



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb dana 16. srpnja 2019. godine Uprava Banke donosi i objavljuje sljedeće

OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE ZLATNE MASTERCARD KARTICE ZA FIZIČKE OSOBE

1. Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Zlatne Mastercard kartice za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos koji nastaje između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: Banka) i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana odnosno koja koristi Zlatnu Mastercard karticu koju izdaje i čiji je vlasnik Banka.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama, Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke d.d. za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), Odlukom o visini kamatnih stopa Hrvatske poštanske banke d.d. (dalje: Odluka o visini kamatnih stopa) te svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice. 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 sa zahtjevom za izdavanje Zlatne Mastercard kartice (dalje: Pristupnica) čine Ugovor o izdavanju i korištenju Zlatne Mastercard kartice (dalje: Ugovor).

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

Ove Opće uvjete donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte: hpb@hpb.hr
Internetske stranice: www.hpb.hr
INFO telefon: 0800 472 472
BIC (SWIFT): HPBZHR2X
OIB: 87939104217
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 banaka objavljenom na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke: www.hnb.hr.

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

2. Značenje pojmova

Račun – svaki transakcijski račun otvoren u Banci na teret kojeg se mogu namirivati dospjele obveze evidentirane na računu kartice

Račun kartice – račun kartice na kojem Banka evidentira dospjele obveze, naknade i ostale troškove nastale korištenjem kartice, zatezne kamate, te podmirenje dospjelih obveza

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 poslovne jedinice Banke i ugovornih partnera, bankomate, *on-line* bankarstvo i internetsku stranicu Banke www.hpb.hr te ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati Distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu

Bankomat – samoposlužni uređaj za 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 PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava

Podnositelj zahtjeva – fizička osoba – potrošač koji je Banci predao zahtjev za izdavanje Kartice

Podnositelj prigovora/pritužbe - je fizička osoba koja podnosi prigovor/pritužbu Banci

Korisnik kartice (dalje: Korisnik) – fizička osoba – potrošač koja je s Bankom zaključila Ugovor i kojem je Banka izdala karticu, a koji može biti Osnovni korisnik i Dodatni korisnik kartice

- a) **Osnovni korisnik** – korisnik kartice kojem je Banka izdala osnovnu karticu, čije je ime otisnuto na kartici
- b) **Dodatni korisnik** – korisnik kartice kojem je kartica izdana na zahtjev Osnovnog korisnika i čije je ime otisnuto na kartici

Zlatna Mastercard kartica (dalje: kartica) – prestižna međunarodno priznata beskontaktna Mastercard kartica namijenjena za podizanje gotovog novca i plaćanje roba i usluga, koju Banka izdaje Osnovnom korisniku ili na njegov zahtjev Dodatnom korisniku i koja omogućuje podmirivanje ukupnog troška jedanput mjesečno u cijelosti na unaprijed određen datum dospijeca

Beskontaktna kartica – 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.

Ukupan trošak – iznos za koji se tereti Osnovni korisnik, a koji uključuje sve troškove nastale korištenjem kartice Osnovnog i Dodatnih korisnika, naknade, upisnine i članarine te ostale moguće troškove

Datum dospijeca – dan koji je osnovni korisnik naveo u pristupnici kao dan na koji dospijevaju troškovi učinjeni karticom osnovnog korisnika i karticom/karticama dodatnog/dodatnih korisnika. Dospijeće troškova jest točno na naznačeni dan neovisno o tome je li to radni ili neradni dan odnosno blagdan u Republici Hrvatskoj te ne postoji tolerantni rok plaćanja

Obavijest o učinjenim troškovima – pisana obavijest Korisniku o troškovima učinjenima korištenjem kartice u prethodnom obračunskom razdoblju i dospjelim nenaplaćenim obvezama evidentiranim na računu kartice. Obavijest je dostupna Osnovnom korisniku u papirnatom obliku i/ili drugim ugovorenim distributivnim kanalom komunikacije (u daljnjem tekstu: Obavijest)

Obračunsko razdoblje – razdoblje između formiranja dviju Obavijesti, osim prvog obračunskog razdoblja koje počinje s danom dostave kartice Korisniku

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 internetskog/mobilnog bankarstva Banke ili autorizacije platnih transakcija karticom prilikom kupovine na prodajnim mjestima na internetu.

Pristupnica – 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 Korisnika, pri čemu se prihvatom od strane Banke zasniva ugovorni odnos između Korisnika i Banke

Potpis – vlastoručni potpis ili napredan elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise, povezan je isključivo s potpisnikom te ga nedvojbeno identificira

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

Limit potrošnje – iznos sredstava koji Banka odobrava Osnovnom korisniku za korištenje svih kartica izdanih na njegov zahtjev (osnovne i dodatnih) i kojeg Korisnici mogu iskoristiti za podizanje gotovog novca i pri plaćanju robe i/ili usluga unutar pojedinog obračunskog razdoblja

Dnevni limit – iznos sredstava koji Osnovni i Dodatni korisnik mogu iskoristiti dnevno za podizanje gotovog novca i pri plaćanju roba i/ili usluga i/ili broj transakcija koje Korisnici mogu obaviti u određenom vremenskom razdoblju

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

Ugovorni partner - poslovni subjekt koji temeljem ugovora sklopljenog s Bankom u ime i za račun Banke obavlja poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba.

On-line bankarstvo - pružatelj računa potrošaču omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje (transakcijskim računom) putem interneta ili mobilne aplikacije. U smislu ovih Općih uvjeta pojam *on-line* bankarstvo predstavlja usluge internetskog i mobilnog bankarstva povezane s transakcijskim računom.

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 kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija

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

Prigovor/pritužba na poslovanje Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo - je svaki pisani prigovor/pritužba kojim Korisnik izražava nezadovoljstvo pružanjem bankovnih odnosno financijskih usluga 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 fizičke osobe, a ukoliko nisu definirani niti njima, imaju značenje kako je to utvrđeno Zakonom o platnom prometu.

3. Izdavanje kartice

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj osobi za koju Banka procijeni da može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice i koja se obvezuje postupati u skladu s Općim uvjetima.

Banka može sklopiti Ugovor i izdati karticu ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- Podnositelj zahtjeva je Banci dostavio ispunjenu i potpisanu Pristupnicu putem distributivnih kanala kojima Banka u trenutku dostave omogućuje dostavljanje Pristupnice

- Podnositelj zahtjeva je omogućio Banci utvrđivanje svog identiteta kao i identiteta svih Dodatnih korisnika te je u tu svrhu predočio Banci potrebne identifikacijske isprave
- Podnositelj zahtjeva je dostavio Banci sve ostale podatke i isprave koje Banka zahtijeva, uključujući one predviđene propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma

Potpisom na Pristupnici Podnositelj zahtjeva prihvaća Opće uvjete. Korisnik koji nije potpisao Pristupnicu prihvaća Opće uvjete potpisivanjem kartice ili njenim prvim korištenjem.

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.

Ukoliko podnositelj zahtjeva, koji je ujedno korisnik dva ili više kartičnih proizvoda Banke, u Pristupnici odabere komunikaciju putem elektroničke pošte kao način zaprimanja obavijesti i izvoda, taj način komunikacije zamjenjuje sve dotadašnje oblike komunikacije po svim kartičnim proizvodima te će od dana odobrenja usluge Banka sa Korisnikom komunicirati u vezi svih kartičnih proizvoda, isključivo putem elektroničke pošte na e-mail adresu navedenu u Pristupnici.

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

Podnositelj zahtjeva mora imati otvoren račun u Banci ako želi da se ukupan trošak podmiri po dospijeću izravnim terećenjem računa, a u protivnom je dužan sam podmiriti ukupan trošak evidentiran na računu kartice uplatom iznosa navedenog u Obavijesti na račun kartice do ugovorenog datuma dospijeća.

Podnositelj zahtjeva u Pristupnici odabire datum dospijeća i računa za podmirenje ukupnih troškova nastalih korištenjem kartice kao i način zaprimanja Obavijesti i ostalih obavijesti .

Odluku o izdavanju kartice, visini odobrenog limita potrošnje i instrumentima osiguranja naplate donosi Banka sukladno svojim aktima i po vlastitoj ocjeni.

Banka je ovlaštena odbiti Pristupnicu bez davanja obrazloženja i bilo kakve odgovornosti prema Podnositelju zahtjeva.

U ime i za račun Korisnika Pristupnicu mogu popuniti i potpisati jedan ili više punomoćnika koje su na to ovlaštene specijalnom punomoći na kojoj je potpis Korisnika ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo.

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

Za osiguranje plaćanja svih troškova nastalih korištenjem kartica (osnovnih i dodatnih) Osnovni korisnik je dužan Banci na njen zahtjev, prije izrade kartice, predati zatražene instrumente osiguranja.

Banka Korisnika obavještava o odobrenju zahtjeva na dogovoreni način uz zahtjev za dostavu zatraženog instrumenta osiguranja, ako je potreban. Ukoliko Korisnik dostavi Banci sve zatražene instrumente osiguranja u određenom roku, Banka će mu izraditi neaktiviranu karticu te će na adresu Korisnika navedenu u Pristupnici najprije dostaviti pripadajuće personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice, a nakon toga i karticu, čime nastaje ugovorni odnos između Banke i Korisnika.

Dostavljenu neaktiviranu karticu Korisnik kartice obavezan je aktivirati na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

Potpisivanjem obrasca zahtjeva za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u poslovnica HP-Hrvatske pošte d.d. (dalje u tekstu: Pošta) Korisnik potvrđuje da želi koristiti proizvode i usluge Banke u Pošti kao ugovornom partneru Banke.

Pošta kao ugovorni partner u ime i za račun Banke korisnicima pruža usluge ugovaranja proizvoda i usluga, obavljanje transakcija te informiranje o detaljima, stanjima i prometima po proizvodima i uslugama Banke.

U svrhu pružanja bankarskih usluga ili proizvoda u Pošti kao ugovornom partneru Banke, Banka i Pošta razmjenjuju i obrađuju osobne podatke Klijenata koji su potpisali Zahtjev za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u poslovnica HP-Hrvatske pošte d.d., a u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo.

4. Dodatna kartica

Dodatna kartica se može izdati na zahtjev Osnovnog korisnika osobi koju on odredi. Uz Osnovnu karticu se mogu izdati najviše dvije Dodatne kartice.

Osnovni korisnik može u svakom trenutku uskratiti pravo korištenja Dodatne kartice o čemu je dužan pisanim putem obavijestiti Banku i Dodatnu karticu prerezanu vratiti Banci, a u slučaju da ne može doći u njen posjed, izdaje pisani nalog Banci da se Dodatna kartica blokira. Dodatni korisnik se može i sam odreći prava na korištenje Dodatne kartice tako da je prerezanu vrati Banci.

Dodatna kartica svakim korištenjem umanjuje raspoloživi iznos limita potrošnje.

Osnovni korisnik odgovara za sve obveze nastale korištenjem dodatne kartice, neovisno o tome da li je korisnik dodatne kartice istu koristio u skladu s Općim uvjetima. Dodatni korisnik odgovara solidarno s Osnovnim korisnikom za sve troškove učinjene dodatnom karticom.

Osnovni Korisnik dužan je plaćati naknadu za izdavanje i korištenje svake Dodatne kartice u skladu s Odlukom o naknadama.

Na izdavanje i korištenje Dodatne kartice te prava i obveze Banke i Dodatnog korisnika na odgovarajući se način primjenjuju odredbe Općih uvjeta koje se odnose na Osnovnu karticu i Osnovnog korisnika.

5. Rok važenja i obnavljanje kartice

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a kartica se izdaje Korisniku s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice i vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene obnovljene kartice odnosno najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na kartici. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem kartice.

Rok važenja Kartice se može automatski obnoviti ako Korisnik uredno podmiruje obveze po Kartici i pisanim putem ne otkáže Karticu najkasnije dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće kartice. Obnovljena Kartica vrijedi od trenutka aktivacije zaprimljene kartice, a aktivira se na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu. Obnovljena kartica ima iste personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice kao i kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće kartice.

Korisnik može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje zamjenske kartice za oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika i/ili izdavanje novih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Trošak izdavanja zamjenske kartice i/ili sigurnosnog obilježja kartice snosi Korisnik.

Banka pridržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci ili na zahtjev Korisnika, izdati novu neaktiviranu karticu i prije isteka roka važenja postojeće kartice zbog npr. unaprijeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Korisnika.

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 se ne smije koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).

Banka može sukladno svojoj poslovnoj odluci, samostalno, nakon ili prije isteka roka valjanosti postojeće kartice, umjesto postojeće kartice korisniku kartice izdati karticu iste kartične platne sheme sa istim ili boljim uvjetima ali drugačijeg naziva, koja će korisniku kartice, po preuzimanju kartice omogućiti obavljanje platnih transakcija u svemu u skladu s ugovorenim uvjetima u ugovoru/pristupnici i u skladu s Općim uvjetima poslovanja. U tom slučaju postojeća kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti korisnika kartice, a s kojim datumom će ju zamijeniti kartica iste kartične platne sheme, samo drugog naziva odnosno do trenutka aktivacije zaprimljene kartice, a aktivira se na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

6. Limit potrošnje

Banka Osnovnom korisniku odobrava limit potrošnje u kunama, prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti.

O odobrenom limitu potrošnje po osnovnoj i svim dodatnim karticama Banka će obavijestiti Korisnika putem distributivnih kanala koje mu Banka može omogućiti u trenutku odobravanja te putem Obavijesti, koja se dostavlja Korisniku na ugovoreni način.

Korisnik može koristiti karticu do visine odobrenog limita potrošnje za podizanje gotovog novca, pri plaćanju roba i/ili usluga uključujući i plaćanje roba i/ili usluga na internetu, te beskontaktno platne transakcije. Ukoliko je Korisnik iskoristio limit potrošnje u cijelosti, može ga ponovno koristiti po završetku obračunskog razdoblja odnosno po podmirenju učinjenih troškova.

Raspoloživost limita potrošnje umanjuje se za sve neotplaćene troškove učinjene karticom, nenaplaćena dospjela potraživanja evidentirana na računu kartice, što uključuje nenaplaćene troškove, naknade i zatezne kamate.

Iznos odobrenog limita potrošnje Banka može naknadno smanjiti, povećati ili ukinuti na osnovi vlastite profesionalne procjene promjene kreditne sposobnosti Korisnika (primjerice, ali ne

isključivo, zbog izostanka ili smanjenja visine redovitih mjesečnih priljeva na račun Korisnika u Banci, neurednosti poslovanja s Bankom), u slučaju ovrhe po računima Korisnika, u slučaju prijevornog postupanja, odnosno kršenja bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta, kao i u slučaju nekorištenja limita u odobrenom iznosu. Kako svako odobrenje limita potrošnje zahtjeva angažiranje kapitala Banke da bi ona mogla ispunjavati svoje ugovorne obveze povezane s budućim korištenjem kartice, ugovorne strane nekorištenje limita potrošnje smatraju opravdanim razlogom njegova umanjivanja ili prestanka.

Platne transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživi limit potrošnje i dnevni limit odmah nakon izvršenja. Ukoliko raspoloživi limit potrošnje ili dnevni limit nije dovoljan za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena.

Korisnik može i sam zatražiti promjenu limita potrošnje putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva. Banka nije vezana Korisnikovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahtjeva, Banka je ovlaštena po potrebi tražiti od Korisnika dodatne instrumente osiguranja.

O promjeni ili prestanku limita potrošnje Korisnik će se prethodno obavijestiti putem Obavijesti. Iznos Dnevnog limita može se privremeno povećati na zahtjev Korisnika.

7. Korištenje kartice

Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri plaćanju robe i usluga na prodajnim mjestima s oznakom „Mastercard“, za beskontaktna plaćanja, za plaćanja bez prisustva kartice, za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplatom mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena znakom prihvata Mastercard 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

Banka može promijeniti visinu dnevnih limita i/ili broj transakcija koje Korisnici mogu obaviti u određenom vremenskom razdoblju o čemu će Korisnike prethodno obavijestiti pisanim putem u Obavijestima, u poslovnicama/ispostavama Banke, na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

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

Potpisivanjem kartice i/ili njenom prvom upotrebom od strane Korisnika nastupaju pravni učinci ugovornog odnosa između Banke i Korisnika nastalog potpisivanjem pristupnice.

Korištenje kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom kartice te može imati za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje. Kartica se ne smije koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući plaćanje proizvoda i usluga koje su

zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonite plaćanja karticom.

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

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 funkcija 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.

Korisnik se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini 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 ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju,
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti,
- karticu mora koristiti tako da druge osobe, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice,
- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji, osim na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća, definirala provođenje transakcija bez potpisa Korisnika i/ili utipkavanja PIN-a, primjerice plaćanje cestarina i slično,
- Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije,
- u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu i to jednako kao što se potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu,
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji, odnosno, potvrdu o neuspješnoj autorizaciji,
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja 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:

- uručanjem ili prinošenjem kartice na isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca i potpisivanjem potvrde o transakciji podizanja gotovog novca putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži
- uručanjem ili prinošenjem kartice prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži
- 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, a platna transakcija se autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini kartice te, ukoliko prihvatno mjesto to zatraži, jednokratnom lozinkom koju generira token odnosno mToken Banke
- umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina)
- 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
- sklapanjem ugovora o terećenju kartice

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 Korisnika i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti naknadu za opoziv suglasnosti.

Platne transakcije koje Korisnik inicira karticom izdanom nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, prioritetno se autoriziraju unošenjem PIN-a.

Elektronički podaci o platnoj transakciji koje je Banka primila od prihvatnog mjesta predstavljaju nalog za plaćanje, izravno ili putem kartične platne sheme. Vrijeme primitka naloga za plaćanje je bilo koji trenutak u kojem banka primi elektroničke podatke o platnoj transakciji od prihvatnog mjesta, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od datuma autorizacije transakcije. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom kartice ili podataka s kartice teretiti odnosno odobriti račun korisnika kartice odmah nakon primitka naloga za plaćanje.

8. Izvješćivanje i uvjeti plaćanja

Banka jednom mjesečno, putem pisane Obavijesti, ukoliko je u obračunskom razdoblju bilo transakcija ili nepodmirenih dospjelih obveza, izvještava Osnovnog korisnika o svim prometima nastalima korištenjem osnovne i svih dodatnih kartica, o iznosu odobrenog limita potrošnje, iznosu dnevnog limita, dospjeću plaćanja, ukupno učinjenim troškovima u obračunskom razdoblju, ukupno dospjelim troškovima u obračunskom razdoblju, o dospjelim nepodmirenim obvezama, podacima o svakoj pojedinoj transakciji i ostalome bez naknade.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju:

- datumu transakcije,
- datumu knjiženja,
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- opisu prometa,
- o primatelju plaćanja odnosno platitelju, kada se radi o transakcijama uplate,
- o tečajevima koji su primijenjeni, ako je obavljeno preračunavanje,
- o iznosu i valuti platne transakcije,
- o iznosu transakcije u kunama,
- o iznosu naknade.

Osnovni korisnik na Pristupnici odabire način zaprimanja Obavijesti poštom, elektroničkom poštom ili putem drugih distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku korištenja može omogućiti. Osnovni korisnik može zatražiti promjenu minimalnog iznosa otplate ili promjenu računa za podmirenje dospjelih obveza.

Osnovni korisnik može u svakom trenutku zatražiti promjenu datuma dospjeća troškova ili promjenu računa za podmirenje dospjelih obveza.

Ukoliko Osnovni korisnik ne primi Obavijest najkasnije u roku 10 dana od datuma završetka obračunskog razdoblja, dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom Obavijest smatra uredno uručenom.

Svi podaci navedeni u Obavijesti obvezujući su za Korisnika. Obveze plaćanja dospijevaju na naplatu 10 dana od datuma Obavijesti.

Osnovni korisnik je na dan dospjeća plaćanja dužan osigurati pokriće na svom računu ukoliko ima ugovoreno izravno terećenje računa ili sam podmiriti iznos dospjelih obveza nastao korištenjem kartice Osnovnog i/ili Dodatnog korisnika te dospjelih naknada i obračunate zatezne kamate uplatom na račun kartice.

Ukoliko Osnovni korisnik ima ugovoreno izravno terećenje suglasan je da je na dan dospjeća plaćanja određenog u Pristupnici i Obavijesti, Banka ovlaštena, bez daljnjeg pitanja i odobrenja od strane Korisnika, teretiti njegov račun otvoren u Banci za iznos ukupnog troška. Ukoliko je Osnovni korisnik kartice za izravno terećenje računa odabrao račun u stranoj valuti, isti će biti terećen za iznos ukupnog troška uz primjenu kupovnog tečaja Banke za devize na dan naplate. Banka tereti račun Osnovnog korisnika samo za iznos ukupno raspoloživih sredstava na računu, što uključuje i iznos odobrenog prekoračenja po računu. Ukoliko je iznos dospjelog duga veći od trenutno raspoloživih sredstava na računu, preostali nepodmireni dug ostaje evidentiran na računu kartice i na njega Banka obračunava zakonom propisanu zateznu kamatu s tim da će Banka redovito pokušavati teretiti račun za eventualni neplaćeni dug i zateznu kamatu. Iznos nepodmirenog dospjelog duga umanjuje raspoloživost limita potrošnje.

U slučaju nedostatnosti sredstava na računu, troškovi i naknade nastali korištenjem kartice se prvenstveno naplaćuju iz ostalih kunskih sredstava Korisnika 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.

Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijebom međusobnih potraživanja, uključujući i nedospjela potraživanja koja Osnovni korisnik ima prema Banci po osnovi depozita ili drugih pravnih poslova, kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena prijevremeno razročiti svaki depozit kojeg Osnovni korisnik ima oročen u Banci te isti iskoristiti radi podmirenja dospjelog nepodmirenog duga nastalog korištenjem kartice.

9. Upisnina, članarina, tečajevi, naknade i zatezne kamate

Za prvo izdavanje kartice Banka može naplatiti jednokratnu upisninu te mjesečnu članarinu za svaku izdanu karticu sukladno Odluci o naknadama

Korisnik može, putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva, zatražiti izdavanje zamjenske kartice za oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika i/ili izdavanje novih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Trošak izdavanja zamjenske kartice i/ili personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice snosi Osnovni korisnik.

Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama važećoj na dan obračuna naknade ili sukladno posebnim odlukama Banke, ovisno o pojedinim akcijama i kampanjama.

Za transakcije podizanja gotovog novca Banka obračunava jednokratnu naknadu po transakciji sukladno Odluci o naknadama važećoj na dan obračuna naknade.

Za sve obračunate iznose jednokratne naknade, bilo da se radi o transakcijama podizanja gotovog novca na vlastitim bankomatima ili EFTPOS uređajima, bankomatima i EFTPOS uređajima drugih banaka, umanjuje se raspoloživi limit potrošnje.

Izvaci iz Odluke o naknadama i Odluke o visini kamatnih stopa, u dijelu u kojem se one odnose na Korisnika, dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke, na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Ukoliko Osnovni korisnik nije osigurao sredstva na svom računu za podmirenje dospjelih obveza ili sam nije izvršio uplatu za pokriće dospjelih obveza na računu kartice, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva sukladno zakonskim propisima.

Banka će osnovnog korisnika obavještavati putem Obavijesti o svakoj promjeni stope zakonske zatezne kamate i naknada,

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

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

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

Tečaj Mastercard International dostupan je javnosti na internetskoj stranici:

- **<https://www.mastercard.hr/hr-hr/consumers/get-support/convert-currency.html>**

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

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

10. Zaštitne mjere

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

Na osnovi pisane prijave nestanka kartice sukladno ovoj točki, Korisniku se izdaje zamjenska kartica s novim PIN-om. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Osnovni korisnik, osim u

slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili podataka s kartice.

Korisnik je obavezan prijaviti policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlorporaba) karticom, kao posljedica nestanka kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi zlorporabe kartice. Banka može od Korisnika tražiti dostavu preslike zapisnika o prijavi prilikom rješavanja prigovora vezanog uz zlorporabu kartice.

Ukoliko Korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučenom poštom na adresu Banke.

Banka je ovlaštena blokirati karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika, a u sljedećim slučajevima i bez prethodne prijave odnosno zahtjeva Korisnika:

- ako Korisnik postupi protivno ovim Općim uvjetima,
- ako je tri puta uzastopno uneseno pogrešno personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice,
- po saznanju Banke o smrti Korisnika,
- u slučaju postojanja razloga za blokadu kartice koji se odnose na personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare ili zlorporabe,
- u slučaju značajnog povećanja rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja uključujući, ali ne ograničavajući se na slučajeve ovrhe po računu Korisnika i smanjenje raspoloživih mjesečnih primanja Osnovnog korisnika ispod iznosa koji je po odluci Banke potreban za izdavanje kartice.

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 i dalje može 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 da li je ispunjen neki od uvjeta iz prethodnog stavka za blokadu kartice.

Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o namjeri i razlozima blokade kartice, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade kartice. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o blokadi i razlozima blokade kartice ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o onemogućavanju korištenja kartice niti kada su tri puta uzastopno unesene pogrešne personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice. U tom slučaju Korisnik mora kontaktirati Banku kako bi mu se omogućilo korištenje kartice. Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu kartice, na zahtjev Osnovnog korisnika deblokirati karticu i/ili Korisniku izdati novu karticu s novim PIN-om.

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. Prigovori i odgovornost banke

Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga. Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u najbližoj poslovnici,
- e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i hpb@hpb.hr,
- putem internetskih stranica: www.hpb.hr,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
- telefaksom: 01/4707 987.

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati podatke:

- ime i prezime podnositelja prigovora,
- adresu podnositelja prigovora,
- OIB,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Podnositelj prigovora koji je s Bankom zaključio ugovor u e-poslovnici ima pravo podnijeti prigovor putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

Ukoliko Korisnik/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe 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.

Ukoliko podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za mirenje

Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba

Teslina 1/I , 10 000 Zagreb

e-mail: info@mirenje.hr
www.mirenje.hr

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: mirenje@hgk.hr
www.hgk.hr

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: sudcasti@hgk.hr
www.hgk.hr, kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Korisnik je dužan bez odgađanja nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja kartice, obavijestiti Banku o izvršenim neautoriziranim odnosno neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način Obavijest u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana. Nepodnošenjem prigovora u roku Korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije odnosno u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zlouporabi kartice, i to do iznosa od 375,00 kuna, osim ako:

- gubitak, krađu ili zlouporabu kartice nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane transakcije
- ako je neautorizirana transakcija posljedica radnje ili propusta Banke
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice, u skladu sa zakonom
- ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju

Korisnik kartice odgovara u cijelosti ako je postupao prijeverno 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 Općim uvjetima) za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Korisnik je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama kartice, unesene personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice smatraju nedvojbenim dokazom njegovog identiteta i autorizacije transakcije kao i da se njihova zlouporaba od strane neovlaštene osobe smatra posljedicom krajnje nepažnje Korisnika i/ili njegovog postupanja protivno ovim Općim uvjetima. Korisnik stoga u cijelosti, bez ograničenja, odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu takvim korištenjem kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe kartice.

Iznimno od pravila iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta, Korisnik ne odgovara u cijelosti za troškove i naknade nastale korištenjem kartice do dana prijave Banci gubitka, krađe ili

zloporabe kartice, u slučaju krađe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili podataka s kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika ili korištenja kartice protivno ovim Općim uvjetima.

Prigovor/pritužba zbog troška plaćenog karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška.

U slučaju prigovora/pritužbe korisnika zbog nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Banka će Korisniku odmah vratiti iznos platne transakcije, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja prigovora osim ako Banka sumnja u prijevaru korisnika kartice i tom slučaju će obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru. U tom će slučaju Banka provesti istragu radi utvrđivanja osnovanosti prigovora, te u slučaju opravdanosti prigovora, postupiti u skladu sa zahtjevom korisnika kartice i zakonskim odredbama, odnosno vratiti mu iznos provedene transakcije uvećan za pripadajuću kamatu i naknadu odnosno u slučaju neopravdanosti dati će obrazloženje razloga odbijanja povrata.

U slučaju ostalih prigovora Banka će provesti istragu osnovanosti prigovora te će u slučaju osnovanosti prigovora postupiti u skladu sa zahtjevom Korisnika kartice i zakonskim odredbama, odnosno izvršiti traženu transakciju ili povrat iznosa pogrešno provedene transakcije uvećanog za kamate i naknade.

Korisnik kartice je obvezan u slučaju prigovora predložiti Banci originalni primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Interneta, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koje dobije od prihvatnog mjesta

U svakom slučaju u kojemu bi se utvrdila odgovornost Banke za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje i/ili za zakašnjelo izvršenje platne transakcije i/ili za izvršenje neautorizirane platne transakcije korisniku kartice vratit će se bez odgode iznos neizvršene, neuredno izvršene, zakašnjele ili neautorizirane platne transakcije i sve naplaćene naknade i kamate na koje korisnik kartice ima pravo. Banka će terećeni račun korisnika kartice dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa koje bi bilo da nije došlo do prethodno navedenih propusta Banke, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon saznanja za takav propust.

Ukoliko Banka izvrši povrat iznosa pogrešno provedene transakcije, a tijekom rješavanja prigovora utvrdi se odgovornost korisnika kartice za provođenje transakcije koja je bila predmet prigovora, korisnik kartice suglasan je da Banka naknadno tereti njegov račun/karticu za iznos te transakcije koji mu je bio prijevremeno vraćen. Suglasnost korisnika kartice iz ove točke vrijedi sve do konačnog rješenja pisanog prigovora odnosno sve do dana naknadnog terećenja njegova računa/kartice.

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

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

Banka ne odgovara za nemogućnost korištenja kartice, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu odnosno izvršenu neautoriziranu transakciju u slučaju:

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

12. Promjena osobnih podataka

Korisnik je dužan putem distributivnih kanala kojima Banka to omogući prijaviti Banci svaku promjenu svojih osobnih podataka, uključujući promjenu adrese, imena i/ili prezimena, poslodavca (samo za Osnovnog korisnika) i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja kartica, 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 se radi o promjeni podataka iz identifikacijskog dokumenta, korisnik je obavezan osobno doći u poslovnicu Banke te omogućiti kopiranje/skeniranje identifikacijskog dokumenta. Ukoliko Klijent nije u mogućnosti doći u poslovnicu Banke, može Banci poštom poslati presliku identifikacijskog dokumenta ovjerenu od strane javnog bilježnika.

Banka ne odgovara za štetu koju je Korisnik pretrpio zbog nepravodobne ili neuredne obavijesti o promjenama osobnih podataka.

Banka će sve obavijesti za koje je to predviđeno Općim uvjetima dostavljati Korisniku pisanim putem na adresu koju je Korisnik naznačio u Pristupnici kao adresu za dostavu Obavijesti odnosno na drugu adresu o kojoj je Korisnik 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, kamatne stope i obračuna tečaja

Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene tih izmjena i dopuna, i to pisanim putem u Obavijesti, u poslovnoj mreži Banke, na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr, te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku izmjene i dopune može omogućiti.

Ukoliko Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Korisnik suglasan s predloženim izmjenama.

Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći onog dana kada je Korisnik obaviješten o izmjeni Općih uvjeta.

Izmjene kamatnih stopa ili obračuna tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili tečaja mogu se provesti bez prethodne obavijesti. U tom slučaju Banka će obavijestiti Korisnika što je prije moguće, putem obavijesti, a navedene izmjene bit će dostupne u poslovnicama/ispostavama Banke na pogodnome mjestu, na Internet stranicama Banke te putem distributivnih kanala koje Banka u trenutku donošenja izmjena omogućuje.

Izmjene obračuna tečaja koje proizlaze iz promjene referentnog tečaja, kao i izmjene kamatne stope, obračuna tečaja ili naknada koje su povoljnije za Korisnika mogu se provesti bez obavještanja Korisnika.

14. Prestanak ugovora

Ugovor prestaje važiti:

- Korisnikovim otkazom Ugovora, odnosno, odricanjem Korisnika od prava na korištenje kartice,
- prebacivanjem usluge vođenja računa drugom pružatelju platnih usluga koja uključuje zatvaranje računa u Banci u skladu sa zakonskim propisima,
- otkazom Ugovora, odnosno, opozivom kartice od strane Banke,
- smrću Korisnika.

Korisnik može uz suglasnost Banke bilo kad otkazati Ugovor, putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva. Korisnik može i bilo kada jednostrano otkazati Ugovor, putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva, s otkaznim rokom od mjesec dana.

U slučaju prebacivanja usluge vođenja računa u drugu banku ima se smatrati da je Ugovor otkazan s danom navedenim na valjanoj punomoći za prebacivanje usluge vođenja računa koju je Banka zaprimila od drugog pružatelja platnih usluga koja uključuje zatvaranje računa u Banci. Na dan naveden na valjanoj punomoći za prebacivanje usluge vođenja računa koju je Banka zaprimila od drugog pružatelja platnih usluga koja uključuje zatvaranje računa u Banci na naplatu u cijelosti dospijevaju svi neotplaćeni troškovi učinjeni karticom i nenaplaćena dospjela potraživanja evidentirana na računu kartice, što uključuje nenaplaćene troškove, naknade i kamate.

Banka može pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Banka može otkazati Ugovor i tako da pisanim putem opozove karticu. Banka je ovlaštena otkazati Ugovor s trenutačnim učinkom te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje kartice ukoliko Korisnik postupa protivno odredbama Ugovora, Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.

Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na adresu naznačenu u Ugovoru ili na drugu adresu o kojoj je Korisnik prethodno pisanim putem obavijestio Banku. Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora nastale do dana prestanka Ugovora. Istekom otkaznog roka dospijevaju svi troškovi i ostale obveze nastale korištenjem kartice.

Otkazni rok počinje teći od dana kada je Banka Obavijest o otkazu Ugovora predala pošti odnosno danom primitka Korisnikovog otkaza od strane Banke.

Obavijest o otkazu Ugovora Banka Korisniku dostavlja poštom preporučenom pošiljkom.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će Korisniku naplatiti naknadu za prijevremeni prestanak Ugovora sukladno Odluci o naknadama, samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 6 (šest) mjeseci od datuma sklapanja Ugovora.

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

Prestankom važenja Ugovora i/ili kartice ne prestaju obveze Korisnika nastale korištenjem kartice. Prestankom Ugovora i prava na korištenje osnovne kartice prestaje i pravo na korištenje svih dodatnih kartica. Osnovni korisnik je dužan odmah po prestanku važenja Ugovora te u bilo kojem trenutku na zahtjev Banke vratiti Banci osnovnu i sve dodatne kartice.

15. Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 16. rujna 2019. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje Mastercard kartica za fizičke osobe koji su u primjeni od 19. travnja 2019. godine. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o korištenju Zlatne Mastercard kartice za fizičke osobe koji su zaključeni, odnosno sve Zlatne Mastercard kartice koje su izdane fizičkim osobama - potrošačima do dana stupanja ovih Općih uvjeta na snagu.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik 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.

Na Ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, a za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Korisnikom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo