



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, dana 30. ožujka 2021. godine. godine Uprava Banke donosi i objavljuje sljedeće

**OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO,  
ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA PREPAID BUSINESS KARTICA ZA POSLOVNE  
SUBJEKTE**

### **1. Opće odredbe**

Ovim Općim uvjetima uređuje se ugovorni odnos između Banke s jedne strane i Klijenta s druge te uvjete korištenja Visa Prepaid Business kartice od strane Klijenta i Korisnika kartice.

Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Prepaid Business kartica za poslovne subjekte (dalje: Opći uvjeti) donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4 (dalje: Banka), sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte: [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr)  
Internetske stranice: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)  
INFO telefon: 072 472 472  
BIC (SWIFT): HPBZHR2X  
OIB: 87939104217  
Broj računa: 2390001-1070000029  
IBAN: HR46 2390 0011 0700 0002 9  
Upis kod Trgovačkog suda  
u Zagrebu pod brojem MBS 080010698  
Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

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

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju (dalje: Odluka o naknadama), Odlukom o visini kamatnih stopa Hrvatske poštanske banke d.d. (dalje: Odluka o visini kamatnih stopa), i Odlukom o limitima u poslovanju s Visa Business karticama (dalje: Odluka o limitima) sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Klijenta. U odnosu na navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni.

Svi opći uvjeti poslovanja i odluke iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta zajedno s podnesenim i od strane Banke prihvaćenim zahtjevom za izdavanje Visa Prepaid Business kartice s nadoplatom (dalje: Pristupnica) čine Ugovor o izdavanju i korištenju Visa Prepaid Business kartice (dalje: Ugovor).

Opći uvjeti primjenjuju se i na obavljanje pojedinih platnih usluga koje je Banka temeljem ugovora povjerila trećoj strani – ugovornim partnerima.

Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## **2. Značenje pojmova**

**Visa Prepaid Business kartica (dalje: Kartica)** – međunarodno prihvaćena kartica koja se izdaje Klijentu na temelju Ugovora, Pristupnice, a nakon uplate/stavljanja na raspolaganje iznosa naknade za izdavanje Kartice na transakcijskom računu Klijenta otvorenog u Banci. Karticu izdaje Banka i na njoj je elektronički pohranjena novčana vrijednost, glasi na Klijenta i na ime Korisnika te omogućuje plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu, podizanje gotovog novca i korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. Karticom se smatra kontaktna i beskontaktna kartica Banke. Beskontaktna kartica je kartica koja uz standardne funkcionalnosti kontaktnog korištenja kartice provlačenjem ili umetanjem kartice u EFTPOS uređaj, odnosno bankomat, omogućava beskontaktno korištenje kartice prinošenjem, kartice EFTPOS uređaju, odnosno bankomatu. Prema pravilima kartičnih kuća i ovisno o iznosu transakcije, autorizacija transakcije plaćanja provodi se ili samo prinošenjem kartice EFTPOS uređaju ili prinošenjem kartice EFTPOS uređaju i potpisom na potvrdu o izvršenom plaćanju, odnosno unosom PIN-a.

**Račun** – svaki transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci na teret kojeg se mogu vršiti nadoplate na karticu/e i namirivati dospjele obveze evidentirane na računu za naknade po karticama i u korist kojeg se može vršiti iskup preostalih sredstava s pojedine Kartice.

**Račun kartice** - račun kartice na kojem Banka za svaku izdanu karticu evidentira troškove nastale korištenjem kartice, naknade za isplatu gotovog novca i uplate.

**Račun naknada** – račun potraživanja po naknadama Klijenta na kojem Banka evidentira sve naknade za izdavanje, reizdavanje i obnovu svih kartica te izdavanje novih PIN-ova po karticama Klijenta te zateznu kamatu za nepravovremeno podmireni iznos duga po Obračunu i za koje Klijentu na kraju mjeseca dostavlja Obračun.

**Raspoloživo stanje na računu kartice** – predstavlja sumu svih uplata izvršenih na račun kartice umanjenu za sve izvršene transakcije terećenja nastale korištenjem kartice kao i za sve naknade za isplatu gotovog novca.

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

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

**EFTPOS** – uređaj na prodajnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca, uplatu sredstava na račun putem kartice elektroničkim putem, a može

zahtijevati autorizaciju personaliziranom sigurnosnom vjerodajnicom kartice, potpisom ili prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.

**Poslovni subjekt** – je svaka pravna osoba, tijelo državne vlasti, jedinica lokalne ili područne samouprave te njihova tijela, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.), kao i svaka fizička osoba (nepotrošač) koja djeluje unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, predstavništvo strane pravne osobe u Republici Hrvatskoj, podružnica stranog trgovačkog društva ili trgovca pojedinca upisana u mjerodavni registar u Republici Hrvatskoj, podružnica domaćeg trgovačkog društva ili trgovca pojedinca u inozemstvu, strano diplomatsko ili konzularno predstavništvo u Republici Hrvatskoj ili druga izvan teritorijalna organizacija ili tijelo koje na temelju međudržavnog ugovora djeluje na teritoriju Republike Hrvatske (dalje: **Klijent**).

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

**Korisnik kartice (dalje: Korisnik)** – fizička osoba koju je Klijent koji podnosi zahtjev za izdavanje kartice ovlastio za korištenje kartice i čije je ime navedeno na kartici.

**Izvadak po Prepaid Business karticama (dalje: Izvadak)** – pisana obavijest Klijentu o troškovima učinjenima korištenjem kartica i drugim informacijama vezanima uz korištenje kartica.

**Obračun naknada po Prepaid Business karticama (dalje: Obračun)** – pisana obavijest Klijentu o obračunatim naknadama po Karticama i obračunatoj zateznoj kamati za nepravovremeno podmireni iznos duga po Obračunu a koji se evidentiraju na Računu naknada.

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

**a) PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke, a služi za identifikaciju Korisnika kartice i/ili izravnog bankarstva prilikom autorizacije platnih transakcija.

**b) token/mToken lozinka** - (OTP – one time password) – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje generira token/mToken. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga on-line bankarstva Banke ili autorizacije platnih transakcija karticom prilikom kupovine na prodajnim mjestima na Internetu.

**Usluge izravnog bankarstva** - skup usluga Banke koje čine on-line bankarstvo, usluga SMS-a, usluga e-maila i drugih ugovorenih usluga izravnog bankarstva, a koje nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih transakcija.

**Pouzdana autentifikacija** – klijenta jest autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti

povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

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

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

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

**Tečajna lista Banke za kartične transakcije** – posebna tečajna lista koja se primjenjuje za konverziju transakcija učinjenih karticama i naknada povezanih s njima i dostupna je na [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

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

**Dnevni limit** – iznos sredstava koji Korisnici mogu iskoristiti dnevno za podizanje gotovog novca i pri plaćanju roba i/ili usluga.

**Četverodnevni limit** - iznos sredstava koji Korisnici mogu iskoristiti unutar 4 (četiri) dana za podizanje gotovog novca i pri plaćanju roba i/ili usluga.

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

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

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

Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima poslovanja imaju značenje kako je to utvrđeno Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte, a ukoliko nisu definirani niti njima, imaju značenje kako je to utvrđeno Zakonom o platnom prometu.

### 3. Izdavanje kartice

Kartica se može izdati svakom Klijentu ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- Klijent ima otvoren transakcijski račun u Banci, izuzev Klijenta koji je korisnik državnog proračuna Republike Hrvatske obzirom posluje putem jedinstvenog računa državnog proračuna Republike Hrvatske,
- Klijent je dostavio Banci ispunjenu Pristupnicu, potpisanu od strane Ovlaštene osobe pri čemu Banka nije dužna provjeravati ispravnost pečata Klijenta odnosno uspoređivati njegov otisak ukoliko je isti otisnut na potpisnom kartonu deponiranom u Banci niti je odgovorna za eventualnu štetu koju je Klijent pretrpio zbog zlouporabe pečata ako je isti otisnut na Pristupnici i/ili obrascima i dokumentaciji za otvaranje računa i/ili računa kartice i/ili računa naknada,
- Klijent je omogućio Banci utvrđivanje identiteta Korisnika te je u tu svrhu predočio Banci potrebne kopije identifikacijskih isprava,
- Klijent je dostavio Banci sve ostale podatke i isprave koje Banka zahtijeva, uključujući one predviđene propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma,
- Klijent je uplatio/stavio na raspolaganje potreban iznos naknade propisan za izdavanje svake naručene Kartice na svom računu u Banci.

Potpisom na Pristupnici Klijent prihvaća Opće uvjete.

Klijent se obvezuje da će izvršavati uplate na račune kartica do visine limita propisanog Odlukom o limitima Banke i to isključivo u svrhu pokrića i realizacije troškova poslovanja i djelatnosti za koju je registriran. *Uplate na Karticu može vršiti isključivo Klijent te je odgovaran za sve uplate izvršene na kartice Korisnika.*

Klijent snosi sve troškove i naknade po izdanim karticama u skladu s Odlukom o naknadama te za iste odgovara solidarno s Korisnicima kartica.

Klijent može u svakom trenutku do trenutka uručenja kartice odustati od zahtjeva za izdavanje kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja kartice propisane Odlukom o naknadama.

Banka je ovlaštena odbiti Pristupnicu odnosno izdavanje kartica bez davanja obrazloženja i bilo kakve odgovornosti prema Klijentu.

Klijent u Pristupnici određuje jednog ili više Korisnika kartice.

Korisnik može biti samo poslovno sposobna punoljetna fizička osoba koja je osoba ovlaštena za zastupanje Klijenta (prokurist, direktor, član uprave) ili je u radnom odnosu s Klijentom.

Izdana kartica je u vlasništvu Banke, glasi na Klijenta i na ime Korisnika te je neprenosiva.

Ugovor u ime i za račun Klijenta mogu zaključiti jedan ili više punomoćnika koji su na to ovlašteni specijalnom punomoći na kojoj je potpis ovlaštenih zastupnika Klijenta ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo. Punomoćnik ne može prenijeti svoja ovlaštenja na drugu osobu.

Banka za potrebe izdavanja i poslovanja s karticom Klijentu otvara račun, ako Klijent nema već otvoren račun u Banci, osim u slučaju zakonskog ograničenja te ako Banka procjeni da isto nije neophodno.

Nakon izrade, Banka dostavlja neaktiviranu karticu na adresu Klijenta prijavljenu Banci, odnosno na adresu za dostavu kartice navedenu u Pristupnici, ukoliko nije dogovoren drugačiji način preuzimanja kartice. Neaktivirana kartica ne može se koristiti prije nego što se aktivira na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

Klijent je dužan bez odgađanja predati Korisnicima kartica sve kartice koje mu je dostavila Banka ako nije dogovoren način dostave kartica na adresu Korisnika. Klijent snosi svu odgovornost u slučaju izostanka predaje, neuredne predaje ili zakašnjele predaje kartica Korisnicima kartica, kao i sav rizik od uništenja, oštećenja, otuđenja ili neovlaštenog korištenja kartica koje mu je dostavila Banka.

Uz karticu se dodjeljuje PIN koji se odvojeno od kartice dostavlja poštanskom pošiljkom na adresu Korisnika koju je Klijent prijavio Banci. PIN je poznat isključivo Korisniku i ne smije biti dostupan trećim osobama.

Vlasnik kartice jest Banka, a kartica glasi na Korisnika čije je ime otisnuto na kartici i koji ju jedini može koristiti. Korisnik je obvezan potpisati primljenu karticu na predviđenom mjestu na njezinoj poleđini. Nepotpisana kartica ne smije se upotrebljavati. Korisnik snosi svu štetu i troškove nastale upotrebom nepotpisane kartice. Potpisivanjem kartice i/ili njezinom prvom upotrebom od strane Korisnika u odnosu na Korisnika nastupaju pravni učinci ugovornog odnosa između Banke i Klijenta.

Klijent se obvezuje čuvati tajnost svih podataka koje je saznao u izvršavanju Ugovora, uključujući, ali ne ograničavajući se na osobne podatke Korisnika kartica, te personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice, kao što su broj i rok važenja kartice te kontrolni broj otisnut na poleđini kartice.

Obveza čuvanja tajnosti traje neograničeno vrijeme te ostaje na snazi i u slučaju prestanka važenja Ugovora.

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

#### **4. Rok važenja kartice, novi ugovorni odnos i obnavljanje kartice**

Ugovor između Banke i Klijenta se sklapa na neodređeno vrijeme i može obuhvaćati jednu ili više kartica.

Banka i Klijent stupaju u ugovorni odnos ako se ispune svi slijedeći uvjeti:

- Klijent je potpisao Pristupnicu;
- Banka je odobrila izdavanje kartice;
- Klijent je uplatio/stavio na raspolaganje iznos naknade za izdavanje kartice na svoj račun otvoren u Banci;
- Banka je izdala karticu;
- Banka je uručila karticu Klijentu ili Korisniku;

- Klijent je izvršio inicijalnu uplatu sredstava na karticu.

Banka određuje uvjete izdavanja kartice prilikom redovitog ili izvanrednog isteka valjanosti (zbog gubitka, krađe, oštećenja, promjene relevantnih podataka i drugih okolnosti) te zamjene kartice.

Kartice se izdaju s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice.

Rok važenja kartice se automatski obnavlja ako Klijent uredno podmiruje obveze po kartici odnosno na svom računu osigura sredstva potrebna za naplatu naknade za obnovu kartice i pisanim putem ne otkáže karticu najkasnije dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće kartice.

Kartica vrijedi do trenutka primitka i aktivacije obnovljene kartice, odnosno najdulje do zadnjeg dana mjeseca označenog na kartici. Obnovljena kartica vrijedi od aktivacije, a aktivira se na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu. Obnovljena kartica ima iste personalizirane sigurnosne vjerodajnice kao i ona koja je prestala važiti te se dostavlja Klijentu/Korisniku prije isteka roka važenja postojeće.

Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Klijenta koje su prije toga nastale njezinim korištenjem. Prestanak važenje jedne kartice ne utječe na važenje druge/ih kartice/a te obveze Klijenta po tim karticama, niti utječe na ugovorni odnos između Banke i Klijenta.

Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, Klijentu/Korisniku izdati novu karticu sa istim ili boljim uvjetima, ali drugačijeg naziva i prije isteka roka važenja postojeće kartice, zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Klijenta i/ili Korisnika. U tom slučaju postojeća kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti Korisnika, a s kojim datumom će ju zamijeniti nova kartica, ali drugačijeg naziva. Postojeća kartica vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene nove kartice, a nova se aktivira na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko Korisnik ne primi novu karticu prije isteka roka važenja postojeće kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku. Kartica čiji je rok važenja istekao ne smije se koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati). Danom prestanka Ugovora, uskrate ili prestanka prava korištenja pojedine kartice, Klijentu počinje teći rok za iskup novčanih sredstava pohranjenih na kartici.

## **5. Limit potrošnje**

Korisnik može koristiti karticu do visine sredstava uplaćenih na karticu, a u skladu s posebnim dnevnim i četverodnevnim limitima potrošnje koje određuje Banka u skladu sa svojim aktima.

Banka može promijeniti visinu dnevnog i četverodnevnog limita potrošnje u skladu sa svojim aktima o čemu se Klijent/Korisnici obavještavaju putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu/Korisniku može omogućiti, u poslovnoj mreži Banke, na Internet stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Klijent može i sam zatražiti promjenu limita potrošnje, pri čemu Banka nije u obvezi odobriti zahtjev za povećanjem limita potrošnje.

## **6. Korištenje kartice**

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

Korisnik može koristiti karticu u okviru dnevnih limita i ograničenja kojima je Banka odredila broj transakcija koje Korisnici mogu obaviti u određenom vremenskom razdoblju, ovisno o tome radi li se o isplati gotovog novca ili plaćanju roba i usluga.

Korisnik je obavezan potpisati karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na predviđenom mjestu na njoj poledini. Nepotpisana kartica ne smije se koristiti, a Korisnik snosi svu štetu i troškove nastale korištenjem nepotpisane kartice.

Pri korištenju kartice na prihvatnim mjestima s EFTPOS terminalima, Korisnik ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu kartice.

Korištenje 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. Korisnik ne smije koristiti karticu u protuzakonite svrhe, uključujući plaćanje proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonitog plaćanja karticom.

Izdavanjem kartice Banka Korisniku omogućuje beskontaktno korištenje kartice. Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati tu mogućnost, može zatražiti ukidanje beskontaktnih funkcija podnošenjem zahtjeva Banci putem Distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku podnošenja može omogućiti. Ukidanjem funkcije za beskontaktnu transakciju Korisnik nastavlja koristiti izdanu karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja. Pri upotrebi kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja, Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili provlačenjem kartice na EFTPOS uređaju, o čemu se obvezuje informirati prihvatno mjesto.

Kako bi se kartica, nakon što Korisnik u cijelosti iskoristi raspoloživo stanje, smatrala elektroničkim novcem u smislu ovih Općih uvjeta i mjerodavnih propisa, Klijent je dužan nadoplatiti sredstva na karticu bezgotovinskim prijenosom s transakcijskog računa Klijenta u Banci, odnosno uplatom/bezgotovinskim prijenosom s jedinstvenog računa državnog proračuna Republike Hrvatske.

Imajući u vidu odredbu prethodnog stavka i postavljena ograničenja, zabranjeno je nadoplatiti sredstva na karticu na slijedeće načine:

- prijenosom s transakcijskih računa ostalih poslovnih subjekata ili fizičkih osoba;
- gotovinskim uplatama novčanih sredstava u zemlji i iz inozemstva od strane fizičkih i pravnih osoba uključujući i Klijenta.



Klijent nadoplate kartica smije izvršavati samo u svrhu podmirivanja troškova poslovanja Klijenta iz djelatnosti za koju je registriran. Uplate na kartice radi isplata svojim Korisnicima plaća, mirovina, invalidnina, dječjih doplataka i ostalih primanja nisu dozvoljena.

U slučaju korištenja i nadoplate kartice protivno svrsi propisanoj ovim Općim uvjetima, Banka će onemogućiti korištenje kartice i otkazati Ugovor.

Korisnik se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i sve podatke naznačene na Kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenasti kontrolni broj otisnut na poledini kartice, te PIN ni u kojem slučaju ne smije priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu;
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima, na papiru ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju;
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima mora odmah uništiti;
- karticu mora koristiti tako da druge osobe, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu ne mogu saznati personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog 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 naznačen na toj potvrdi;
- u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se je potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu;
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji;
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o izvršenim autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka izvotka koji se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene ili je pokušano njihovo izvršenje;
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko Interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.

Platna transakcija koju je Korisnik inicirao korištenjem kartice smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina:

- uručenjem ili prinošenjem platne kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj, odnosno potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz EFTPOS uređaja;
- uručenjem ili prinošenjem platne kartice isplatnom mjestu radi isplate gotovog novca te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj na isplatnom mjestu, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovog novca iz EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu;
- umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat;

- pri plaćanju robe i usluga putem interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira te se platna transakcija autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini kartice odnosno pouzdanom autentifikacijom ili jednokratnom lozinkom koju generira token odnosno mToken ako Korisnik obavlja transakciju koristeći uslugu izravnog bankarstva Banke;
- umetanjem ili prinošenjem Kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja karticom, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina);
- za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez autorizacije potpisom ili PIN-om. Ovi se limiti mogu razlikovati na različitim tržištima, odnosno u različitim zemljama. Iz sigurnosnih razloga ponekad je i transakcije beskontaktnom karticom ispod propisanog limita potrebno autorizirati PIN-om ili potpisom, čime se potvrđuje da je kartica u posjedu ovlaštenog korisnika koji jedini zna ispravan PIN ili čiji je potpis autentičan. Unos PIN-a ili traženje potpisa za transakcije beskontaktnom karticom ispod limita može biti uvjetovan i parametrima određenim od strane Banke, a koji se postavljaju prema iznosu i broju prethodno učinjenih beskontaktnih transakcija.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Klijenta/Korisnika i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta.

Platne transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživo stanje na računu kartice odmah nakon izvršenja. Ukoliko na kartici nema dovoljno sredstava za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena.

## **7. Izvješćivanje i uvjeti plaćanja**

Klijent može u svakom trenutku od Banke zatražiti obavijest o stanju na kartici i o platnim transakcijama, a Banka će mu tražene podatke učiniti dostupnim na jedan od slijedećih načina:

- putem izvatka koji će Banka dostaviti e-mail-om;
- obavijest samo o stanju salda na kartici, Korisnik može dobiti putem INFO telefona pozivom na broj 072 472 472 ili putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu/Korisniku može omogućiti.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- datumu transakcije;
- datumu terećenja/odobrenja računa kartice (datum valute);
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije;
- opisu prometa;
- tečajevima koji su primijenjeni, ako je obavljeno preračunavanje iz jedne u drugu valutu;
- iznosu i valuti platne transakcije;
- iznosu transakcije uplate i/ili isplate u kunama;
- stanju kartice u kunama;
- iznosu naknade.

U slučaju nedostatnosti sredstava na računu kartica i/ili transakcijskom računu, sve dospjele obveze se prvenstveno naplaćuju iz ostalih kunskih sredstava Klijenta u Banci, a u slučaju njihove

nedostatnosti, iz njegovih deviznih sredstava, njihovom konverzijom u stranu valutu po kupovnom tečaju Banke za devize na dan naplate.

Klijent ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja, uključujući i potraživanja koja ima prema Banci po osnovi depozita ili drugih pravnih poslova, kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim 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. Obzirom da je u skladu sa ovim Općim uvjetima Klijent dužan osigurati na svom računu potreban iznos naknade za izdavanje svake naručene kartice, naknade za ponovno izdavanje kartice nakon prijave gubitka, krađe ili uništenja kartice, godišnje članarine, te naknade za izdavanje novog PIN-a, Klijent zaključenjem Ugovora ovlašćuje Banku da bez njegova posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijenos iznosa naknade s računa na račun naknada.

### ***8. Iskup novčanih sredstava pohranjenih na kartici***

Nakon uskrate ili prestanka prava korištenja pojedine kartice ili u slučaju otkaza Ugovora Banka će napraviti iskup sredstava prijenosom preostalih pohranjenih sredstava s pojedine kartice odnosno svih računa kartica na račun Klijenta te će blokirati pojedinu odnosno sve kartice Klijenta. Ukoliko je račun Klijenta zatvoren, Banka će na pisani zahtjev Klijenta, podnesen u poslovnoj jedinici Banke, isplatiti Klijentu novčana sredstva koja se nalaze pohranjena na kartici/karticama (iskup sredstava) na transakcijski račun Klijenta otvoren u drugoj banci, uz uvjet povrata kartice/a Banci.

Klijent nema pravo na iskup novčanih sredstava pohranjenih na kartici po proteku roka od 1 (jedne) godine računajući od dana prestanka Ugovora, odnosno od dana isteka važenja kartice. Banka zadržava pravo naplatiti naknadu za iskup novčanih sredstava pohranjenih na kartici u skladu sa Odlukom o naknadama.

### ***9. Naknade, troškovi i tečajevi***

Visina naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se u skladu sa Odlukom o naknadama važećoj na dan obračuna naknade.

Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i EFTPOS uređajima drugih banaka, Banka naplaćuje naknadu za podizanje gotovog novca koja umanjuje raspoloživo stanje na kartici i naplaćuje se u cijelosti na dan izvršenja transakcije odnosno autorizacije transakcije.

Za svaku izdanu karticu Banka naplaćuje trošak izdavanja kartice kao i godišnju članarinu u visini kako je propisano Odlukom o naknadama važećom na dan podnošenja zahtjeva za izdavanje kartice, prijenosom propisanog iznosa naknade na račun potraživanja za naknade s Klijentovog računa u Banci, a ukoliko na računu Klijenta nema dovoljno sredstava Klijent se obvezuje uplatiti Banci ugovorenu naknadu u roku od osam dana od dana primitka obračuna Banke.

Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i transakcije plaćanja roba i usluga na prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu Korisniku kartice ponuditi uslugu dinamičke konverzije valute te odabir iznosa terećenja transakcije u domicilnoj valuti.

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

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

Naknada je promjenjiva i naplaćuje se u skladu sa Odlukom o naknadama važećoj na dan obračuna. Promjene naknada Banka će prethodno objaviti putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu/Korisniku može omogućiti.

Platne transakcije izvršene Karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

- sve transakcije napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za navedenu valutu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije napravljene u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Visa International preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune primjenom prodajnog tečaja za devize za EUR s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- na jednaki način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

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

Banka će svoja eventualna potraživanja prema Korisniku nastalih uslijed tečajnih razlika prilikom korištenja kartice za plaćanje roba i usluga u inozemstvu ili nastalih zbog terećenja neautoriziranih transakcija, uključujući i potraživanja po osnovi naknada, naplatiti na jedan od sljedećih načina:

- za iznos potraživanja teretiti će račun Klijenta otvoren u Banci, na što Klijent potpisom Pristupnice izričito i neopozivo pristaje;
- iznos potraživanja naplatiti će prilikom prve slijedeće uplate sredstava na karticu, na što Klijent potpisom Pristupnice izričito i neopozivo pristaje;
- pozvati će Klijenta da podmiri nastali dug uplatom na račun kartice na kojem postoje nepodmirena potraživanja.

Tečaj Visa International dostupan je javnosti na internetskim stranicama:

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

Tečajne liste Banke dostupne su putem INFO telefona 072 472 472 ili u pisanom obliku putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu/Korisniku može omogućiti.

Na odnose između Banke i Korisnika ne primjenjuje se čl. 3a, stavak 5. i 6. Uredbe (EZ) br. 924/2009 u pogledu određenih naknada za prekogranična plaćanja u Uniji i naknada za preračunavanje valuta. Slijedom navedenog, Banka ne šalje Korisniku elektroničku obavijest nakon primitka naloga za izvršenje transakcije podizanja gotovog novca na bankomatu / isplatnom mjestu ili nakon primitka naloga za izvršenje transakcije plaćanja na prodajnom mjestu

(uključujući i prodaju putem interneta) u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od valute terećenja računa, iskazanu kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajevе za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati usluge koje se mogu obavljati karticom što uključuje i promjene u pogledu dnevnih limita.

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

## **10. Zaštitne mjere**

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

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

Korisnik/Klijent je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu), te pisanu prijavu predati u najbližu poslovnu jedinicu Banke ili poštanski ured Hrvatske pošte d.d. ili putem ostalih Distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva. Po primitku prijave Banka će blokirati karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Na osnovi pisane prijave nestanka ili krađe kartice, Korisniku se izdaje zamjenska neaktivirana kartica s novim personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama kartice . Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Klijent, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu sigurnosnih obilježja kartice ili podatka s kartice.

Nestanak kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, Korisnik/Klijent je obvezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka kartice.

Ukoliko Korisnik/Klijent pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezati odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na adresu Banke. Troškove učinjene pronađenom nevažećom karticom u cijelosti snosi Klijent.

Banka će blokirati karticu/e i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Klijenta. Banka je ovlaštena bez prethodne prijave odnosno zahtjeva Korisnika/Klijenta blokirati Karticu/e i/ili onemogućiti njeno korištenje u slijedećim slučajevima:

- ako Korisnik/Klijent postupa protivno ovim Općim uvjetima,
- ako je tri puta uzastopno unesena pogrešna personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice,
- po saznanju Banke za smrt Korisnika,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sigurnost kartice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevara ili zlouporabe,

- u slučaju uzastopnih kašnjenja u podmirenju obveza Klijenta prema Banci, ovrhe po računu Klijenta i/ili drugih prema procjeni Banke valjanih razloga koji se odnose na naplativost potraživanja koje Banka ima prema Klijentu.

U slučaju kad korisnik tri puta uzastopno unese krivi PIN, onemogućuje se daljnje korištenje kartice na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom PIN-a, dok se na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira potpisom, kartica može i dalje nesmetano koristiti.

Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje ili inicirati platnu transakciju, obavijestit će Korisnika kartice o odbijanju, o razlozima odbijanja ako je moguće i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.

Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje je li ispunjen neki od uvjeta iz prethodnog stavka za blokadu kartice.

Banka će blokirati karticu i onemogućiti njeno korištenje ukoliko se nadopuna kartice obavlja sa računa i u svrhe koje su odredbama ovih Općih uvjeta zabranjene, te ukoliko je način nadopune sredstava na kartici protivan odredbama zakona i propisa koje Banka primjenjuje u svom poslovanju.

Banka će pisanim putem obavijestiti Klijenta/Korisnika o blokadi kartice i razlozima blokade te će ukoliko način nadoplate sredstava na kartici nije u skladu s ovim Općim uvjetima, zakonom i propisima, tako nadoplaćena sredstva vratiti uplatitelju.

Banka će pisanim putem obavijestiti Klijenta/Korisnika o namjeri i razlozima blokade kartice, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade kartice. Banka nije dužna obavijestiti Klijenta/Korisnika o blokadi i razlozima blokade kartice ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna obavijestiti Klijenta/Korisnika o onemogućavanju korištenja kartice niti kada su tri puta unesena pogrešna sigurnosna obilježja kartice. U tom slučaju Korisnik/Klijent mora kontaktirati Banku kako bi mu se omogućilo korištenje kartice.

Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu kartice, na zahtjev Korisnika/Klijenta, deblokirati karticu i/ili izdati novu neaktiviranu karticu s novim sigurnosnim obilježjima.

Radi zaštite imovinskih interesa korisnika kartice Banka pridržava pravo isključiti mogućnost upotrebe kartice u pojedinim državama te na određenim prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim prihvatnim mjestima na internetu kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

## **11. Podnošenje prigovora i odgovornost Banke**

Klijent/podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te zakona kojim je uređeno izdavanje elektroničkog novca i pružanja platnih usluga.

Banka u poslovnim prostorima u kojima obavlja poslovanje s fizičkim i pravnim osobama i na internetskoj stranici Banke osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja prigovora te postupku rješavanja prigovora. Načela i pravila upravljanja prigovorima koje klijenti/podnositelji prigovora podnose Banci uređena su Politikom upravljanja prigovorima klijenata Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo koja je javno objavljena i dostupna na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

Klijent i/ili Korisnik je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana terećenja/odobrenja kartice i/ili primitka izvatka u skladu s ovim Općim uvjetima, obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj transakciji, odnosno o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji jer u protivnom gubi prema Banci pravo na naknadu štete i ostala prava koja mu s tim u vezi pripadaju po mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima.

Klijent/podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor na jedan od slijedećih načina:

- osobno u najbliži centar/ispostavu Banke (u Regionalnom centru za stanovništvo) ili Regionalni/poduzetnički centar za gospodarstvo Banke,
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetske stranice: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
- telefaksom: 01/4707 987.

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

Prigovor Banci treba sadržavati slijedeće podatke:

- osobne podatke odnosno naziv, adresu i OIB Klijenta,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

Banka će odgovoriti Klijentu/podnositelju pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, u slučajevima kada Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja, Banka će unutar naprijed navedenog roka dostaviti privremeni odgovor u kojem će obavijestiti Klijenta/podnositelja prigovora o razlozima odgode i kašnjenja odgovora te roku do kojeg će primiti konačan odgovor koji ne može biti duži od 35 (trideset pet) dana od dana zaprimanja prigovora

U svrhu rješavanja prigovora Korisnik/Klijent je dužan priložiti Banci primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Internetskih stranica, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koje dobije od prihvatnog mjesta.

U slučaju prigovora Klijenta da je izvršena neautorizirana platna transakcija Banka će bez odgađanja izvršiti povrat te transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno, dovesti terećeni račun/karticu Klijenta u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

Banka nije dužna izvršiti povrat novčanih sredstava ako ima opravdan razlog za sumnju na prijevaru i ako je o navedenom prethodno obavijestila Hrvatsku narodnu banku.

Ako u skladu sa ovim Općim uvjetima Banka izvrši povrat iznosa platne transakcije koja je bila predmet prigovora, a naknadno se tijekom rješavanja prigovora utvrdi odgovornost Klijenta za njeno izvršenje odnosno da je platna transakcija bila uredno autorizirana, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov račun/karticu u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Klijent snosi sve troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Korisnik/Klijent Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zlouporabi kartice, osim ako:

- nije mogao otkriti gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke ili ugovornog partnera,
- Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta u skladu sa zakonom,
- je do krađe personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i/ili podataka s kartice došlo od strane treće osobe,
- ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju,
- banka primatelja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta.

Korisnik/Klijent također odgovara u cijelosti za svu štetu i troškove nastale korištenjem izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio karticu u skladu s Općim uvjetima ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Za troškove proizašle upotrebom Kartice kod kojih je provedena pouzdana autentifikacija Korisnika jer se transakcija autorizira PIN-om ili tokenom/mTokenom (kod online platnih transakcija, unosom u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju jednokratne lozinke - OTP), neovisno o trenutku prijave izgubljene ili ukradene Kartice, u cijelosti odgovara Korisnik/Klijent, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika/Klijenta, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta poslovanja.

Korisnik/Klijent koji posumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje kartice dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ukoliko je moguće sačuvati dokaz o tome, a Banka će o toj tvrdnji Korisnika/Klijenta obavijestiti nadležno tijelo tj. Ministarstvo unutarnjih poslova RH ili Državno odvjetništvo RH. Korisnik/Klijent može i sam podnijeti i kaznenu prijavu nadležnom tijelu ukoliko smatra da je žrtva kaznenog djela.

Prigovor zbog troška plaćenog karticom ne oslobađa Klijenta od obveze plaćanja tog troška. Banka ne odgovara za nemogućnost korištenja kartice, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu odnosno izvršenu neautoriziranu transakciju u slučaju:

- postojanja objektivnih smetnji koje su izvan kontrole Banke i na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti, uključujući ali ne ograničavajući se na rat, nemir, teroristička djela, štrajkove, prekid telekomunikacijskih veza i prestanak opskrbe električnom energijom,
- postojanja obveza koje za Banku proizlaze iz drugih propisa,
- prijevarnog postupanja, namjere ili krajnje nepažnje Klijenta/Korisnika.

Klijent/Korisnik je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti prigovora.



Klijent/Korisnik je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u zahtjevu.

Sve prigovore u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, Klijent/Korisnik rješava isključivo s prodajnim mjestom.

Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice od strane prodajnog mjesta.

Ukoliko Klijent odnosno ovlaštena osoba Klijenta i/ili Korisnik odnosno podnositelj prigovora smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o elektroničkom novcu koje se odnose na izdavanje i iskup elektroničkog novca i odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga Klijent odnosno Ovlaštena osoba Klijenta i/ili Korisnik odnosno podnositelj prigovora može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

## **12. Promjena podataka klijenta i osobnih podataka**

Klijent je dužan pisanim putem prijaviti Banci svaku promjenu svojih podataka, uključujući promjenu statusa tvrtke, naziva, sjedišta, adrese, te promjeni ovlaštenih osoba odnosno odgovorne osobe za primanje izvatka, kartica i sve ostale korespondencije s Bankom, prestanku rada Korisnika, kao i svih drugih podataka za korištenje kartice. Prije prestanka radnog odnosa Korisnika, Klijent se obvezuje o istome obavijestiti Banku, a karticu koja glasi na njegovo ime prerezati i vratiti Banci. Klijent je dužan podmiriti sve troškove koji eventualno nastanu nakon prekida radnog ili drugog ugovornog odnosa između njega i Korisnika. Korisnik mora prijaviti Banci svaku promjenu imena i/ili prezimena, adrese, zaposlenja i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja kartice. Sve navedene promjene u ovoj točki Klijent/Korisnik mora prijaviti Banci, i to bez odgađanja, a najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana nastanka promjene, te istodobno dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

Ukoliko Klijent/Korisnik ne postupi u skladu s obvezom iz prethodnog stavka, Banka može otkazati Ugovor Klijentu odnosno Korisniku uskratiti pravo korištenja kartice.

Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent/Korisnik pretrpio zbog nepravodobne ili neuredne obavijesti o promjenama podataka Klijenta i osobnih podataka Korisnika.

Banka će sve obavijesti za koje je to predviđeno Općim uvjetima dostavljati Klijentu pisanim putem na adresu koju je Klijent naznačio u pristupnici kao adresu za dostavu izvatka, odnosno na drugu adresu o kojoj je Klijent prethodno pisanim putem obavijestio Banku.

Korisnik je suglasan da se prilikom korištenja kartice može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu, te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.

## **13. Izmjene Općih uvjeta, naknada, limita uplate i tečaja**

Izmjene i dopune Općih uvjeta, limita uplate i naknada Banka će učiniti dostupnima Klijentu/Korisnicima putem Distributivnih kanala koje mu/im Banka u trenutku izmjene i dopune može omogućiti, najmanje 15 (petnaest) dana prije datuma početka primjene izmjena i dopuna.

Ukoliko Klijent do predloženog datuma početka primjene izmjena i dopuna ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Klijent suglasan s predloženim izmjenama i dopunama.

Klijent koji ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta i/ili limita uplate i/ili naknada može otkazati Ugovor do predloženog datuma početka primjene izmjena i dopuna Općih uvjeta i/ili limita uplate i/ili naknada. U slučaju da Klijent obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta i/ili limita uplate i/ili naknada, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala Ugovor uz otkazni rok od 1 (jednog) mjeseca koji počinje teći onog dana kada je Klijent obaviješten o izmjenama i dopunama.

Izmjene tečaja koje proizlaze iz izmjene referentnih tečajeva određenih u ovim Općim uvjetima mogu se provesti bez prethodne obavijesti Klijentu. O navedenim izmjenama Banka će obavijestiti Klijenta što je prije moguće, putem obavijesti ili izvotka, a navedene izmjene biti će dostupne Klijentu/Korisnicima putem distributivnih kanala koje Banka u trenutku izmjene Klijentu/Korisniku može omogućiti.

Izmjene tečaja, kao i izmjene naknada koje su povoljnije za Klijenta mogu se provesti bez njegovog obavještanja.

#### **14. Prestanak Ugovora**

Ugovor prestaje važiti:

- otkazom Ugovora, odnosno, odricanjem Klijenta od prava na korištenje kartice/a;
- otkazom Ugovora, odnosno, opozivom kartice/a od strane Banke;
- otvaranjem postupka predstečajne nagodbe; stečajem/likvidacijom Klijenta.

Ugovorne strane suglasne su da uskratim ili prestankom prava korištenja pojedine kartice koju je Banka izdala Korisniku na zahtjev Klijenta, ne prestaju automatski važiti i obveze Klijenta koje je imao po pojedinoj kartici.

U skladu s pravilom iz prethodnog stavka ovog članka, Klijent je obvezan podmiriti Banci sve naknade i troškove koji su učinjeni korištenjem kartice do dana uskrate ili prestanka prava korištenja svake pojedine kartice, u skladu sa mjerodavnim Općim uvjetima Banke.

Klijent je obvezan podmiriti Banci sve troškove koji su nastali do dana prestanka važenja Ugovora, a koje je Banka snosila postupajući po zahtjevima za izdavanje kartica zaprimljenima do dana otkaza Ugovora (uključujući, ali ne ograničavajući se na troškove izrade i dostave kartica i pripadajućih sigurnosnih obilježja kartice Klijentu odnosno korisnicima kartice).

Nakon prestanka važenja Ugovora, preostala pohranjena sredstva na kartici tog korisnika kartice Banka će po odbitku naknada i troškova nastalih korištenjem kartice te troškova internog bezgotovinskog naloga uplatiti na račun Klijenta u Banci, a karticu blokirati.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će napraviti prijenos preostalih pohranjenih sredstva sa svih kartica na račun Klijenta u Banci te će sve kartice Klijenta blokirati.

Klijent može uz suglasnost Banke bilo kad pisanim putem otkazati Ugovor. Ugovor se smatra otkazanim u trenutku kada Banka primi otkazno pismo Klijenta.

Banka može pisanim putem otkazati Ugovor, a Ugovor se smatra otkazanim protekom otkaznog roka naznačenog u otkaznom pismu. Banka može otkazati Ugovor i tako da pisanim putem uskrati pravo korištenja kartice/a.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza Banke na adresu Klijenta i to danom predaje pošti pisanog otkaza, preporučenom pismovnom pošiljkom, odnosno danom primitka Klijentovog otkaza od strane Banke.

Banka je ovlaštena raskinuti Ugovor i bez protoka otkaznog roka te onemogućiti Klijentu/Korisniku daljnje korištenje kartice ukoliko Klijent/Korisnik postupa protivno odredbama Ugovora, Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, u slučaju nepodmirenja naknada i troškova nastalih korištenjem kartice te ako je Klijent prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite i/ili nepotpune podatke.

Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Klijentu na jasan i razumljiv način, pisano, putem pošte na zadnju poznatu adresu Klijenta. Klijent je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora nastale do dana otkaza Ugovora. Istekom otkaznog roka dospijevaju svi troškovi i ostale obveze nastale korištenjem kartice.

Klijent nema pravo na povrat plaćenih naknada u slučaju prijevremenog prestanka važenja Ugovora i/ili kartice/a.

Klijent je dužan odmah po prestanku važenja Ugovora te u bilo kojem trenutku na zahtjev Banke vratiti Banci sve kartice. Klijent snosi sve troškove oduzimanja kartice.

## **15. Završne odredbe**

Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 19. travnja 2021. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Prepaid Business kartica za poslovne subjekte koji su u primjeni od dana 15. ožujka 2020. godine. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o izdavanju i korištenju Visa Prepaid Business kartice za poslovne subjekte koji su zaključeni, odnosno sve Visa Prepaid Business kartice za poslovne subjekte koje su izdane poslovnim subjektima - nepotrošačima do dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Klijenta koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

Opći uvjeti izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.

Klijent i Banka će sporove iz Ugovora pokušati riješiti sporazumno, mirnim putem, a ako u tome ne uspiju za sve sporove koji proizađu iz ovog Ugovora bit će nadležan Trgovački sud u Zagrebu. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Klijentom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo