izvršenje naloga zbog više sile, kao npr. prekida telekomunikacijskih veza, nestanka električne energije, prekida rada sustava za izvršenje međubankovnih transakcija, kao i drugih sličnih razloga na koje Banka ne može utjecati.

#### OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

##### Članak 22.

Korisnik može opozvati naloge koje je sam zadao u poslovnica Banke i Fine (samo za naloge predane u Fini), HYPOnet aplikacijom, m-Hypo Business, telefaksom ili e-mailom do trenutka neopozivosti naloga za plaćanje. Kod opoziva naloga Korisnik je dužan navesti osnovne elemente naloga koji opoziva, iznos, valutu, datum iniciranja naloga te broj računa primatelja plaćanja.

Nalog je neopoziv od trenutka terećenja računa platitelja.

Ako Korisnik inicira nalog za plaćanje, a da na svom računu nema raspoloživih sredstava za izvršenje platne transakcije, Banka će započeti s izvršavanjem naloga na dan kada Korisnik Banci stavi na raspolaganje dostatna sredstva, unutar vremenskog roka od 30 dana za naloge nacionalnog platnog prometa u kunama, odnosno 3 dana za naloge nacionalnog platnog prometa u kunama za koji Korisnik daje pokrivaće u stranoj valuti, nacionalnog u stranoj valuti, prekograničnog i međunarodnog platnog prometa. U slučaju da Korisnik Banci ne stavi na raspolaganje dostatna sredstva u navedenim rokovima, smatra se da je Korisnik opozvao nalog što će Banka i provesti u svojim evidencijama te nije dužna posebno izvještavati Korisnika o opozivu.

Banka je ovlaštena s datumom 31.05.2014. napraviti opoziv naloga koje je Korisnik zadao prije datuma izvršenja 01.06.2014. s računom platitelja ili primatelja plaćanja navedenom u BBAN formatu, a koji neće biti izvršeni do kraja radnog dana 31.05.2014.

Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Iznimno, u slučaju izravnog terećenja platitelj može opozvati nalog za plaća-

nje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja računa.

## ODGOVORNOST BANKE I POVRAT PLATNIH TRANSAKCIJA

### Članak 23.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili nepravilno izvršenje platne transakcije i/ili izvršenje neautorizirane platne transakcije, Korisniku će vratiti iznos takve platne transakcije i sve obračunate naknade i kamate vezane uz tu transakciju.

Banka je oslobođena odgovornosti povrata iznosa neautoriziranih platnih transakcija:

- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica izuzetnih i nepredviđenih okolnosti nad kojima Banka, usprkos svim naporima, nema kontrolu;
- ako obveza za izvršenje platne transakcije proizlazi iz propisa koji obvezuju Banku;
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica prijevarnog postupanja Korisnika ili ako Korisnik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne izvrši svoje obveze vezano uz platne instrumente;
- ako je Korisnik Banci predao krivotvoren, preinačen ili duplicirani platni nalog;
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je zlorabljen (ako korisnik nije zaštitio osobne sigurnosne elemente platnog instrumenta) u dijelu koji pokriva Korisnik;

ako Korisnik nije odmah pisanim putem obavijestio Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji, kada je otkrio da je došlo do iste, ne kasnije od roka predviđenog za podnošenje reklamacije.

### Članak 24.

U slučaju da se ustanovi da Banka nije izvršila ili je pogrešno izvršila platnu transakciju, Korisnik može uputiti zahtjev za ispravljanje pogreške Banke. Banka će uložiti maksimalan napor kako bi pogrešku što prije ispravila.

## RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

### Članak 25.

Banka će odobriti račun Korisnika za pristigla novčana sredstva u skladu s rokovima izvršenja platnih transakcija koji su određeni Terminkim planom, odnosno kada Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Korisnikova računa.

Gotovinska sredstva koja Korisnik platnih usluga polaže na svoj račun bit će mu na raspolaganju najkasnije sljedećeg radnog dana.

Uplate pristigle po osnovi Visa Business Electron kartice ili MasterCard Electronic Business kartice bit će odobrene u korist transakcijskog računa Korisnika u kunama.

Obrada priljeva obavlja se isključivo u korist ispravno navedenog IBAN-a primatelja priljeva.

### Članak 26.

Banka je ovlaštena provoditi ispravke pogrešnih terećenja i odobrenja računa Korisnika bez posebne suglasnosti Korisnika.

## IV. PRIORITETI U IZVRŠENJU NALOGA

### Članak 27.

Nalozi za plaćanje izvršavaju se sukladno Terminkom planu, prema redosljedu plaćanja, a nalozi koje se nalaze unutar istog redosljeda plaćanja izvršavaju se prema vremenu primitka.

#### Prvi redosljed plaćanja

Nalozi pljenidbe temeljem Zakona o financijskom osiguranju, pri čemu se vremenom primitka smatra vrijeme primitka obavijesti o postojanju zalogu. Nalozi Fine za provedbu ovrha nad novčanim sredstvima.

#### Drugi redosljed plaćanja

Dospjela potraživanja Banke od Korisnika.

#### Treći redosljed plaćanja

Nalozi Korisnika predani putem HYPOneta i m-Hypo Business (izvršavaju se redosljedom sukladnim vremenu primitka autoriziranog naloga u platni sustav Banke i naznakom hitnosti izvršenja naloga sukladno Terminkom planu).

Ostali nalozi Korisnika predani na obrascima ili magnetskom mediju (izvršavaju se redosljedom sukladnim vremenu potvrde ispravnosti unosa u platni sustav Banke i naznakom hitnosti izvršenja naloga sukladno Terminkom planu).

## V. IZDAVANJE I NAČIN KORIŠTENJA PLATNE KARTICE

### Članak 28.

MasterCard Electronic Business / Visa Business Electron platna kartica može se temeljem pristupnice izdati Korisniku platne kartice, sa sjedištem u Republici Hrvatskoj nakon otvaranja transakcijskog računa u Banci. Korisnik u Zahtjevu može tražiti izdavanje samo jedne vrste od gore navedenih platnih kartica, slijedom čega Banka krajnjim korisnicima izdaje ili MasterCard Electronic Business ili Visa Business Electron platne kartice.

Odluku o izdavanju platne kartice donosi Banka prema svojoj slobodnoj procjeni, bez obveze da Korisniku daje obrazloženje svoje odluke.

Korisnik temeljem Zahtjeva samostalno imenuje krajnje korisnike platne kartice.

Ako Banka ocijeni da Korisnik udovoljava kriterijima za izdavanje platne kartice, obavijestit će o tome kontakt osobu Korisnika. Platne kartice i PIN-ovi dostavljaju se poštom na adresu za dostavu navedenu u zahtjevu za izdavanje platne kartice ili prema naknadnom Zahtjevu za promjenama po transakcijskom računu. Platne kartice dostavljaju se kontakt osobi navedenoj u Zahtjevu za izdavanje platne kartice, preporučenom pošiljkom s povratnicom. PIN-ovi se dostavljaju poštom na ime krajnjeg korisnika platne kartice. Krajnji korisnik platne kartice obvezan je potpisati karticu nakon primitka jer se nepotpisana platna kartica ne smije koristiti.

Platna kartica glasi na ime, neprenosiva je, izdaje se za razdoblje od tri godine, a potom se automatski produljuje na sljedeće tri godine. Ako Korisnik odustane od članstva u vremenu od kada mu je Zahtjev odobren, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u postupku izdavanja platne kartice koji su jednaki iznosu godišnje članarine.

### Članak 29.

Korisnik preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi izdanih platnih kartica krajnjim korisnicima. Krajnji korisnik platne kartice solidarno odgovara za sve troškove učinjene platnom karticom koja glasi na njegovo ime. Krajnji korisnik može MasterCard Electronic Business platnu karticu upotrijebiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mjestima u Hrvatskoj, koje imaju istaknute MasterCard oznake, kao i za plaćanje putem interneta. MasterCard Electronic Business platna kartica može se koristiti za podizanje gotovine u nacionalnoj valuti na svim bankomatima i EFT POS uređajima (cash advance) koji imaju MC/Cirrus oznaku.

Visa Business Electron platna kartica može se koristiti za podizanje gotovine u nacionalnoj

valuti na svim bankomatima i EFT POS uređajima (Cash advance) u zemlji i inozemstvu koji imaju VISA/PLUS oznaku te za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu koja imaju istaknutu VISA oznaku.

Prilikom korištenja platne kartice na bankomatu krajnji korisnik daje suglasnost za terećenje transakcijskog računa unosom PIN-a, dok na prodajnom mjestu (EFT POS uređaj) suglasnost za terećenje računa daje potpisom na slipu ili PIN-om. Nakon što je Korisnik dao suglasnost, Korisnik kartice ne može opozvati suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Krajnji korisnik platne kartice obvezan je na zahtjev prodavatelja roba ili usluga te prilikom podizanja gotovine na šalteru banke pokazati identifikacijski dokument.

Krajnji korisnik platne kartice pri kupnji robe i usluga te isplati gotovine na šalteru Banke daje svoju suglasnost potpisom potvrde o provedenoj transakciji na isti način kao što je potpisao platnu karticu te zadržava jednu kopiju za svoju evidenciju. Isplata gotovine na bankomatima obavlja se uz naknadu troškova prema važećoj Odluci o naknadama za usluge

## LIMITI

### Članak 30.

Limiti za korištenje platne kartice za podizanje gotovine i limiti za bezgotovinsko plaćanje karticom roba i usluga na prodajnim mjestima definirani su kako slijedi:

## MASTERCARD ELECTRONIC BUSINESS KARTICA

### 1. Maksimalni iznos za podizanje gotovine na bankomatima po kartici:

- 1.1. dnevni limit 5.000 kuna u 5 transakcija
- 1.2. 4-dnevni limit 20.000 kuna u 20 transakcija

### 2. Maksimalni iznos za kupnju robe/usluga na prodajnim mjestima (uključujući i podizanje gotovine na bankomatima) po kartici:

- 2.1. dnevni limit 20.000 kuna u 20 transakcija
- 2.2. 4-dnevni limit 50.000 kuna u 50 transakcija

## VISA BUSINESS ELECTRON KARTICA

### 1. Dnevni limit

- 1.1. na bankomatu 5.000,00 kuna u 5 transakcija
- 1.2. na EFT POS (uključujući bankomat) 40.000,00 kuna u 20 transakcija

### 2. 4-dnevni limit

- 2.1. na bankomatu 20.000,00 kuna u 20 transakcija
- 2.2. na EFT POS (uključujući bankomat) 100.000,00 kuna u 30 transakcija

**Limiti za klijente J.D.O.O. (jednostavno društvo sa ograničenom odgovornošću)**

## MASTERCARD ELECTRONIC BUSINESS KARTICA

### 1. Maksimalni iznos za podizanje gotovine na bankomatima po kartici:

- 1.1. dnevni limit 1.000 kuna u 5 transakcija
- 1.2. 4-dnevni limit 2.000 kuna u 20 transakcija

### 2. Maksimalni iznos za kupnju robe/usluga na prodajnim mjestima (uključujući i podizanje gotovine na bankomatima) po kartici:

- 2.1. dnevni limit 1.000 kuna u 20 transakcija
- 2.2. 4-dnevni limit 2.000 kuna u 50 transakcija

## VISA BUSINESS ELECTRON KARTICA

### 1. Dnevni limit

- 1.1. na bankomatu 1.000,00 kuna u 5 transakcija
- 1.2. na EFT POS (uključujući bankomat) 1.000,00 kuna u 20 transakcija

### 2. 4-dnevni limit

- 2.1. na bankomatu 2.000,00 kuna u 20 transakcija
- 2.2. na EFT POS (uključujući bankomat) 2.000,00 kuna u 30 transakcija

## VI. INTERNETSKO BANKARSTVO – HYPOnet

### Članak 31.

U svrhu odobrenja korištenja HYPOneta, Korisnik je dužan popuniti i potpisati obrazac HYPOnet pristupnica. Osoba ovlaštena za zastupanje Korisnika dužna je popuniti obrazac osobno dostaviti u prostorije Banke, uz identifikaciju zaposlenika Banke.

Odluku o odobrenju korištenja HYPOneta Banka donosi prema svojoj slobodnoj procjeni, bez obveze informiranja Korisnika o razlozima svoje odluke.

Ovlašteni zastupnik Korisnika može za korištenje HYPOneta ovlastiti jednu ili više osoba, a Banka će prema tom zahtjevu izdati sredstva identifikacije.

Naknadne zahtjeve unutar HYPOnet usluge Korisnik je dužan dostaviti putem HYPOneta koristeći autorizirane poruke, putem telefaksa ili e-maila, koristeći obrazac Zahtjev za promjenama u HYPOnetu.

### Članak 32.

Korisnički paket Banka isporučuje Korisniku isključivo na adresu sjedišta ili osobno u odabranoj poslovnicu Banke.

Za aktivaciju HYPOneta Banka izdaje certifikat kojim se HYPOnet korisnik identificira HYPOnet sustavu. Prvi dio zaporke za preuzimanje tog certifikata šalje se na e-mail adresu definiranu na HYPOnet pristupnici, a drugi dio zaporke dostavlja se zajedno sa sigurnosnom opremom. Sigurnosnu opremu Korisnik ne kupuje već zadužuje te ju je u slučaju zatvaranja računa dužan vratiti Banci. Korisnik snosi odgovornost za štetu nastalu zbog dostave zaporke na pristupnicom definiranu e-mail adresu.

### Članak 33.

Ovlašteni zastupnik Korisnika dužan je obavijestiti Banku putem HYPOnet poruke, Zahtjeva za promjenama u HYPOnetu ili poštom o ukidanju ovlaštenja HYPOnet korisnika. Korisnik je u potpunosti odgovoran za sredstva identifikacije za korištenje HYPOneta te će gubitak ili krađu sredstava identifikacije odmah prijaviti Kontakt centru Banke.

Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka zaprimanja obavijesti o gubitku ili krađi te će troškove izdavanja novih sredstava identifikacije naplatiti prema trenutnačno važećoj Odluci o naknadama za usluge, kao i štetu koja nastane kao posljedica nepravilnog rukovanja sredstvima identifikacije HYPOnet korisnika.

HYPOnet korisnik dužan je držati pametnu karticu/USB Key na sigurnom mjestu i ne smije je predati drugoj osobi. Ako korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, dužan je PIN promijeniti. Način promjene PIN-a opisan je u Uputi za preuzimanje digitalnog certifikata.

Korisnik je dužan pri upotrebi HYPOneta pridržavati se ovih Općih uvjeta te Upute za korištenje HYPOneta.

### Članak 34.

Ako Banka procijeni, posumnja ili utvrdi da Korisnik krši odredbe ovih Općih uvjeta ili da korištenjem usluge može naštetiti sebi, Banci ili trećoj osobi, Banka zadržava pravo isključivanja usluge bez prethodne najave, o čemu će u najkraćem roku biti obaviještena kontakt osoba Korisnika na adresu koja je navedena na pristupnici. Korisnik je tada dužan Banci vratiti sredstva identifikacije.

### Članak 35.

Korisnik može otkazati korištenje HYPOneta isključivo pisanim putem. Otkaz usluge stupa na snagu danom primitka pisanog otkaza. Nakon otkaza korištenja usluge poslovni je subjekt dužan vratiti sredstva identifikacije.

### Članak 36.

Za neometano korištenje usluge, korisnik HYPOneta se obavezuje ispuniti minimalne tehničke uvjete i preporučenu konfiguraciju računala.

#### Minimalni tehnički uvjeti:

- Operativni sustav Windows Vista ili noviji
- Preglednik Internet Explorer 8 ili noviji, Mozilla Firefox 21.0 ili noviji
- Brzina internetske veze 512Kbps, preporučena 2Mbps i više
- Hardware je određen operativnim sustavom i izabranim preglednikom

#### Minimalna preporučena konfiguracija računala:

- Procesor Intel Pentium Core 2 Duo 1.86GHz ili ekvivalentan AMD procesor
- Radna memorija 2GB
- Grafička kartica s podržanom 2D akceleracijom i 256MB DRAM- a
- Slobodan prostor na tvrdom disku 4GB

#### Mjere za sigurnije korištenje računala Korisnika:

- Po završetku rada u HYPOnetu, obavezno izvaditi pametnu karticu iz čitača ili USB Key iz USB priključka
- Ne otvarati elektroničke poruke (mailove) i privitke pristigle od nepoznatih primatelja te ne klikati na poveznice (linkove) iz takvih mailova (obično lažni mailovi dolaze s naizgled legitimnih adresa i to sa smislenim i ciljanim tekstom, stoga je potrebno prvo razmisliti da li se očekuje mail od pojedinog pošiljalca)
- Održavati operativni sustav i aplikacije svog računala ažurnim te instalirati

najnovije zakrpe proizvođača

- Zaštite računalo antivirusnim programom i redovno dnevno osvježavajte antivirusne definicije te provoditi redovna skeniranja sustava antivirusnim programom
  - Zaštititi svoje računalo zaporkom
  - Ne zapisivati niti otkrivati drugima, kao niti djelatnicima Hypo banke, svoje zaporce za pristup internetskom bankarstvu
  - Pribavljati aplikacije za računalo iz sigurnih i provjerenih izvora
  - Zaštititi računalo/laptop od krađe, gubitka i neovlaštenog uvida u podatke, pogotovo u javnim prostorima
  - Krađu ili gubitak identifikacijskog uređaja za prijavu u internetskom bankarstvu – USB Key ili pametnu karticu odmah prijaviti Banci na besplatni broj telefona: 0800 14 14 ili na broj telefona +3851 4898 111 za pozive iz inozemstva
  - Koristiti provjerenu (zadnju) verziju internetskog preglednika pomoću kojeg se pristupa internetskom bankarstvu i voditi računa o stranicama koje se posjećuju s uređaja kojima pristupate usluzi, jer neke neprimjerene stranice povećavaju rizik od zaraze računala malicioznim programima
- Korisnici su u potpunosti odgovorni za ispravnost i zaštitu vlastitih računala na koja se instaliraju čitač kartice i pripadajuća programska podrška, kao i za kompatibilnost s drugom opremom ili aplikacijama koje se instaliraju na to računalo.

## VII. MOBILNO BANKARSTVO – m-HYPO BUSINESS

### Članak 37.

U svrhu odobrenja korištenja m-Hypo Business usluge, Korisnik je dužan popuniti i potpisati obrazac m-Hypo Business pristupnicu. Osoba ovlaštena za zastupanje Korisnika dužna je popuniti obrazac osobno dostaviti u prostorije Banke, uz identifikaciju zaposlenika Banke.

Odluku o odobrenju korištenja m-Hypo Business usluge Banka donosi prema svojoj slobodnoj procjeni, bez obveze informiranja Korisnika o razlozima svoje odluke.

Ovlašteni zastupnik Korisnika može za korištenje m-Hypo Business usluge ovlastiti jednu ili više osoba, a Banka će prema tom zahtjevu izdati aktivacijske ključeve.

Naknadne zahtjeve unutar m-Hypo Business usluge Korisnik je dužan dostaviti putem m-Hypo Business aplikacije koristeći autorizirane poruke, putem e-maila ili koristeći obrazac Zahtjev za promjenama u m-Hypo Business.

### Članak 38

Za aktivaciju m-Hypo Business usluge Banka izdaje Aktivacijske ključeve kojim se m-Hypo Business korisnik identificira m-Hypo Business sustavu. Prvi dio aktivacijskog ključa šalje se SMS porukom na broj mobilnog aparata definiranim u m-Hypo Business pristupnici, a drugi dio aktivacijskog ključa Banka isporučuje Korisniku isključivo na adresu sjedišta ili osobno u odabranoj poslovnicu Banke. Korisnik snosi odgovornost za štetu nastalu zbog dostave aktivacijskog ključa na pristupnicom definiranim brojem mobilnog aparata.

### Članak 39

Ovlašteni zastupnik Korisnika dužan je obavijestiti Banku putem m-HYPO Business poruke, Zahtjeva za promjenama u m-HYPO Business ili poštom o ukidanju ovlaštenja m-HYPO Business korisnika.

Korisnik je dužan osigurati da je PIN tajna koja je poznata samo Korisniku i ne smije ga učiniti poznatim drugoj osobi. Ukoliko Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, odnosno da je kompromitiran na bilo koji način, može ga sam promijeniti u bilo kojem trenutku (način promjene PIN-a opisan je u »Uputama za korištenje usluge m-Hypo Business). Usluga m-Hypo Business je vezana uz mobilni uređaj na kojem je instalirana. Kod promjene mobilnog uređaja potrebno je obavijestiti Banku osobnim dolaskom u bilo koju poslovnicu Banke, te je korisniku potrebno izdati nove Aktivacijske ključeve.

Promjena broja mobilnog uređaja, odnosno mobilnog operatera, ne utječe na rad usluge.

Korisnik m-Hypo Business aplikacije se obavezuje ispuniti minimalne tehničke uvjete potrebne za pristup sustavu mobilnog bankarstva, uključujući mobilni uređaj i pristup internetu.

#### Minimalni tehnički uvjeti:

- Pristup internetu s mobilnog uređaja
- Android = 2.2 ili noviji
- iOS (iPhone) = 4.3 ili noviji
- Uređaj s auto fokusom na kameri
- Uređaj koji omogućava snimanje videa u rezoluciji minimalno 480x480 pixela

#### Mjere za sigurnije korištenje mobilnih uređaja Korisnika:

- Ne otvarati elektroničke poruke (mailove) i privitke pristigle od nepoznatih primatelja te ne klikati na poveznice (linkove) iz takvih mailova (obično lažni mailovi dolaze s naizgled legitimnih adresa i to sa smislenim i ciljanim tekstom, stoga je potrebno prvo razmisliti da li se očekuje mail od pojedinog pošiljalca)
- Održavati operativni sustav i aplikacije svog mobilnog uređaja
- Zaštititi svoj mobilni uređaj zaporkom
- Ne zapisivati niti otkrivati drugima, kao niti djelatnicima Hypo banke, svoje zaporce za pristup mobilnom bankarstvu
- Pribavljati aplikacije za mobilni uređaj iz sigurnih i provjerenih izvora
- Zaštititi mobilni uređaj od krađe, gubitka i neovlaštenog uvida u podatke, pogotovo u javnim prostorima
- Krađu ili gubitak identifikacijskog uređaja za prijavu u mobilno bankarstvo – token odmah prijaviti Banci na besplatni broj telefona: 0800 14 14 ili na

broj telefona +3851 6030 000 za pozive iz inozemstva

- Koristiti provjerenu (zadnju) verziju internetskog preglednika te voditi računa o stranicama koje se posjećuju s uređaja kojima pristupate usluzi, jer neke neprimjerene stranice povećavaju rizik od zaraze uređaja malicioznim programima

Korisnici su u potpunosti odgovorni za ispravnost i zaštitu vlastitih mobilnih uređaja na kojeg se instalira m-Hypo Business aplikacija.

Korisnik je dužan osigurati sigurnost korištenja usluge u smislu sigurnosti okruženja u kojem pristupa usluzi, ostalih programskih rješenja instaliranih na mobilnom uređaju, te tehničkih zaštitnih mehanizama na mobilnom uređaju.

Banka ne pruža Korisniku podršku osiguravanja sigurne infrastrukture samog mobilnog uređaja Korisnika niti odgovara za rizike koji možebitno proizlaze iz ugrađenih ranjivosti pojedinih vrsti mobilnih uređaja ili instaliranih drugih programskih rješenja.

Gubitak ili krađu mobilnog uređaja korisnik je dužan bez odlaganja prijaviti Banci na besplatni telefon 0800 14 14 ili na broj telefona +385 1 6030 000 za pozive iz inozemstva.

Na eventualnu štetu nastalu do trenutka prijave gubitka ili krađe mobilnog uređaja Banci odgovara Korisnik.

Za brisanje programske podrške s mobilnog uređaja također odgovara Korisnik.

#### **Članak 40.**

Ako Banka procijeni, posumnja ili utvrdi da Korisnik krši odredbe ovih Općih uvjeta ili da korištenjem usluge može naštetiti sebi, Banci ili trećoj osobi, Banka zadržava pravo isključivanja usluge bez prethodne najave, o čemu će u najkraćem roku biti obaviještena kontakt osoba Korisnika na adresu koja je navedena na pristupnici.

#### **Članak 41.**

Korisnik može otkazati korištenje m-Hypo Business usluge isključivo pisanim putem. Otkaz usluge stupa na snagu danom primitka pisanog otkaza.

## **VIII. KAMATE, NAKNADE I MJENJAČKI TEČAJEVI**

#### **Članak 42.**

Na stanje sredstava na računu Banka obračunava kamatu sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke, kao i svim njezinim naknadnim izmjenama i dopunama.

O svim izmjenama kamatnih stopa Banka će izvijestiti Korisnika sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke.

#### **Članak 43.**

Banka obračunava naknadu za obavljene usluge prema Odluci o naknadama za usluge Banke.

Trenutačno važeće naknade Banke za usluge platnog prometa dostupne su Korisniku na internetskim stranicama Banke, u poslovnica Banke, na HYPO-netu te na m-Hypo Business aplikaciji.

Banka visinu naknade izražava u kunama ili drugoj valuti ovisno o vrsti platne usluge za koju se obavlja obračun. Naknade izražene u valuti obračunavaju se i naplaćuju u kunskoj protuvrijednosti.

Za usluge nacionalnog platnog prometa u kunama, Banka provodi mjesečni obračun naknada na početku mjeseca za prethodni mjesec.

Obračunate naknade za izvršene usluge Banke nacionalnog platnog prometa u kunama, te određene usluge prekograničnog i međunarodnog platnog prometa, Banka naplaćuje 8. radni dan od obračuna s računa Korisnika. Korisnik je obavezan osigurati pokriće na računu za naplatu obračunate naknade. Nakon isteka toga roka Banka je ovlaštena obračunati zatezne kamate na sva dospjela dugovanja, počevši od zadnjeg dana obračunskog razdoblja.

Naknadu po priljevu nacionalnog platnog prometa u stranoj valuti, te prekograničnog i međunarodnog platnog prometa, bez obzira na valutu, Banka će naplatiti terećenjem transakcijskog računa Korisnika u valuti priljeva.

Ako su troškovi za obradu priljeva nacionalnog platnog prometa u stranoj valuti, te prekograničnog i međunarodnog platnog prometa, bez obzira na valutu, na teret platitelja, a banka platitelja ne doznači puni iznos tražene naknade, razlika će se zaračunati primatelju priljeva.

#### **Članak 44.**

U slučaju pokrića u kunama za prekograničnu, međunarodnu platnu transakciju, kao i za nacionalnu platnu transakciju u stranoj valuti, za obračun protuvrijednosti iznosa plaćanja i naknade Banke koristi se prodajni tečaj za devizu Hypo Alpe-Adria-Bank d.d. na dan izvršenja plaćanja.

Kod pokrića u stranoj valuti različitoj od valute plaćanja za obračun protuvrijednosti iznosa plaćanja i naknade Banke koristi se prodajni tečaj za devizu radi izračuna protuvrijednosti iznosa plaćanja u kunama, a kupovni tečaj za devizu radi preračuna protuvrijednosti iznosa plaćanja u kunama u iznos strane valute koja se navodi kao valuta pokrića plaćanja.

## **IX. IZVJEŠTAVANJE KORISNIKA**

### **IZVJEŠTAVANJE O STANJU I PROMETU PO RAČUNU**

#### **Članak 45.**

Banka će evidentirati sve promjene o izvršenim plaćanjima i naplatama po računu i staviti Korisniku na raspolaganje izvadak o stanju i prometu po računu na način predviđen u Zahtjevu za otvaranje transakcijskog računa ili prema naknadnom Zahtjevu za promjenama po transakcijskom računu. Banka u izvatku Korisniku dostavlja minimalno podatke o identifikatoru platne transakcije (referenca), iznosu i valuti, datumu valute i knjiženja transakcije.

U slučaju da platna transakcija uključuje preračunavanje valuta, Banka primjenjuje tečaj s tečajne liste dostupne na internetskim stranicama Banke i u svim poslovnica, te ga ne prikazuje u izvatku.

Za sve troškove učinjene u zemlji i inozemstvu Banka tereti račun Korisnika Kartice u kunama. Troškovi u stranoj valuti nastali Visa Business Electron karticom preračunavaju se u kune po tečaju koji primjenjuje Visa Europe Limited, uključujući troškove konverzije. Banka primjenjuje Visa tečaj na dan obrade transakcije, dostupan na službenim internetskim stranicama Visa kartične kuće: [http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange\\_rates.aspx](http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx)

Ovisno o tome u kojoj zemlji je učinjena transakcija Visa Business Electron karticom, za troškove konverzije primjenjuje se: Inter-Regional Fee koji iznosi 1,00 % ili Intra-Regional Fee koji iznosi 1,25%.

Banka će Korisniku dostavljati izvod periodikom i na način definiran u Zahtjevu za otvaranje računa ili prema naknadnom Zahtjevu za promjenama po transakcijskom računu, te će Banka za tu uslugu obračunati naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge.

Dodatni zahtjevi za dostavom informacija po računu naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama za usluge.

Ako u roku od 45 dana od dana korištenja platne kartice Korisnik putem Izvataka o stanju i prometu po računu ne bude obaviješten o terećenju za troškove učinjene platnom karticom, dužan je o tome odmah izvijestiti Banku.

## **IZVJEŠTAVANJE O OBRAČUNATIM NAKNADAMA ZA PLATNE USLUGE**

#### **Članak 46.**

Po mjesečnom obračunu naknada Banka Korisniku dostavlja Obračun naknada, osim za naknade izvršavanja platnih transakcija kod kojih Banka naknadu obračunava unaprijed i obavještava u izvatku ili Obavijesti o priljevu.

## **IZVJEŠTAVANJE PUTEV DODATNIH SERVISA**

#### **Članak 47.**

SMS servis - Banka Korisniku dostavlja obavijest o početnom dnevnom stanju po računu i obavijest o uplatama po računu putem SMS poruka, na broj mobilna koji odredi Korisnik.

Telefonski servis - Korisnik može telefonskim pozivom provjeriti trenutačno stanje po računu ili zatražiti dostavu informativnih izvadaka o stanju i prometu po računu putem telefax uređaja.

## **X. REKLAMACIJE**

#### **Članak 48.**

Banka zaprima pritužbe i reklamacije Korisnika na izvršene platne usluge dostavljene pisanim putem, kroz aplikaciju za Internet bankarstvo - HYPOnet, kroz aplikaciju za mobilno bankarstvo m-Hypo Business ili preko Kontakt centra. Banka je obvezna odgovoriti Korisniku u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja pritužbe ili reklamacije.

#### **Članak 49.**

Korisnik se obvezuje uložiti eventualnu reklamaciju pisanim putem najkasnije u roku od 3 dana od stavljanja izvataka ili druge obavijesti na raspolaganje, odnosno u roku od 8 dana od otpreme ako se šalju poštom. U protivnom se smatra da izvadak ili druga obavijest nisu osporeni.

#### **Članak 50.**

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene autorizirane platne transakcije uslijed pogreške primatelja plaćanja. U tom slučaju Korisnik upućuje zahtjev Korisnika pokrenuti postupak reklamacije, pri čemu je ovlaštena zaračunati Korisniku naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge.

#### **Članak 51.**

Banka ne provodi povrat sredstava kod autorizirane transakcije izravnog terećenja koju je inicirao primatelj plaćanja. U tom slučaju Korisnik upućuje zahtjev za povrat izravno primatelju plaćanja. Banka može na zahtjev Korisnika uputiti reklamaciju primatelju plaćanja.

#### **Članak 52.**

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu i količinu robe odnosno usluge kupljene platnom karticom. Reklamaciju u vezi s kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge Korisnik rješava s primateljem plaćanja. Korisnik je dužan podmiriti ukupan trošak po platnoj kartici bez obzira na reklamaciju.

Ako Korisnik smatra da su mu neki troškovi krivo obračunati ili da mu ne pripadaju, može se obratiti Banci radi razjašnjenja, uz podnošenje dokumentacije koju ga Banka može tražiti. Utvrdi li Banka da je zahtjev za povrat opravdan, odobrit će račun Korisnika na koji je vezana platna kartica. U suprotnom Korisnik snosi sve troškove postupka.

Rok za utvrđivanje opravdanosti zahtjeva za povrat je najkasnije 120 dana od datuma zaprimanja.

Korisnik platne transakcije nema pravo na povrat novčanih sredstava od svog pružatelja platnih usluga za autoriziranu platnu transakciju koja je već izvršena, ako je osnova reklamacije isključivo iznos platne transakcije koji premašuje uobičajenu dnevnu ili mjesečnu potrošnju Korisnika platne kartice.

## **XI. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE**

#### **Članak 53.**

U slučaju zlorabe, otuđenja ili gubitka personaliziranih identifikacijskih sredstava (platna kartica, pametna kartica, USB key, pečat), sumnje u zlorabu tajnih poslovnih podataka ili prevjere od strane ovlaštenih osoba Korisnika, Korisnik je dužan kontaktirati Banku i zatražiti blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlaštenja koja su dodijeljena

ovlaštenim osobama Korisnika, opoziv potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima, opoziv pečata i slično.

Banka neće biti odgovorna za štetu nastalu do trenutka zaprimanja obavijesti o gubitku ili krađi te će troškove izdavanja novih platnih instrumenata naplatiti prema trenutačno važećoj Odluci o naknadama za usluge, kao i štetu koja nastane kao posljedica nepravilnog rukovanja platnim instrumentima.

PIN koji se dodjeljuje krajnjem korisniku platne kartice, pametne kartice ili USB key-a, poznat je samo njemu. Ako korisnik platnog instrumenta posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, dužan ga je promijeniti ili zatražiti blokadu postojećeg PIN-a i izdavanje novog.

#### Članak 54.

Korištenjem servisa primitka izvadaka ili obavijesti o računu putem pošte, telefona, telefaksa, SMS-a, e-maila i drugo, Korisnik prihvaća isključenje odgovornosti Banke za informacije do kojih eventualno mogu doći treće strane, na što Banka nema utjecaj.

U slučaju promjene broja telefona, mobitela, telefaksa ili e-maila koji je Korisnik odredio za dostavu obavijesti, izvadaka i slično, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku.

Procijeni li Banka da bi slanjem obavijesti na određeni broj telefaksa, mobitela ili e-mail adresu mogla oštetiti Korisnika, bez odgađanja će ukinuti takav servis. O ukidanju servisa Banka će naknadno obavijestiti Korisnika.

#### Članak 55.

Krajnji korisnik dužan je neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personalnih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta.

Korisnik snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje platnih instrumenata.

Gubitak, krađu ili zlorabu platne kartice Korisnik, osim Banci, može prijaviti svakoj banci koja ima istaknute MasterCard/Visa International oznake radi sprječavanja daljnje zlorabe.

Ako sumnja da mu je platna kartica ukradena, Korisnik je obavezan sumnju prijaviti i najbližoj policijskoj postaji.

Radi osiguranja Korisnika od materijalne štete Banka obavještava mrežu prihvatitelja platnih kartica u sustavu MasterCard / Visa International o prijavi zlorabe platne kartice. Prodavatelj roba ili usluga može zadržati platnu karticu i dostaviti je Banci samo u slučaju ako se platnom karticom koristi osoba koja nije naznačena kao krajnji korisnik, odnosno ako od Banke dobije instrukciju da je zadrži.

Trošak izdavanja nove odnosno zamjenske platne kartice nakon gubitka ili krađe snosi Korisnik, a u skladu s važećom Odlukom o naknadama za usluge koja je dostupna na internetskim stranicama Banke.

Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe platnu karticu, ne smije se njome koristiti, već je dužan takvu platnu karticu prerezati i dostaviti je Banci.

Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku o svakoj promjeni adrese ili drugih podataka koji mogu utjecati na pravilno korištenje platne kartice.

#### Članak 56.

Od trenutka zaprimanja zahtjeva za blokadu platnog instrumenta, ukidanje ili ograničenje servisa ili ovlaštenja koja su dodijeljena ovlaštenim osobama Korisnika, opoziv potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima, opoziv pečata i slično, Banka će u svrhu zaštite Korisnika postupiti prema zahtjevu, bez obzira na kanal kojim je zahtjev upućen te o postupanju obavijestiti Korisnika prema kontakt podacima koje je Korisnik dao Banci.

Banka će postupiti po zaprimanju obavijesti o ukidanju ovlaštenja korisniku u sklopu radnog vremena od 8 do 16 sati, putem autorizirane HYPOnet ili m-Hypo Business poruke, telefaksa, e-maila, poštom na adresu Banke, putem Kontakt centra.

Nakon isteka radnog vremena Banke sve hitne zahtjeve za ukidanjem ovlaštenja Korisnik dostavlja Kontakt centru.

#### Članak 57.

U slučaju zaprimanja obavijesti o potencijalnoj pronevjeri od druge kreditne institucije ili institucije za platni promet Banka je ovlaštena privremeno onemogućiti raspolaganje sredstvima po računu Korisnika.

#### Članak 58.

Zahtjeve za dodjelom novih ovlaštenja ili servisa Banka zaprima samo u originalu, ovjerene deponiranim pečatom i potpisom ovlaštenog zastupnika Korisnika, te ih je dužna provesti u definiranim rokovima, najkasnije u roku od 10 dana od zaprimanja valjanog Zahtjeva.

## II. OTKAZ UGOVORA

### OTKAZIVANJE PLATNE KARTICE

#### Članak 59.

Platna kartica je vlasništvo Banke i na zahtjev Banke Korisnik je obavezan preuzeti karticu i vratiti je.

Platna kartica čiji je rok valjanosti istekao ili je iz bilo kojeg razloga poništena ne smije se koristiti.

Banka će uskratiti korištenje platne kartice Korisniku ako Korisnik platnu karticu koristi suprotno ovim Općim uvjetima te u svim ostalim slučajevima koji utječu na sigurnost ili predstavljaju rizik za neku od ugovornih strana. O uskraćivanju prava korištenja platne kartice Banka obavještava mrežu prihvatitelja platnih kartica.

Korisnik može u svakom trenutku otkazati korištenje platne kartice pisanom izjavom i vraćanjem svih platnih kartica Banci.

U slučaju opoziva platne kartice od strane Banke, kao i u slučaju opoziva platne kartice od strane Korisnika, Korisnik nema pravo na povrat uplaćene članarine.

### ZATVARANJE RAČUNA

#### Članak 60.

Banka zatvara račun Korisniku pod uvjetima iz ugovora, temeljem zakona odnosno drugih propisa.

Korisnik može pisanim putem zatražiti zatvaranje računa kod Banke. Banka se obvezuje Korisniku zatvoriti račun u sklopu otkaznog roka.

Stava ugovorna strana može jednostrano otkazati Ugovor, uz uvjet da Korisnik može jednostrano otkazati ovaj Ugovor samo ako je prethodno podmirio sve svoje dospelje i/ili nedospjele obveze prema Banci uz otkazni rok od 30 dana.

#### Članak 61.

Banka može zatvoriti račun Korisnika temeljem svoje odluke, o čemu će obavijestiti Korisnika pisanim putem. U slučaju otkaza od strane Banke, otkazni rok od 30 dana počinje teći od dana otpremanja otkaznog pisma preporučenom poštom na posljednju adresu Korisnika koja je poznata Banci.

#### Članak 62.

Banka ima pravo trenutačno raskinuti ugovor bez otkaznog roka u slučaju da je Korisnik prekršio odredbe ovih Općih uvjeta ili bilo koji ugovor s Bankom, bez ikakve obavijesti Korisniku.

Banka može raskinuti ugovor bez otkaznog roka i ukoliko Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje stvarnih vlasnika i njegovog FATCA statusa, u skladu s propisima koji reguliraju primjenu FATCA-e.

#### Članak 63.

U slučaju otkaza Ugovora, Banka će Korisniku obračunati naknadu za zatvaranje računa, kao i sve druge naknade za pružene platne usluge do dana zatvaranja računa. U slučaju da se neke naknade naplaćuju unaprijed (naknade na mjesečnoj, kvartalnoj ili godišnjoj razini) Banka nije obavezna vratiti proporcionalni dio uplaćene naknade.

#### Članak 64.

U slučaju smrti Korisnika fizičke osobe, koja obavlja registriranu djelatnost, Banka će odmah po primitku obavijesti o smrti onemogućiti poslovanje po računu, a po predočenju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju, preostala sredstva isplatiti nasljednicima i račun zatvoriti, odnosno prenijeti na nasljednike sukladno dokumentaciji. Eventualna dugovanja po računu dužni su podmiriti nasljednici iz pravomoćnoga rješenja o nasljeđivanju.

## XIII. ZAVRŠNE ODREDBE

#### Članak 65.

Ovi Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa te obavljanju platnih usluga te se smatra da je Korisnik potpisom navedenog Ugovora upoznat s odredbama ovih Općih uvjeta i da je pristao na njihovu primjenu.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta, a Korisnik prihvaća sve njihove naknadne izmjene i dopune.

#### Članak 66.

Za sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se zakonski propisi, akti i upute Banke o poslovanju s poslovnim subjektima.

#### Članak 67.

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka će rješavati sporazumno.

Prigovor u vezi s obavljanjem usluga Korisnik može Banci dostaviti osobno, poštom na adresu Banke ili na elektronsku adresu Banke.

Ukoliko nije suglasan s odlukom Banke u vezi prigovora, Korisnik može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu. U slučaju da Korisnik smatra da Banka pri obavljanju usluga na temelju ovih Općih uvjeta ne postupi sukladno odredbama Zakona o platnom prometu ima pravo uložiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

Prigovor treba biti u pisanom obliku, te treba sadržavati kratak zahtjev i sve činjenice na kojima Korisnik temelji svoj prigovor.

Tijekom postupka mirenja stranke će sudržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje prava stranaka.

Moguće sporove proizišle iz ovih Općih uvjeta Korisnik i Banka, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke

#### Članak 68.

Uprava Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., temeljem članka 31. stavka 1. Statuta Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., donijela je ove Opće uvjete. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01. lipnja 2014. godine.

Ordrebe vezane uz FATCA regulativu primjenjuju se od 01. srpnja 2014. godine. S trenutkom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti prethodni OPĆI UVJETI VOĐENJA TRANSAKCIJSKIH RAČUNA I PRUŽANJA PLATNIH USLUGA ZA POSLOVNE SUBJEKTE od 11. veljače 2014. godine.