

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 ZLATNE KARTICE ZA FIZIČKE OSOBE

1 Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima poslovanja HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Zlatne kartice za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos koji nastaje između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: Banka) i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno, koja koristi Zlatnu 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, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, 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 (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), Odlukom o visini kamatnih stopa, Odlukom o limitima u kartičnom poslovanju (dalje: Odluka o limitima) te svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika. U odnosu na navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni.

Ovi Opći uvjeti, zajedno s općim uvjetima poslovanja i odlukama u prethodnom stavku ovog članka, te zahtjevom za izdavanje Zlatne kartice (dalje: Pristupnica) prihvaćenim od strane Banke čine Ugovor o izdavanju i korištenju Zlatne 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 Banka 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 internetskoj stranici Hrvatske narodne banke: www.hnb.hr.

Svi 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 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 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

Datum dospijeca plaćanja – datum koji je Osnovni korisnik naveo u Pristupnici kao dan na koji dospijevaju troškovi učinjeni Karticom Osnovnog korisnika i Karticom/karticama Dodatnog/dodatnih korisnika. Terećenje Korisnika se vrši na točno određen dan protekom 10 dana od dana završetka Obračunskog razdoblja

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 Osnovni i Dodatni korisnik mogu iskoristiti dnevno za podizanje gotovog novca 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

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

- a) **Osnovni korisnik** – Korisnik kojem je Banka izdala osnovnu Karticu, čije je ime otisnuto na Kartici
- b) **Dodatni korisnik** – Korisnik kojem je Kartica izdana na zahtjev Osnovnog korisnika i čije je ime otisnuto na Kartici

Limit potrošnje – iznos sredstava koji Banka odobrava Osnovnom korisniku za korištenje svih Kartica izdanih na njegov zahtjev (osnovne i dodatnih) i kojeg Korisnici mogu iskoristiti za podizanje gotovog novca i pri plaćanju robe i/ili usluga unutar pojedinog Obračunskog razdoblja te se umanjuje za sve neotplaćene obveze po 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

Obavijest o učinjenim troškovima (dalje: Obavijest) – pisana Obavijest Osnovnom korisniku o troškovima učinjenima korištenjem svih Kartica izdanih na njegov zahtjev, u prethodnom Obračunskom razdoblju, uključujući i druge obveze koje je Osnovni korisnik obavezan podmiriti najkasnije do Datuma dospijeca plaćanja (zatezna kamata, članarina, upisnina i ostale naknade) kao i dospjele nenaplaćene obveze evidentirane na Računu kartice. Obavijest je dostupna Osnovnom korisniku u papirnatom obliku i/ili drugim ugovorenim Distributivnim kanalom komunikacije

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

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)

Potrošač – svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti

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, potpisanom od strane Korisnika kao dio dokumentacije za donošenje odluke o odobrenju Kartice

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

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

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

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

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

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

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

Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima poslovanja imaju značenje kako je to utvrđeno općim uvjetima poslovanja navedenim u članku 1, 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 dostavio Banci identifikacijske isprave potrebne za utvrđenje njegovog identiteta kao i za utvrđivanje identiteta svih Dodatnih korisnika, 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
- Osnovni korisnik ima otvoren transakcijski račun u Banci

- Banka je procijenila kako je Podnositelj zahtjeva sposoban na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice.

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 , 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 trenutka uručenja Kartice odustati od zahtjeva za izdavanje Kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja Kartice propisane Odlukom o naknadama.

Ako Podnositelj zahtjeva odabere podmirenje Ukupnih troškova s Računa u Banci, isti će se po dospijeću podmiriti izravnim terećenjem Računa, a u protivnom je dužan sam podmiriti ukupan trošak evidentiran na Računu kartice uplatom iznosa navedenog u Obavijesti na Račun kartice do ugovorenog Datuma dospijeća.

Podnositelj zahtjeva u Pristupnici odabire Datum dospijeća i Račun za podmirenje ukupnih troškova, kao i način zaprimanja Obavijesti i ostalih obavijesti.

Odluku o izdavanju Kartice, visini odobrenog Limita potrošnje i instrumentima osiguranja naplate donosi Banka u skladu sa svojim aktima i po vlastitoj ocjeni.

Banka je ovlaštena odbiti Pristupnicu bez davanja obrazloženja i bilo kakve odgovornosti prema Podnositelju zahtjeva. Prihvatom Pristupnice i donošenjem odluke o odobrenju Kartice zasniva se ugovorni odnos između Banke i Korisnika.

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

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

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

Banka obavještava Korisnika o odobrenju Pristupnice na dogovoreni način, uz zahtjev za dostavu zatraženog instrumenta osiguranja ako je potreban.

Ukoliko Korisnik dostavi Banci sve zatražene instrumente osiguranja u određenom roku, utoliko će Banka izraditi i dostaviti neaktiviranu Karticu na adresu Korisnika navedenu u Pristupnici, a nakon toga odvojenom poštanskom pošiljkom i pripadajuću Personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu, čime po potpisu Kartice i/ili njenom prvom upotrebom od strane Korisnika nastupaju pravni učinci Ugovora.

Dostavljenu neaktiviranu Karticu Korisnik je obvezan 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, 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.

Na osnovi prijave Korisnika o neprimetku Kartice, Banka radi provjeru u evidencijama vraćene pošte. Ukoliko je Kartica vraćena u Banku, ista se šalje Korisniku ponovno na njegovu adresu uz naknadnu sukladno Odluci o naknadama. U slučaju da Kartica nije vraćena u Banku, odnosno da je ista zagubljena, 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 Dodatna Kartica

Dodatna kartica se može izdati na zahtjev Osnovnog korisnika osobi koju on odredi. Uz osnovnu Karticu se mogu izdati najviše dvije dodatne Kartice.

Osnovni korisnik može u svakom trenutku uskratiti pravo korištenja dodatne Kartice o čemu je dužan pisanim putem obavijestiti Banku i dodatnu Karticu prerezanu vratiti Banci, a u slučaju da ne može doći u njen posjed, izdaje pisani nalog Banci da se dodatna Kartica blokira. Dodatni korisnik se može i sam odreći prava na korištenje Kartice tako da ju prerezanu osobno vrati Banci. Dodatna Kartica svakim korištenjem umanjuje raspoloživi iznos Limita potrošnje.

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

Osnovni Korisnik je dužan 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.

Kartica se može automatski obnoviti ako Korisnik uredno podmiruje obveze po Kartici i pisanim putem ne otkáže Karticu najkasnije dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće Kartice. Obnovljena Kartica vrijedi od trenutka aktivacije zaprimljene Kartice, a aktivira se na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz Karticu. Obnovljena kartica ima isti PIN 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 nove Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.

Trošak izdavanja Zamjenske kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice snosi Korisnik sukladno Odluci o naknadama.

Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, izdati novu Karticu s istim ili boljim uvjetima, ali drugačijeg naziva i prije isteka roka važenja postojeće Kartice, zbog primjerice 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 nove Kartice ne prekida kontinuitet ugovornog odnosa i ne utječe na buduća dospijeca prethodno nastalih troškova iz tog ugovornog odnosa.

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.

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

6 Limit potrošnje

Banka Osnovnom korisniku odobrava Limit potrošnje u Domaćoj valuti, prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti.

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

Korisnik može koristiti Karticu do visine odobrenog Limita potrošnje za podizanje gotovog novca, plaćanju roba i/ili usluga uključujući i plaćanje roba i/ili usluga na internetu. Ukoliko je Korisnik

iskoristio Limit potrošnje u cijelosti, može ga ponovno koristiti po završetku Obračunskog razdoblja, odnosno po podmirenju učinjenih troškova.

Limit potrošnje umanjuje se za sve neotplaćene troškove učinjene Karticom, nenaplaćena dospjela potraživanja evidentirana na Računu kartice, što uključuje nenaplaćene troškove, naknade i zatezne kamate.

Iznos odobrenog Limita potrošnje Banka može naknadno smanjiti, povećati ili ukinuti na osnovi vlastite profesionalne procjene promjene kreditne sposobnosti Korisnika (primjerice, ali ne isključivo, zbog izostanka ili smanjenja visine redovitih mjesečnih priljeva na račun Korisnika u Banci, neurednosti poslovanja s Bankom), u slučaju ovrhe po računima Korisnika, u slučaju prijevernog postupanja, odnosno kršenja bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta, kao i u slučaju nekorištenja Limita potrošnje u odobrenom iznosu.

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

Osnovni korisnik može i sam zatražiti promjenu Limita potrošnje putem Distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva. Banka nije vezana Korisnikovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahtjeva, Banka je ovlaštena po potrebi tražiti od Osnovnog korisnika dodatne instrumente osiguranja i ostalu dodatnu dokumentaciju (potvrdu o visini primanja i sl.).

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

7 Korištenje Kartice

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

Korisnik može koristiti Karticu u okviru Dnevnih limita i dodijeljenog Limita potrošnje.

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

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

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

Korisnik se prilikom korištenja Kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- dužan se koristiti 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 Sankcije,
- mora čuvati tajnim Personalizirane sigurnosne vjerodajnice 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,
- 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 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 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 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, dužan je od Prodajnog mjesta zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji, odnosno, potvrdu o neuspješnoj Autorizaciji,
- dužan je 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 putem uređaja koji posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.

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

- uručenjem ili prinošenjem Kartice na isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca i unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji podizanja gotovog novca putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, u koji to traži
- uručenjem ili prinošenjem Kartice na Prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga i unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, koji to traži
- umetanjem Kartice u Bankomat i unošenjem PIN-a na Bankomatu
- pri plaćanju robe i usluga putem interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira, a platna transakcija se autorizira unosom broja Kartice, datuma isteka Kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na 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
- sklapanjem ugovora o terećenju Kartice.

Korisnik se obvezuje prilikom korištenja Kartice:

- postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja,
- suzdržavati od postupaka koji Banci mogu prouzročiti štetu te
- 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 Kartice 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.

8 Izvješćivanje i uvjeti plaćanja

Banka jednom mjesečno bez naknade, putem Obavijesti, po završetku Obračunskog razdoblja, ako je u Obračunskom razdoblju bilo transakcija, nepodmirenih dospjelih obveza ili uplata na Račun kartice, izvještava Osnovnog korisnika o prometima nastalima korištenjem svih Kartica, o iznosu odobrenog Limita potrošnje, iznosu Dnevnog limita, dospjeću plaćanja, ukupno učinjenim troškovima u Obračunskom razdoblju, ukupno dospjelim troškovima u Obračunskom razdoblju, dospjelim nepodmirenim obvezama, podacima o svakoj pojedinoj transakciji i ostalom.

Za svaku platnu transakciju Banka će Osnovnom korisniku dati informaciju o:

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

Osnovni korisnik na Pristupnici odabire način zaprimanja Obavijesti putem Distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku korištenja može omogućiti, kao i Račun za podmirenje dospjelih obveza.

Osnovni korisnik može u svakom trenutku zatražiti promjenu odabrane opcije načina zaprimanja Obavijesti, datuma dospjeća troškova ili promjenu Računa za podmirenje dospjelih obveza.

Ukoliko Osnovni korisnik ne primi Obavijest najkasnije u roku 10 (deset) 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 (deset) dana od datuma Obavijesti.

U slučaju da Banka Obavijest i informacije Korisniku dostavlja poštom na adresu, smatrat će se da je informacija uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu adresu Korisnika koju Banka ima evidentiranu.

Osnovni korisnik je na Dan dospijeća plaćanja dužan osigurati pokriće na svom Računu ako ima ugovoreno izravno terećenje Računa ili sam podmiriti iznos dospjelih obveza nastao korištenjem Kartice Osnovnog i/ili Dodatnog korisnika te dospjelih naknada i obračunate zatezne kamate uplatom na Račun kartice.

Ukoliko Osnovni korisnik ima ugovoreno izravno terećenje suglasan je da je na Dan dospijeća plaćanja, naveden u Pristupnici i Obavijesti, Banka ovlaštena bez daljnjeg pitanja i odobrenja od strane Osnovnog korisnika, teretiti njegov Račun otvoren u Banci za iznos ukupnih obveza.

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 raspoloživi Limit potrošnje.

Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po njegovom Računu/Računu kartice nastale u poslovanju Banke, zbog kojih bi stanje na Račun/Računu kartice odstupalo od stvarno danih naloga za plaćanje u korist i na teret Računa/Računa kartice. U slučaju da se Banka koristila ovim ovlaštenjem, o tome će obavijestiti Korisnika putem Obavijesti.

Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja koja Osnovni korisnik ima prema Banci po osnovi depozita ili drugih pravnih poslova, kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje ima otvorene u Banci.

9 Upisnina, članarina, tečajevi, naknade i zatezne kamate

Za prvo izdavanje Kartice Banka može naplatiti jednokratnu upisninu te mjesečnu članarinu za svaku izdanu Karticu u skladu s Odlukom 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.

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

Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se sukladno Odlukom o naknadama važećoj na dan obračuna naknade ili u skladu s posebnim odlukama Banke.

Za transakcije podizanja gotovog novca Banka obračunava jednokratnu naknadu po transakciji u skladu s Odlukom o naknadama važećoj na dan obračuna naknade.

Za transakcije podizanja gotovog novca na Bankomatima i isplatnim 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.

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

Izvaci iz Odluke o naknadama i Odluke o visini kamatnih stopa, u dijelu u kojem se odnose na Korisnika, dostupni su u pisanom obliku u centrima/ispostavama Banke, na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

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

Banka će Osnovnog korisnika obavještavati putem Obavijesti o svakoj promjeni stope zakonske zatezne kamate i naknada.

Platne transakcije izvršene Visa 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 / isplatnom mjestu ili nakon primitka naloga za izvršenje transakcije plaćanja na Prodajnom mjestu (uključujući i prodaju putem interneta) u valuti države

Europskog gospodarskog prostora različitoj od Domaće valute, iskazati ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u Domaću valutu kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajevе za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije. Banka će Korisnika o predmetnoj marži informirati putem adrese e-pošte, odnosno SMS poruke, ovisno o ugovorenom odnosno dostupnom elektroničkom kanalu komunikacije kojeg Banka omogućiti 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 na Tečajnoj listi Banke za kartične transakcije.

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 Dnevnog limita.

Tečajna lista Banke dostupna je u pisanom obliku u centrima/ispostavama Banke, na internetskoj stranici Banke te 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, u Poštu 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 ovome članku, 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 ili podataka 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 ju mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučenom poštom na adresu Banke. Troškove učinjene pronađenom 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 uzastopno uneseno pogrešno Personalizirana sigurnosna vjerodajnica,
- po saznanju Banke o smrti 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 prijevara ili zlouporabe,

- u slučaju značajnog povećanja rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja uključujući, ali ne ograničavajući se na slučajeve ovrhe po Računu Korisnika i smanjenje raspoloživih mjesečnih primanja Osnovnog korisnika ispod iznosa koji je po odluci Banke potreban za izdavanje Kartice,
- 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 7. 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 i dalje može 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 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. U tom slučaju Korisnik mora kontaktirati Banku kako bi mu se omogućilo korištenje Kartice. Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu Kartice, na zahtjev Osnovnog korisnika deblokirati Karticu i/ili Korisniku izdati novu Karticu s novim PIN-om.

Radi zaštite imovinskih interesa Korisnika 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, 10 000 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 duže 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 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, 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 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, 10 000 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 nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Kartice, pisanim putem uz naznaku sporne transakcije 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. 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 zlouporabi 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 zlouporabi Kartice, u skladu sa zakonom
- ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala Pouzdanu autentifikaciju
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu Pouzdanu autentifikaciju.

Korisnik 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 Općim uvjetima) za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

Za troškove nastale uporabom Kartice 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.

Korisnik stoga u cijelosti, bez ograničenja, odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu takvim korištenjem Kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice.

Iznimno od pravila iz prethodnog stavka 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 prigovora ili obavijesti, osim ako Banka sumnja u prijevaru Korisnika u kom slučaju će obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru.

Korisnik je obavezan predložiti Banci originalni primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga putem interneta, odnosno potvrdu o neizvršenju platne transakcije koju dobije od prihvatnog mjesta.

U 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 vratit će se bez odgode iznos neizvršene, neuredno izvršene, zakašnjele ili neautorizirane platne transakcije i sve naplaćene naknade i kamate na koje korisnik kartice ima pravo. Banka će terećeni Račun kartice Korisnika dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog Računa kartice 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 ili zahtjeva se utvrdi odgovornost Korisnika za provođenje transakcije, Korisnik je suglasan da Banka naknadno tereti njegov Račun/Karticu za iznos te transakcije koji mu je bio prethodno 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, poslodavca (samo za Osnovnog korisnika) i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja Kartica, 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.

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 Osnovnom 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.

14 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 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 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 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 izmjeni Općih uvjeta.

Izmjene kamatnih stopa ili obračuna tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili tečaja mogu se provesti bez prethodne obavijesti. U tom slučaju Banka će obavijestiti Korisnika što je prije moguće, putem obavijesti, a navedene izmjene bit će dostupne u poslovnoj mreži Banke na pogodnome mjestu, na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr te putem 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 obavještavanja Korisnika.

15 Prestanak ugovora

Ugovor prestaje važiti:

- Korisnikovim otkazom ili odustankom od Ugovora, odnosno, odricanjem Korisnika od prava na korištenje Kartice,
- prebacivanjem usluge vođenja Računa drugom pružatelju platnih usluga koja uključuje zatvaranje računa u Banci u skladu sa zakonskim propisima,

- otkazom ili raskidom Ugovora, odnosno, opozivom Kartice od strane Banke,
- smrću Osnovnog korisnika.

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

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

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

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

Banka je ovlaštena raskinuti Ugovor s trenutačnim učinkom te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje Kartice ukoliko Korisnik postupi protivno odredbama Ugovora (primjerice neurednog izvršavanja preuzetih obveza), Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, kao što su propisi koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, te ukoliko prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu ili 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. Banka ima pravo raskinuti Ugovor s trenutačnim učinkom i u slučajevima ako Korisnik ne dostavi Banci tražene podatke i dokumentaciju za nastavak ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke.

Obavijest o otkazu/raskidu Ugovora Banka dostavlja Korisniku, na jasan i razumljiv način, preporučenom pošiljkom na zadnju poznatu adresu Korisnika. Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora nastale do dana prestanka Ugovora. Istekom otkaznog roka dospijevaju svi troškovi i ostale obveze nastale korištenjem Kartice.

Otkazni rok počinje teći od dana kada je Banka obavijest o otkazu Ugovora predala pošti preporučenom pismovnom pošiljkom, odnosno danom primitka Korisnikovog otkaza od strane Banke.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će Korisniku naplatiti naknadu za prijevremeni prestanak Ugovora u skladu s 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.

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.

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 Zlatne kartice za fizičke osobe koji su u primjeni od 1. travnja 2026. godine.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Osnovnog korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Osnovni 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 Osnovnim korisnikom isključivo su nadležni hrvatski sudovi.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo