

Na temelju članka 13. Statuta HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4, Uprava Banke donijela je dana 23. ožujka 2026. godine

OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA PREPAID KARTICE S NADOPLATOM ZA FIZIČKE OSOBE

1 Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Prepaid kartice s nadoplatom za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos između HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4 (dalje: Banka) i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno koja koristi Visa Prepaid karticu s nadoplatom koju izdaje Banka.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za registraciju i korištenje digitalizirane Visa platne kartice u digitalnom novčaniku za fizičke osobe, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (dalje: Odluka o naknadama) i Odlukom o limitima u kartičnom poslovanju (dalje: Odluka o limitima) sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice. U odnosu na navedene opće uvjete poslovanja ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni.

Ovi Opći uvjeti zajedno s općim uvjetima i odlukama navedenim u prethodnom stavku ovog članka te zahtjevom za izdavanje Visa Prepaid kartice s nadoplatom (dalje: Pristupnica) prihvaćenim od strane Banke čine Ugovor o izdavanju i korištenju Visa Prepaid kartice s nadoplatom (dalje: Ugovor).

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

Opće uvjete donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Banka, sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte: hpb@hpb.hr
Internetska stranica: 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 kreditnih institucija 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 internetskoj stranici Banke: www.hpb.hr.

2 Značenje pojmova

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Autentifikacija - postupak koji pružatelju platnih usluga omogućuje provjeru identiteta Korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenog platnog instrumenta, što uključuje provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica

Autorizacija – davanje suglasnosti Korisnika kartice za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija

Bankomat – samoposlužni uređaj za isplatu gotovog novca i ostale automatizirane usluge

Digitalizirana kartica – digitalizirani platni instrument ili tehnička usluga izdana na temelju platne Kartice čiji je izdavatelj Banka, a koji Korisniku omogućuje da u okviru digitalnog novčanika, bez upotrebe fizičke Kartice, obavlja platne transakcije na prihvatnim mjestima gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta ili tehničke usluge. Svi ugovoreni uvjeti izdavanja i korištenja kartice primjenjuju se i na Digitaliziranu karticu, osim ako je ovim Općim uvjetima drugačije određeno

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

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

Dnevni limit – iznos sredstava i/ili broj transakcija koji Korisnik može iskoristiti dnevno za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i/ili usluga

Domaća valuta – službena valuta Republike Hrvatske

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

Izvadak po Prepaid kartici s nadoplatom (dalje: Izvadak)– pisana obavijest Korisniku o troškovima učinjenima korištenjem Kartice i drugim informacijama vezanima uz korištenje Kartice

Korisnik kartice (dalje: Korisnik) – fizička osoba – potrošač, koji je s Bankom zaključio Ugovor i kojem je Banka izdala Karticu, čije je ime otisnuto na Kartici

mToken – Personalizirana sigurnosna vjerodajnica, odnosno, aplikacija inicijalizirana pridruženim ključem i zaštićena lozinkom putem kriptografskih algoritama, koja služi za identifikaciju Korisnika, Autorizaciju i potpisivanje naloga i dokumenata, generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju Korisnika

On-line bankarstvo - predstavlja usluge internetskog i mobilnog bankarstva

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice – 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 predstavljaju podatke na Kartici i podatke pridružene Kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje Kartice. Personalizirane sigurnosne vjerodajnice koriste se pojedinačno ili povezano, a u svrhu Autentifikacije, Autorizacije te potpisivanja naloga i dokumenata (primjerice: PIN, troznamenasti sigurnosni kod na kartici, mToken i sve druge Personalizirane sigurnosne vjerodajnice koje je Banka dostavila/odredila Korisniku)

PIN (Personal Identification Number) – Personalizirana sigurnosna vjerodajnica koja predstavlja osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja Kartice

Podnositelj zahtjeva – fizička osoba – potrošač koji je Banci predao Pristupnicu

Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: Politika zaštite osobnih podataka) - temeljni akt Banke koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima

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 (kvalificirani elektronički potpis)

Pouzdana autentifikacija – Autentifikacija Korisnika 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

Pristupnica – zahtjev za izdavanje Kartice koji se dostavlja Banci putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku podnošenja 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

Prodajno mjesto – mjesto na kojem poslovni subjekti i fizičke osobe prihvaćaju Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji robe i/ili usluga

Sankcije (međunarodne mjere ograničavanja) - su instrument diplomatske ili gospodarske prirode kojima se nastoji promijeniti aktivnosti ili politike poput kršenja međunarodnog prava ili ljudskih prava, ili politike koje ne poštuju vladavinu prava ili demokratska načela i utječu na poslovanje financijskih institucija i njihovih klijenata postavljanjem ograničenja, i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava obustavom izvršenja usluga i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava.

Sankcije su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodi i usluge navedeni u propisima Vijeća Europske unije, rezolucijama Vijeća sigurnosti, Ujedinjenih naroda, i u slučaju sankcija SAD-a, propisa OFAC-a kao i bilo koje sankcije koje nalažu tijela vlasti određenih zemalja i ograničavajuće odredbe s međunarodnom ili regionalnom snagom koje izdaju tijela vlasti drugih zemalja.

Popis najvažnijih institucija koje propisuju sankcijske mjere uključuje: Ujedinjene narode, Europsku uniju, Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (Office of Foreign Assets Control – OFAC), Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske

Ugovorni partner - poslovni subjekt koji temeljem ugovora sklopljenog s Bankom obavlja povjerene poslove u ime i za račun Banke

Visa Prepaid kartica s nadoplatom (dalje: Kartica) – Kartica koja se izdaje Korisniku na temelju Pristupnice i izvršene uplate naknade za izdavanje Kartice. Karticu izdaje Banka i na njoj je elektronički pohranjena novčana vrijednost, glasi na ime te omogućuje plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu, podizanje gotovog novca i korištenje drugih usluga na Bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. Karticom se smatra kontaktna i beskontaktna Kartica Banke. Beskontaktna Kartica je Kartica koja uz standardne funkcionalnosti kontaktnog korištenja Kartice provlačenjem ili umetanjem Kartice u EFTPOS uređaj, odnosno Bankomat, omogućava beskontaktno korištenje Kartice prinošenjem, Kartice EFTPOS uređaju, odnosno Bankomatu. Prema pravilima kartičnih kuća i ovisno o iznosu transakcije, autorizacija transakcije plaćanja provodi se ili samo prinošenjem kartice EFTPOS uređaju ili prinošenjem Kartice EFTPOS uređaju i unosom PIN-a, odnosno potpisom na potvrdu o izvršenom plaćanju

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

3 Izdavanje Kartice

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj fizičkoj osobi ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- Podnositelj zahtjeva je dostavio ispunjenu i potpisanu Pristupnicu putem Distributivnih kanala kojima Banka u trenutku dostave omogućuje dostavljanje Pristupnice;
- Podnositelj zahtjeva je je dostavio Banci identifikacijske isprave potrebne za utvrđenje njegovog identiteta , uključujući i drugu dokumentaciju koju Banka pribavlja u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s mjerodavnim propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, kao i u svrhu primjene međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno Sankcija,
- Podnositelj zahtjeva je dostavio Banci sve ostale podatke, dokumentaciju i isprave u skladu s važećim propisima i bilo koje druge dokumente koje prema potrebama zahtijeva Banka,

- Podnositelj zahtjeva je uplatio iznos naknade za izdavanje Kartice na račun Banke.

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

Zakonski zastupnik maloljetne osobe, koja ima najmanje 14 godina, može, u ime i za račun maloljetne osobe ugovoriti izdavanje Kartice, pri čemu se Kartica izdaje na ime maloljetne osobe, koja je isključivo ovlaštena istom raspolagati.

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka javno dostupnoj u poslovnoj mreži Banke i na internetskoj stranici 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 uručjenja Kartice odustati od zahtjeva za izdavanje kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja Kartice propisane Odlukom o naknadama.

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

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

Banka će izraditi i dostaviti neaktiviranu karticu na adresu Korisnika navedenu u Pristupnici, a nakon toga odvojenom poštanskom pošiljkom i pripadajuće personalizirane vjerodajnice kartice, čime nastaje ugovorni odnos između Banke i Korisnika.

Dostavljenu neaktiviranu karticu Korisnik je obavezan 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: 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 Pošte, a u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka.

U poslovnica Pošte ne može se ugovoriti izdavanje Kartice.

Na osnovi prijave Korisnika o neprijetnosti Kartice, Banka radi provjeru u evidencijama vraćene pošte. Ukoliko je Kartica vraćena u Banku, ista se šalje Korisniku ponovno na njegovu adresu uz

naknadu sukladno Odluci o naknadama. U slučaju da Kartica nije vraćena u Banku, odnosno da je ista izgubljena, Banka će blokirati Karticu, a potom izdati Zamjensku Karticu s novim PIN-om, bez naknade. Ako je Korisnik informirao Banku o neprimetku Kartice nakon isteka roka od 90 dana od dana izrade Zamjenske kartice (zamjena uslijed isteka roka važenja, gubitka, oštećenja, promjena imena i/ili prezimena Korisnika) ili datuma isteka prethodne Kartice, naplaćuje se naknada za izdavanje nove Kartice i PIN-a sukladno Odluci o naknadama.

4 Rok važenja Kartice, novi ugovorni odnos i obnavljanje Kartice

Ugovor se sklapa na određeno vrijeme koje je jednako roku važenja Kartice. 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.

Banka i Korisnik stupaju u ugovorni odnos ukoliko se ispune svi sljedeći uvjeti:

- Korisnik je potpisao Pristupnicu,
- Banka je odobrila izdavanje Kartice,
- Korisnik je uplatio iznos naknade za izdavanje Kartice na račun Banke,
- Banka je izdala Karticu,
- Banka je dostavila Karticu Korisniku.

Ukoliko uzastopnih 12 mjeseci prije isteka roka važenja Kartice nije bilo transakcija učinjenih Karticom (bez obzira na raspoloživi limit na Kartici) Kartica se ne obnavlja.

Ukoliko Korisnik ne želi i dalje nakon isteka roka važenja postojeće Kartice koristiti obnovljenu karticu s istim brojem Kartice i PIN-om, ali sa novim rokom važenja Kartice, potrebno je da 2 (dva) mjeseca prije isteka roka važenja postojeće Kartice pisanim putem otkaže Ugovor.

Banka naplaćuje naknadu za izdavanje nove Kartice, po isteku roka važenja postojeće, kako je propisano Odlukom o naknadama važećom na dan izdavanja Kartice.

Korisnik je dužan za izdavanje nove Kartice, povrh iznosa za koji nalaže Banci izdavanje elektroničkog novca, uplatiti i iznos naknade za izdavanje Kartice zbog isteka roka važenja. U protivnom Banka neće Korisniku aktivirati karticu i izdati elektronički novac.

Korisnik je dužan naknadu uplatiti putem Distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku plaćanja u tu svrhu može staviti na raspolaganje, ili ukoliko drugačije nije moguće, uplatom točnog iznosa naknade u korist prepaid računa, pri čemu je dužan naznačiti svrhu i o uplati obavijestiti Banku na način koji omogućuje njegovu nedvojbenu identifikaciju.

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

Ako se u okviru postojećeg ugovornog odnosa Korisnika i Banke, Korisniku izdaje nova Kartica iz bilo kojeg razloga, izdavanje takve nove Kartice ne prekida kontinuitet ugovornog odnosa i ne utječe na buduća dospijeca prethodno nastalih troškova iz tog ugovornog odnosa.

Karticu čiji je rok važenja istekao nije moguće koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).

Danom otkaza Ugovora korisniku teče rok za iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici.

5 Limit Kartice

Korisnik može koristiti Karticu do visine sredstava uplaćenih na Karticu, a u skladu s posebnim Dnevnim limitima koje određuje Banka u skladu sa svojim aktima.

Banka može promijeniti visinu Dnevnog limita u skladu sa svojim aktima o čemu se Korisnik obavještava pisanim putem u Izvratku, u poslovnoj mreži Banke, na internetskoj stranici Banke: www.hpb.hr te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Korisnik može i sam zatražiti promjenu limita, pri čemu Banka nije vezana njegovim zahtjevom za povećanjem limita.

6 Korištenje Kartice

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

Korisnik može koristiti Karticu u okviru Dnevnih limita.

Korisnik je obvezan 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 te ima za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja Kartice i njezino oduzimanje. Korisnik ne smije koristiti Karticu u protuzakonite svrhe, uključujući plaćanje proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonitog plaćanja Karticom.

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 beskontaktno funkcije podnošenjem zahtjeva Banci putem Distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku podnošenja

može omogućiti. Ukidanjem funkcije za beskontaktno transakcije Korisnik nastavlja koristiti izdanu Karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja. Pri upotrebi Kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati Karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili provlačenjem Kartice na EFTPOS uređaju, o čemu se obvezuje informirati prihvatno mjesto.

Kako bi Korisnik, nakon što iskoristi sav raspoloživi limit na Kartici ponovno mogao raspolagati Karticom, može nadoplatiti sredstva na Karticu na jedan od sljedećih načina:

- gotovinskom uplatom u poslovnoj mreži Banke, Pošte i Financijske agencije,
- bezgotovinskim prijenosom u zemlji s transakcijskog računa fizičke osobe.

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

- prijenosom s transakcijskih računa poslovnih subjekata (plaće, mirovine, invalidnine, dječji doplatak i sl.),
- uplatama novčanih sredstava iz inozemstva.

U slučaju korištenja i nadoplate Kartice protivno svrsi propisnoj ovim Općim uvjetima, Banka će onemogućiti korištenje Kartice i raskinuti Ugovor.

Korisnik se prilikom korištenja Kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- dužan se koristiti se Karticom u skladu s odredbama Općih uvjeta, Ugovora i prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Korisnika uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa,
- dužan se koristiti Karticom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcijama te dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa,
- za vrijeme trajanja ugovornog odnosa dostaviti Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja i/ili drugi prisilni propisi, odnosno Sankcijama,
- mora čuvati tajnim Personalizirane sigurnosne vjerodajnice i sve 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,
- PIN Kartice ne smije zapisati na Kartici ili drugim dokumentima ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju,
- PIN Kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima mora odmah uništiti,
- Karticu mora koristiti tako da druge osobe, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu ne mogu saznati njene Personalizirane sigurnosne vjerodajnice uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice Bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja Kartice i unosa PIN-a,
- 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 utipkavanja PIN-a i/ili potpisa Korisnika, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično,

- dužan je odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi,
- u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, dužan je potpisati potvrdu jednako kao što se je potpisao na Kartici te tako potpisanu potvrdu predati Prodajnom mjestu,
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, dužan je od Prodajnog mjesta zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji,
- dužan je čuvati potvrde o izvršenim autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka izvotka koji se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene ili je pokušano njihovo izvršenje,
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo putem uređaja koje posjeduje primjerenu 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 prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji iz EFTPOS uređaja koji to traži,
- uručanjem ili prinošenjem Kartice isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji podizanja gotovog novca putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu koje to traži ,
- umetanjem Kartice u Bankomat i unošenjem PIN-a na Bankomat,
- pri kupnji robe i usluga putem interneta te prilikom kataloge ili telefonske prodaje Korisnik se identificira te se platna transakcija autorizira unosom broja Kartice, datuma isteka kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poledini Kartice te ukoliko prihvatno mjesto to zatraži pouzdanom autentifikacijom,
- 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 PIN-om ili potpisom. 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.

Korisnik se obvezuje prilikom korištenja Kartice:

- postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja,
- suzdržavati od postupaka koji Banci mogu prouzročiti štetu,
- da neće zlorabiti dodijeljena prava u pogledu korištenja Kartice na način da ih ostvaruje suprotno svrsi zbog koje su ustanovljena.

Nepostupanje u skladu s ovim načelima predstavlja povredu obveza iz ugovornog odnosa.

Banka će u slučaju povrede bilo kojeg od gornje navedenih načela, obavijestiti Korisnika o utvrđenoj povredi te upozoriti da nastavak kršenja može dovesti do blokade Kartice i/ili otkaza/raskida Ugovora.

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

Prva Platna transakcija koju Korisnik inicira nakon aktivacije Karticom autorizira se isključivo 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 (trinaest) 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 odmah nakon primitka naloga za plaćanje.

7 Izvješćivanje i uvjeti plaćanja

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

Korisnik može u svakom trenutku od Banke zatražiti obavijest o stanju na Kartici i o platnim transakcijama, a Banka će mu omogućiti uvid u tražene podatke putem jednog od Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Ako je bilo promjena po Računu Banka jednom mjesečno bez naknade, putem Izvatka, izvještava Korisnika o promjenama i stanju po Računu na ugovoreni način, dostavljanjem elektroničkom poštom ili uručenjem u Centru Banke.

Klijent je suglasan da se dostava elektroničkom poštom obavlja putem javne telekomunikacijske mreže i nekriptirane elektroničke pošte koja ne jamče sigurnost, pravodobnost i tajnost u komunikaciji pa stoga odabiranjem takvog načina izvještavanja potvrđuje da je upoznat s rizicima i da pristaje na rizike povezane s takvim načinom komunikacije. Klijent je odgovoran za dostupnost te snosi rizik eventualne nedostupnosti adrese elektroničke pošte koju je prijavio Banci. Klijent je suglasan da će mu se u slučaju nedostupnosti prijavljene adrese elektroničke pošte dostava smatrati izvršenom s danom slanja elektroničke pošte na prijavljenu adresu elektroničke pošte, neovisno o tome što tako poslanu elektroničku poštu nije zaprimio.

Ako Klijent odluči osobno preuzimati Izvatke u Poslovnoj mreži Banke, Klijent ih se obvezuje preuzimati najmanje jednom mjesečno. Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja Izvadaka.

Klijent tijekom trajanja pojedinog ugovornog odnosa može podnositi Banci zahtjeve za promjenu ugovorenog načina izvještavanja uzimajući u obzir specifičnosti pojedinog ugovornog odnosa.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- datumu transakcije,
- datumu terećenja/odobrenja prepaid računa,
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- opisu prometa,
- tečajevima koji su primijenjeni, ako je obavljeno preračunavanje,
- iznosu i valuti platne transakcije,
- iznosu transakcije uplate i/ili isplate u Domaćoj valuti,
- stanju Kartice u Domaćoj valuti,
- iznosu naknade.

Ukoliko Korisnik ne primi Izvadak najkasnije u roku 10 (deset) dana od datuma završetka obračunskog razdoblja, utoliko je dužan o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom Izvadak smatra uredno uručenim.

Korisnik ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po njegovom Računu nastalih u poslovanju Banke, zbog kojih bi stanje na Računu odstupalo od stvarno danih naloga za plaćanje u korist i na teret Računa. U slučaju da se Banka koristila ovim ovlaštenjem, o tome će obavijestiti Klijenta putem Izvatka.

Korisnik ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja koja Korisnik ima prema Banci po osnovi depozita ili drugih pravnih poslova, kao i da namiri sva svoja neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena podnositi naloge za plaćanje na teret računa Korisnika radi naplate svojih dospjelih nepodmirenih potraživanja.

Ako Korisnik u Banci nema otvoren račun, Banka će ga obavijestiti da nepodmirene troškove podmiri dolaskom u Banku ili uplatom na neki drugi mogući način.

8 Iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici

Banka će na pisani zahtjev Korisnika, podnesen u centru Banke, isplatiti Korisniku novčana sredstva koja se nalaze pohranjena na Kartici (iskup sredstava), uz uvjet povrata Kartice Banci.

Korisnik nema pravo na iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici po proteku roka od 1 (jedne) godine računajući od dana prestanka Ugovora.

Banka zadržava pravo naplatiti naknadu za iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici skladno Odlukom o naknadama.

9 Naknade, troškovi i tečajevi

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

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 Personalizirane sigurnosnih vjerodajnica.

Trošak izdavanja Zamjenske kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice snosi Korisnik.

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

Banka naplaćuje trošak izdavanja Kartice u visini kako je propisano Odlukom o naknadama važećom na dan podnošenja zahtjeva za izdavanje Kartice.

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

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

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

Platne transakcije izvršene Karticom u valuti različitoj od Domaće valute preračunavaju se u Domaću valutu i to na sljedeći način:

- sve transakcije učinjene Karticom u valuti različitoj od Domaće valute, Visa preračunava u Domaću valutu prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije te ih Banka evidentira u Domaćoj valuti, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- u prethodno navedenom slučaju, na jednaki način se provodi konverzija u slučaju povrata i storna.

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

Tečaj Visa dostupan je javnosti na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.

Banka će Korisniku bez nepotrebnog odgađanja, nakon primitka naloga za izvršenje transakcije podizanja gotovog novca na Bankomatu / isplatom mjestu ili nakon primitka naloga za izvršenje transakcije plaćanja na Prodajnom mjestu (uključujući i prodaju putem interneta) u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od Domaće valute iskazati ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u Domaću valutu kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije. Banka će Korisnika o predmetnoj marži informirati putem adrese e-pošte, odnosno SMS poruke, ovisno o ugovorenom odnosno dostupnom elektroničkom kanalu komunikacije kojeg Banka omogućuje za slanje navedenih poruka.

Banka će obavijest o predmetnoj marži dostavljati jednom u kalendarskom mjesecu u kojem za Korisnika zaprimi prvi nalog za plaćanje Karticom istog kartičnog brenda izražen u istoj stranoj valuti.

Gore navedene informacije pružaju se bez naplate naknade, na razumljiv način.

Korisnik u svako doba može zatražiti od Banke da mu se informacije o predmetnoj marži ne dostavljaju. U tom slučaju Banka će obustaviti dostavu informacija Korisniku.

Također, informacija o predmetnim maržama dostupna je svakodobno na službenoj internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.

Korisnik može na prihvatnim mjestima u inozemstvu koja nude uslugu dinamične konverzije valuta (*Dynamic currency conversion* – DCC) izabrati da mu pružatelj platnih usluga tog prihvatnog mjesta provede konverziju valute transakcije u Domaćoj valuti ili da je ne provede, u kojem slučaju konverziju provodi Banka.

Ako Korisnik izabere da mu konverziju provede pružatelj platnih usluga na čijem je prihvatnom mjestu, Banci nisu poznati tečaj i naknade koje to prihvatno mjesto primjenjuje za korištenje tom uslugom, niti Banka za njih odgovara.

Obavijesti o predmetnoj marži za valute Europskog gospodarskog prostora, koje Banka dostavlja Korisnicima prema kriterijima navedenim u ovom stavku, sadržavat će i obavijest o marži koja bi bila obračunata da Korisnik nije odabrao opciju da mu pružatelj usluge tog prihvatnog mjesta provede konverziju (DCC konverzija).

U iznimnim slučajevima moguće je da će Banka poslati Korisniku navedenu obavijest o postotku marže za transakcije provedene na određenom Prodajnom mjestu na internetu za kojeg se smatra da se radi o prihvatnom mjestu u Republici Hrvatskoj a kod kojih je pružatelj platnih usluga prihvata Kartice iz druge države članice Europskog gospodarskog područja, za što Banka ne može odgovarati.

Ako Korisnik ne izabere da mu konverziju provede pružatelj platnih usluga na čijem je prihvatnom mjestu, konverziju će provesti Banka na način opisan u ovom članku. Kad Banka provodi takvu konverziju iz valuta zemalja Europskog gospodarskog područja u Domaću valutu, na internetskoj stranici Banke iskazuje se naknada za preračunavanje valuta u obliku postotne marže.

Korisnik može usporediti naknade za konverziju, tj. preračunavanje valute koju nudi Banka i prihvatno mjesto te se odlučiti za jednu od tih dviju opcija konverzije.

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

Tečajna lista Banke dostupna je u pisanom obliku u centrima/ispostavama Banke, na internetskoj stranici Bankete putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku.

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.

Ukradena Kartica, osim fizičke krađe Kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica 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 najbliži centar/ispostavu Banke, Pošte te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku. Po primitku prijave Banka će blokirati Karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Na osnovi pisane prijave nestanka Kartice sukladno ovom članku, Korisniku se izdaje Zamjenska kartica s novim PIN-om. Trošak izdavanja Zamjenske kartice snosi Korisnik, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica ili podatka s Kartice.

Korisnik je obvezan prijaviti policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) Karticom, kao posljedica nestanka Kartice, uključujući gubitak i krađu Kartice ili podataka s Kartice te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi zlouporabe Kartice. Banka može od Korisnika tražiti dostavu preslike zapisnika o prijavi prilikom rješavanja prigovora ili zahtjeva vezanog uz zlouporabu Kartice.

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

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 postupa protivno ovim Općim uvjetima, ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, mjere ograničavanja, odnosno Sankcije,
- ako je tri puta uneseno pogrešno Personalizirana sigurnosna vjerodajnica,
- po saznanju Banke za smrt Korisnika,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sigurnost Kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijave ili zlouporabe,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija,
- ako Korisnik krši načela iz točke 6. i nakon upozorenja Banke,
- ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija.

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

Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje ili inicirati platnu transakciju, obavijestit će Korisnika 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 blokirati Karticu i onemogućiti njeno korištenje ukoliko se nadopuna Kartice obavlja sa računa koji nisu navedeni u članku 6 (šest) ovih Općih uvjeta, te ukoliko je način nadopune sredstava na Kartici protivan odredbama zakona i propisa koje Banka primjenjuje u svom poslovanju. Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o blokadi Kartice i razlozima blokade te će ukoliko način nadoplate sredstava na Kartici nije u skladu sa ovim Općim uvjetima, zakonom i propisima, tako nadoplaćena sredstva vratiti uplatitelju.

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 unesena pogrešno personalizirana sigurnosna vjerodajnica. 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 Korisnika, deblokirati karticu i/ili Korisniku izdati novu Karticu s novim PIN-om.

Radi zaštite imovinskih interesa Korisnika 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 Pravna zaštita

Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te mjerodavnih zakona i drugih propisa.

Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
- e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i/ili hpb@hpb.hr,
- putem internetske stranice: www.hpb.hr popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
- poštom na adresu: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10000 Zagreb.

Prigovori i drugi zahtjevi za ostvarenje prava ispitanika iz Opće uredbe o zaštiti podataka, a koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se Službeniku za zaštitu podataka e-mailom na adresu: dpo@hpb.hr ili osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka objavljenoj na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

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

Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja.

Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati dulje od roka propisanog zakonskim propisima, Banka će podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti podnositelja prigovora o roku u kojem će primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.

Ukoliko Korisnik/podnositelj prigovora smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o elektroničkom novcu koje se odnose na izdavanje i iskup elektroničkog novca i odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012, Uredbe (EU) br. 2024/886 ili Uredbe (EU) 2015/751, podnositelj prigovora može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku koji odredi Hrvatska narodna banka, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.

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

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:

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb
e-mail: mirenje@hgk.hr
www.hgk.hr

kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je odabrao podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja potrošačkog spora.

12 Odgovornosti Korisnika i Banke

Korisnik je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Kartice, pisanim putem uz naznaku sporne transakcije obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj transakciji, odnosno o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji. 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 Izvadak u kojem je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana. Ako Korisnik pisanim putem ne obavijesti Banku u navedenom 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 kao i Digitalizirane 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 50,00 eura, 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 obavještanje o gubitku, krađi ili zlouporabe Kartice, u skladu sa zakonom
- ako Banka za izvršene transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju.

Korisnik odgovara u cijelosti za svu štetu ako:

- je postupao prijevarno;
- nije koristio Karticu u skladu s Općim uvjetima, bilo namjerno ili zbog krajnje nepažnje;
- nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi Kartice ili njenom neovlaštenom korištenju;
- nije odmah po primitku Kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.

Za troškove proizašle upotrebom Karticom kod kojih je provedena pouzdana autentifikacija Korisnika u cijelosti odgovara Korisnik, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.

Iznimno od pravila iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta, Korisnik ne odgovara u cijelosti za troškove i naknade nastale korištenjem Kartice do dana prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice, u slučaju krađe Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica ili podataka s Kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika ili korištenja kartice protivno ovim Općim uvjetima.

U slučaju obavijesti 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 iste osim ako Banka sumnja u prijevaru Korisnika. U tom će slučaju Banka obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru.

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

U slučaju u kojem 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 vratit će se bez odgode iznos neizvršene, neuredno izvršene, zakašnjele ili neautorizirane platne transakcije i sve zaračunane naknade i kamate na koje Korisnik ima pravo. Banka će terećeni Račun Korisnika 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 prvog radnog dana nakon saznanja za taj propust.

Ukoliko Banka izvrši povrat iznosa pogrešno provedene transakcije, a tijekom rješavanja prigovora ili zahtjeva se utvrdi odgovornost Korisnika za provođenje transakcije, utoliko je Korisnik suglasan da Banka naknadno tereti njegov račun/Karticu za iznos te transakcije koji mu je vraćen.

Prigovor zbog troška plaćenog Karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška.

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.

13 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 i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja kartice, i to bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 (osam) 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 centar Banke te omogućiti kopiranje/skeniranje identifikacijskog dokumenta. Ukoliko Korisnik nije u mogućnosti doći u centar Banke, može Banci poštom poslati presliku identifikacijskog dokumenta ovjerenu od strane javnog bilježnika ili putem Distributivnog kanala kojim Banka to omogućuje.

Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu s obvezom iz prethodnog stavka, Banka može Korisniku uskratiti pravo korištenja Kartice, oduzeti karticu i naplatiti troškove njenog oduzimanja.

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 Izvatka, 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.

14 Izmjene općih uvjeta, naknada i 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 i na internetskoj stranici Banke: www.hpb.hr, te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku izmjene i dopune može omogućiti. Banka će, na zahtjev Korisnika učiniti dostupnim presliku Općih uvjeta (na snazi i prethodno važećih) i to u zakonski predviđenom roku od upućenog zahtjeva, bez naknade.

Ukoliko Korisnik do navedenog datuma početka primjene izmjena 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 i može otkazati Ugovor do navedenog 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 izmjenama Općih uvjeta.

Izmjene tečaja koje proizlaze iz izmjene referentnih tečajeva određenih u ovim Općim uvjetima mogu se provesti bez prethodne obavijesti Korisniku. O navedenim izmjenama Banka će obavijestiti Korisnika putem obavijesti ili Izvatka, a iste će biti dostupne i u centrima/ispostavama Banke, na internetskoj stranici Banke: www.hpb.hr te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

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.

15 Prestanak Ugovora

Ugovor prestaje važiti:

- otkazom ili odustankom od Ugovora, odnosno, odricanjem Korisnika od prava na korištenje Kartice,
- otkazom ili raskidom Ugovora, odnosno, opozivom Kartice od strane Banke,
- smrću Korisnika.

Korisnik može odustati od Ugovora u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja Ugovora.

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

Banka može pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Banka može otkazati Ugovor i tako da pisanim putem opozove Karticu.

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

Banka je ovlaštena raskinuti govor s trenutačnim učinkom te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje Kartice:

- ako 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;
- ukoliko prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i/ili financiranje terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija; te nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize,
- ako Korisnik ne dostavi Banci tražene podatke i dokumentaciju za nastavak ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke,
- u slučaju nepodmirenja naknada i troškova nastalih korištenjem Kartice,
- ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će Korisniku naplatiti naknadu za prijevremeni prestanak Ugovora u skladu sa Odlukom 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. Korisnik je dužan odmah po prestanku važenja Ugovora te u bilo kojem trenutku na zahtjev Banke vratiti Banci Karticu.

16 Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. srpnja 2026. godine na sve ugovore koji će se sklopiti nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta kao i na sve aktivne ugovorne odnose na dan 1. srpnja 2026. godine na koje su se do tada primjenjivali opći uvjeti koji su sljedećim stavkom ovog članka stavljeni izvan snage.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje VISA Prepaid kartica s nadoplatom za fizičke osobe koji su u primjeni od 1. travnja 2026. godine.

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 isključivo su nadležni hrvatski sudovi.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo