



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, dana 28. kolovoza 2018. godine Uprava Banke donosi i objavljuje sljedeće

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

### **1. Opće odredbe**

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Mastercard kreditne kartice za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: Banka) i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno koja koristi Mastercard kreditnu 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, Metodologijom utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od fizičkih osoba (dalje: Metodologija), 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 Mastercard kreditne kartice (dalje: Pristupnica) čine Ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard kreditne 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](http://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](http://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 na kojem Banka evidentira dospjele obveze, obračunate kamate, 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](http://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 zatražio izdavanje ESIS obrasca i/ili 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

**Mastercard kreditna kartica-revolving (dalje kartica)** – međunarodno valjana Mastercard kartica namijenjena za podizanje gotovog novca i plaćanje robe i usluga, koju Banka izdaje Osnovnom korisniku ili na njegov zahtjev Dodatnom korisniku i koja omogućuje podmirivanje troškova učinjenih korištenjem karticom odnosno iskorištenog iznosa revolving kredita najmanje jednom mjesečno, u ugovorenom Minimalnom iznosu otplate, na unaprijed određen datum dospijeća Iznos nepodmirenih učinjenih troškova odnosno nepodmirenog iskorištenog iznosa revolving kredita prenosi se u sljedeće obračunsko razdoblje

**Minimalan iznos otplate** – dio ukupno učinjenog troška nastalog korištenjem kartice odnosno iskorištenog iznosa revolving kredita, dobiven primjenom postotka otplate odabranog u Pristupnici, koji mjesečno dospijeva na naplatu, uvećan za iznos obračunatih naknada i kamata

**Datum dospijeća** – 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 PIN i Token/mToken šifra:

- 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,
- b) **Token/mToken šifra** (OTP – One Time Password) – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje Token/mToken generira nakon upisa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga *on-line* bankarstva Banke.

**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 kredita, 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

**Revolving kredit** – okvirni kredit s automatskim obnavljanjem što ga Banka odobrava Osnovnom korisniku kartice do čije visine Korisnici mogu koristiti karticu za podizanje gotovog novca i pri plaćanju robe i/ili usluga

**Dnevni limit** – iznos sredstava koji Osnovni i Dodatni korisnik mogu iskoristiti dnevno za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i/ili usluga

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

**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.

**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.

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 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

Prije sklapanja Ugovora i izdavanja kartice, Banka će u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju, u skladu s važećim uvjetima Banke, pravodobno Podnositelju zahtjeva pružiti informacije potrebne za donošenje odluke o sklapanju Ugovora i odobrenju revolving kredita putem ESIS obrasca s informacijama koje obuhvaćaju iznos kredita, kamatnu stopu, efektivnu kamatnu stopu, potrebne instrumente osiguranja i ostale informacije propisane obrascem. Ako u roku od 15 dana nakon uručenog ESIS obrasca podnositelj zahtjeva ne zatraži izdavanje Kartice Banka će brisati kreirani ESIS obrazac iz svojih evidencija i sustava.

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](http://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 mora imati otvoren račun u Banci ukoliko želi da se minimalni iznos otplate podmiri o dospijeću izravnim terećenjem njegovog računa, a u protivnom je dužan sam podmiriti nastale obveze evidentirane na računu kartice uplatom minimalnog iznosa otplate navedenom u Obavijesti na račun kartice do ugovorenog datuma dospijeća.

Podnositelj zahtjeva u Pristupnici odabire datum dospijeća, postotak iskorištenog iznosa revolving kredita odnosno ukupnih troškova nastalih korištenjem kartice koji mjesečno dospijevaju na naplatu, računa za podmirenje dospjelih obveza kao i način zaprimanja Obavijesti i ostalih obavijesti.

Odluku o izdavanju kartice, visini odobrenog revolving kredita 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 ovlašteni 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 obvezan 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 mogu se 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 dnevnog limita i revolving kredita. 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 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 personalizirane sigurnosne vjerodajnice 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. unaprjeđenja 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 ne smije se koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).

## **6. Revolving kredit**

Banka Osnovnom korisniku odobrava revolving kredit u kunama, prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti. Revolving kredit se odobrava na isti rok kao i kartica i obnavlja se automatski s obnavljanjem kartice. Obnovom kartice i revolving kredita se ne mijenja pravni identitet zaključenog Ugovora.

O iznosu odobrenog revolving kredita po osnovnoj i svim dodatnim karticama Banka će obavijestiti Osnovnog korisnika putem distributivnih kanala koje mu Banka može omogućiti u trenutku odobravanja te putem Obavijesti, koja se dostavlja Korisniku na ugovoreni način.

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

Korisnik može koristiti karticu do visine odobrenog revolving kredita. Raspoloživost revolving kredita se obnavlja automatski za iznos plaćenog minimalnog iznosa otplate, odnosno u iznosu u kojem je Korisnik otplatio revolving kredit.

Iznos odobrenog revolving kredita 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 te u slučaju prijevernog postupanja, odnosno kršenja bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta.

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

O promjeni ili prestanku odobrenog revolving kredita Osnovni korisnik će se prethodno obavijestiti putem Obavijesti.

U slučaju prekoračenja odobrenog revolving kredita, iznos prekoračenja dopijeva na naplatu u cijelosti sa sljedećim datumom dopijea.

## **7. Korištenje kartice**

Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri plaćanju roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom „Mastercard“, za plaćanja bez prisustva kartice, za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplatnim 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

Platne transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživost dnevnog limita i revolving kredita odmah nakon izvršenja. Ukoliko raspoloživi dnevni limit odnosno revolving kredit nije dovoljan za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena.

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](http://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 njoj poledini. 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 kupnju 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 kupnje 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.

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 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 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 njenih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice,
- 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,
- 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 kartice na isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji podržava prihvat EMV (chip) kartica, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji podizanja gotovog novca putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvat EMV (chip) kartica
- uručanjem kartice prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji podržava prihvat EMV (chip) kartica, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvat EMV (chip) kartica
- 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, troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini kartice i 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.

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 revolving kredita, iznosu dnevnog limita, dospijeću plaćanja, iznosu kamate i kamatnoj stopi na revolving kredit, minimalnom iznosu otplate, ukupnom dugovanju, ukupno dospjelim troškovima u obračunskom razdoblju, o dospjelim nepodmirenim obvezama, podacima o svakoj pojedinoj transakciji, promjenama kamatnih stopa 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.

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 su obvezujući za Korisnika. Obveze plaćanja dospijevaju na naplatu 10 dana od datuma Obavijesti.

Osnovni korisnik je na dan dospijeća 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 svog računa suglasan je da je na dan dospijeća plaćanja određenog u Pristupnici i Obavijesti, Banka ovlaštena, bez daljnjeg pitanja i odobrenja od strane Korisnika, teretiti njegov račun otvoren u Banci za minimalan iznos otplate.

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 revolving kredita.

Ukoliko je minimalan iznos otplate manji od 100,00 kn, trošak odnosno iskorišteni revolving kredit će se naplatiti u iznosu od 100,00 kn.

Ukoliko je ukupan trošak manji od 100,00 kn, naplaćuje se ukupan trošak.

Korisnik može uplatiti i veći iznos od minimalnog iznosa otplate, odnosno, podmiriti cjelokupan trošak i/ili revolving kredit.

U slučaju nedostatnosti sredstava na računu, sve dospjele obveze 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 prijeboj međusobnih potraživanja, uključujući i nedospjela 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 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 dospjelih nepodmirenih potraživanja.

## **9. Upisnina, članarina, tečajevi, naknade i 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, umanjuju se raspoloživi dnevni limit i revolving kredit i naknade se naplaćuju u cijelosti na dan dospijeća. Upisnina, članarina i kamata uključuju se u cijelosti u iznos minimalne otplate prilikom mjesečnog obračuna, naplaćuju se u cijelosti na dan dospijeća i ne utječu na raspoloživost revolving kredita.

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 poslovnica i ispostavama Banke, na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Kamatna stopa na revolving kredit je promjenjiva te se sastoji od fiksnog i varijabilnog dijela, a obračunava se i naplaćuje u skladu s Odlukom o visini kamatnih stopa. Fiksni dio kamatne stope je nepromjenjiv sve do konačne otplate revolving kredita. Varijabilni dio kamatne stope je promjenjiv u ovisnosti o kretanju NRS (Nacionalna referentna stopa) koju na temelju podataka HNB-a periodično izračunava, utvrđuje i objavljuje Hrvatska udruga banaka na internetskim stranicama [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr). NRS predstavlja prosječni trošak izvora sredstava hrvatskog bankarskog sektora s obzirom na određeni protekli period, vrstu izvora i relevantnu valutu. Banka na revolving kredit primjenjuje šestomjesečni NRS1 u skladu s Metodologijom koja je objavljena na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr). Redovno usklađivanje kamatnih stopa s promjenama NRS1 se obavlja šestomjesečno, a promijenjene redovne kamatne stope se primjenjuju od početka prvog obračunskog ciklusa koji slijedi nakon 1. siječnja i 1. srpnja svake godine.

U slučaju da zbog promjene varijabilnog dijela redovne kamatne stope, ista bude veća od maksimalne ugovorne kamatne stope definirane propisima, Banka će na revolving kredit obračunavati kamatnu stopu u visini maksimalne zakonom dopuštene ugovorne kamatne stope koja je u trenutku donošenja ovih Općih uvjeta jednaka eskontnoj stopi Hrvatske narodne banke koja je vrijedila zadnjeg dana polugodišta koje je prethodilo tekućem polugodištu uvećanoj za pet postotnih poena.

Banka prema diskrecijskoj odluci ne mora usklađivati redovnu kamatnu stopu s promjenama NRS1 ako bi to dovelo do njenog povećanja, s time da Korisnici uslijed takve odluke Banke ne stječu nikakvo pravo u odnosu na buduća usklađivanja redovne kamatne stope.

Redovna kamata se obračunava na iskorišteni iznos revolving kredita od datuma početka pa do kraja pojedinog obračunskog razdoblja, sve do konačne otplate kredita. Iskorišteni iznos revolving kredita se utvrđuje tako da se troškovi učinjeni korištenjem kartice u posljednjem obračunskom razdoblju umanjuju za minimalni iznos otplate, a preostalim iznos se pribrajaju svi nepodmireni troškovi iz prethodnih obračunskih razdoblja. Iznos obračunate redovne kamate se iskazuje u Obavijesti te ga je Korisnik obavezan podmiriti do dana dospijeća navedenog u Obavijesti.

Redovna kamata se ne obračunava ako Korisnik do datuma obračuna podmiri sve troškove učinjene korištenjem kartice u pripadajućem obračunskom razdoblju.

Kamata se obračunava primjenom dekurzivne metode i proporcionalnog kamatnjaka. Efektivna kamatna stopa iskazuje ukupan trošak revolving kredita, a izračunava se pod pretpostavkom da je maksimalni iznos revolving kredita povučen odjednom u cijelosti.

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 redovne kamatne stope, 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 internetskim stranicama:

- <https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.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), zloupotrebi 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 podatka s kartice.

Nestanak kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, Korisnik je obavezan 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 pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučenom poštom na adresu Banke. Troškove učinjene pronađenom karticom snosi Korisnik u cijelosti.

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 pogrešna personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice,
- po saznanju Banke o smrti 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 prijevare ili zloupotrebe,
- u slučaju značajnog povećanja rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja uključujući, ali ne ograničavajući se na slučajeve ovrhe po računu Korisnika, smanjenja raspoloživih mjesečnih primanja Korisnika ispod iznosa koji je po odluci Banke potreban za izdavanje kartice i odobrenje revolving kredita ili smanjenja kreditne sposobnosti Korisnika.

U slučaju kada 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 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 je tri puta uzastopno unesena pogrešna personalizirana sigurnosna vjerodajnica 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.

## **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 poslovnicu,
- 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 1/1 , 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 zloupotrebi 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 zloupotrebi 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 prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio Karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane 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, unesena personalizirana personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice vjerodajnica kartice smatraju nedvojbenim dokazom njegovog identiteta i autorizacije transakcije kao i da se njihova zloupotreba 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 zloupotrebe 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 zloupotrebe 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 zaračunane 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 pismenog 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,

- prijevare 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](http://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 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 ili odustankom od Ugovora odnosno odricanjem 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.

Osnovni korisnik može u roku od 14 (četrnaest) dana od dana primitka obavijesti Banke o načinu zaprimanja kartice, pisanim putem ili na drugom trajnom mediju, obavijestiti Banku da odustaje od Ugovora. U tom slučaju Osnovni korisnik je dužan u roku od 30 dana od dana kada je Banci poslao pisanu obavijest o odustanku od Ugovora otplatiti iskorišteni iznos revolving kredita te pripadajuću kamatu za razdoblje od dana korištenja revolving kredita do dana njegove otplate.

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, 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 jasan i razumljiv način, pisano putem pošte na zadnju poznatu adresu Korisnika. Korisnik 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, uključujući i iskorišteni iznos revolving kredita.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza Banke na adresu Korisnika odnosno danom primitka Korisnikovog otkaza od strane Banke.

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 01. studenog 2018. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje Mastercard kreditne kartice za fizičke osobe koji su u primjeni od 20. svibnja 2018. godine. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o korištenju Mastercard kreditne kartice za fizičke osobe koji su zaključeni, odnosno sve Mastercard kreditne 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