

Poštovani,

obavještavamo vas da će od 14. travnja 2020. godine u primjeni biti novi izmijenjeni Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti poslovanja).

Danom primjene Općih uvjeta poslovanja prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe od 01. srpnja 2019. godine.

Novi Opći uvjeti poslovanja će biti dostupni na internetskoj stranici www.hpb.hr danom stupanja na snagu 16. travnja 2020. godine.

U nastavku se nalazi detaljan **pregled izmjena Općih uvjeta poslovanja**

TRENUTNO VAŽEĆE

Poglavlje II **DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1., definicija Biometrijska autentifikacija**

Nema

NOVO

Poglavlje II **DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1., definicija Biometrijska autentifikacija** – autentifikacija temeljna na biometrijskom svojstvu Korisnika pohranjenom u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju za usluge izravnog bankarstva koja se može koristiti u kombinaciji sa Sredstvom za identifikaciju/autentifikaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (primjerice tokenom, ili mTokenom ili drugim Sredstvom koje Banka stavi korisniku na raspolaganje). Metode biometrijske autentifikacije mogu biti metoda autentifikacije otiskom prsta kojeg je Korisnik pohranio u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije te metoda autentifikacije prepoznavanjem lica čija su svojstva pohranjena u Uređaju koji Korisnik koristi kao Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije.

TRENUTNO VAŽEĆE

Poglavlje II **DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1., definicija Dinamička konverzija valuta - Dynamic currency conversion (DCC)**

Nema

NOVO

Poglavlje II **DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1., definicija Dinamička konverzija valuta - Dynamic currency conversion (DCC)** - usluga kod koje, prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu, korisnik kartice 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.

TRENUTNO VAŽEĆE

Poglavlje II **DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1., definicija Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice**

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice – tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja kartice, odnosno kojim se autoriziraju platne transakcije učinjene karticom. U skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja sigurnosna obilježja kartice predstavljaju PIN i token/mToken šifra :

- a) **PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke
- b) **Token/mToken šifra (OTP - One time password)** – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje generira token/mToken. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga internetskog/mobilnog bankarstva Banke ili prilikom kupovine na prodajnim mjestima na internetu

NOVO

Poglavlje II DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1., definicija Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice

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

- a) **PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke a služi za identifikaciju korisnika kartice i/ili izravnog bankarstva prilikom autorizacije platnih transakcija.
- b) **Token/mToken lozinka (OTP - One time password)** – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje generira token/mToken. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga on-line bankarstva Banke ili prilikom kupovine na prodajnim mjestima na internetu

TRENUTNO VAŽEĆE

Poglavlje II DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1., definicija Platna kartica

Platna kartica je sredstvo koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja bilo na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samposlužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, platnim karticama se smatraju debitna VISA electron/Debit, Maestro i Debit Mastercard platna kartica.

NOVO

Poglavlje II DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1., definicija Platna kartica

Platna kartica (dalje: Kartica) - sredstvo koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja roba i usluga, podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme. U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja, Karticama se smatraju kontaktne i beskontaktne kartice Banke, a to su: debitna Visa Electron/Debit, Maestro i Debit Mastercard kartica. Beskontaktna kartica, uz standardne funkcionalnosti kontaktnog korištenja provlačenjem ili umetanjem kartice u EFTPOS uređaj odnosno bankomat, omogućuje beskontaktno korištenje kartice prinošenjem kartice EFTPOS uređaju, odnosno bankomatu. Prema pravilima kartičnih kuća i ovisno o iznosu transakcije,

autorizacija transakcije plaćanja provodi se ili samo prinošenjem kartice EFTPOS uređaju ili prinošenjem kartice EFTPOS uređaju i potpisom na potvrdu o izvršenom plaćanju, odnosno unosom PIN-a

TRENUTNO VAŽEĆE

Poglavlje II DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1., definicija Sredstva za identifikaciju

Sredstva za identifikaciju – tehničko sredstvo i/ili aplikativno rješenje koje omogućava identifikaciju Korisnika prilikom korištenja pojedine usluge izravnog bankarstva i autorizaciju naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga koje je Korisnik zadao korištenjem pojedine usluge izravnog bankarstva (npr. token, mToken).

NOVO

Poglavlje II DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1. definicija Sredstva za identifikaciju

Sredstva za identifikaciju – tehničko sredstvo i/ili aplikativno rješenje koje omogućava identifikaciju Korisnika prilikom korištenja pojedine usluge izravnog bankarstva i autorizaciju naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga koje je Korisnik zadao korištenjem pojedine usluge izravnog bankarstva. Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju može biti različito, ovisno o usluzi izravnog bankarstva (na primjer, token, mToken i druga Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju koje Banka stavi Korisniku na raspolaganje).

TRENUTNO VAŽEĆE

Poglavlje II DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1. definicija MAC

MAC (Message authentication code) – niz znamenaka koje je potrebno unijeti u odgovarajuće polje u sredstvo za identifikaciju prilikom autorizacije naloga, čijim se unosom nalog smatra autoriziranim od strane Korisnika.

NOVO

Poglavlje II DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1. definicija MAC

MAC (Message authentication code) – je postupak autorizacije platne transakcije ili potpisivanja ugovora putem on-line bankarstva. Provodi se na način da je u token/mToken potrebno unijeti niz znamenaka u odgovarajuće polje koje se prikazuje prilikom autorizacije naloga ili potpisivanja ugovora. Time se platna transakcija smatra autoriziranom, a Ugovor potpisanim od strane Korisnika.

TRENUTNO VAŽEĆE

Poglavlje II DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1. definicija Prigovor na poslovanje Banke

Nema

NOVO

Poglavlje II DEFINICIJE, Članak 2., Stavak 1. definicija

Prigovor na poslovanje Banke - je svaki pisani prigovor kojim Korisnik izražava nezadovoljstvo pružanjem bankovnih odnosno financijskih usluga ili smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, a uključuje i prigovor na neautorizirane transakcije Karticom.

TRENUTNO VAŽEĆE

Poglavlje VI PLATNE KARTICE, Članak 1., Stavak 1.

Banka Klijentima izdaje sljedeće vrste platnih kartica:

- VISA Electron i/ili
- Maestro i/ili
- Debit Mastercard

Kartice koje podržavaju beskontaktna plaćanja označene su pripadajućim simbolom.

NOVO

Poglavlje **VI KARTICE, Članak 1., Stavak 1.**

Banka Klijentima izdaje sljedeće vrste platnih Kartica:

- VISA Debit i/ili
- Debit Mastercard

Kartice koje podržavaju beskontaktna plaćanja označene su pripadajućim simbolom.

TREKUTNO VAŽEĆE

Poglavlje **VI PLATNE KARTICE, Članak 1., Stavak 2**

Nema

NOVO

Poglavlje **VI KARTICE, Članak 1., Stavak 2.**

Izdavanjem Kartice Banka Korisniku omogućuje beskontaktna plaćanja. 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.

TREKUTNO VAŽEĆE

Poglavlje **VI PLATNE KARTICE, Članak 2., Stavak 3**

Rok važenja Kartice se automatski obnavlja pod uvjetom da je u razdoblju od uzastopnih 12 mjeseci prije isteka roka važenja Kartice bilo transakcijske aktivnosti po Računu. Transakcijskom aktivnošću po Računu, se u smislu ove odredbe, neće smatrati obračun i naplata kamata niti naknada po bilo kojoj osnovi. Obnovljena Kartica vrijedi od trenutka primitka i aktivacije. Obnovljena Kartica ima iste personalizirane sigurnosne vjerodajnice kao i Kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće Kartice na jedan od načina predviđenih u članku VI, stavku 2., točki 4. ovih Općih uvjeta poslovanja. Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja Kartice koji je naznačen na kartici. Ako Korisnik ne primi novu Karticu prije isteka roka važenja postojeće kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku. Kartica čiji je rok važenja istekao ne smije se koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati). Banka pridržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci ili na zahtjev Korisnika, izdati novu Karticu i prije isteka roka važenja postojeće Kartice zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama Kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Korisnika.

NOVO**Poglavlje VI KARTICE, Članak 2., Stavak 3**

Rok važenja Kartice se automatski obnavlja pod uvjetom da je u razdoblju od uzastopnih 12 mjeseci prije isteka roka važenja Kartice bilo transakcijske aktivnosti po Računu. Transakcijskom aktivnošću po Računu, se u smislu ove odredbe, neće smatrati obračun i naplata kamata niti naknada po bilo kojoj osnovi. Obnovljena Kartica vrijedi od trenutka primitka i aktivacije. Obnovljena Kartica ima iste personalizirane sigurnosne vjerodajnice kao i Kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće Kartice na jedan od načina predviđenih u članku VI, stavku 2., točki 4. ovih Općih uvjeta poslovanja. Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja Kartice koji je naznačen na kartici. Ako Korisnik ne primi novu Karticu prije isteka roka važenja postojeće kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku. Kartica čiji je rok važenja istekao ne smije se koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati). 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 kartice. U tom slučaju postojeća Kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti Korisnika kartice, 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.

TREKUTNO VAŽEĆE**Poglavlje VI PLATNE KARTICE, Članak 5., Stavak 8.**

Nema.

NOVO**Poglavlje VI KARTICE, Članak 5., Stavak 8.**

Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i transakcije plaćanja roba i usluga na prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu Korisniku kartice ponuditi uslugu dinamičke konverzije valute te odabir iznosa terećenja transakcije u domicilnoj valuti. U tom slučaju, iznos primjenjivog tečaja i naknade koja se naplaćuje Korisniku bit će transparentno prikazani na ekranu uređaja prije izvršenja transakcije. Ukoliko Korisnik prihvati uslugu dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i naplaćene naknade biti će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj transakciji. Usluga dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za Korisnika kartice od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se Kartica koristi.

TREKUTNO VAŽEĆE**Poglavlje VIII KORIŠTENJE I BLOKADA PLATNIH INSTRUMENTATA Članak 1., Stavak 1.**

Banka je ovlaštena blokirati platni instrument zbog razloga:

- ako Korisnik postupa protivno ovim Općim uvjetima poslovanja
- ako je tri puta uzastopno uneseno pogrešna personalizirano sigurnosna vjerodajnica kartice
- po saznanju Banke o smrti Korisnika
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare, odnosno, zloupotrebe ili

u slučaju platnog instrumenta temeljem kojeg Klijent može raspolagati prekoračenjem po Računu, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

NOVO**Poglavlje VIII KORIŠTENJE I BLOKADA PLATNIH INSTRUMENATA Članak 1., Stavak 1.**

Banka je ovlaštena blokirati, odnosno privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korištenje određenih ili svih funkcionalnosti Računa i pripadajućih platnih instrumenta u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik postupi protivno ovim Općim uvjetima poslovanja
- ako je tri puta uzastopno unesena pogrešna personalizirano sigurnosna vjerodajnica kartice,
- po saznanju Banke o smrti Korisnika,
- ako postoje razlozi koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta,
- ako postoje razlozi koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare, odnosno, zloupotrebe ili
- prilikom korištenja platnog instrumenta temeljem kojeg Klijent može raspolagati prekoračenjem po Računu, ako Banka utvrdi da se raspolaganjem utječe naznačajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

TRENUTNO VAŽEĆE**Poglavlje VIII KORIŠTENJE I BLOKADA PLATNIH INSTRUMENATA Članak 1., Stavak 2.**

Nema.

NOVO**Poglavlje VIII KORIŠTENJE I BLOKADA PLATNIH INSTRUMENATA Članak 1., Stavak 2.**

Banka će obavijestiti Korisnika platnih usluga u slučaju sumnje na prijevaru, stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti platnog instrumenta, primjenjujući pri tome dostupne pouzdane kanale i način komunikacije.

TRENUTNO VAŽEĆE**Poglavlje VIII KORIŠTENJE I BLOKADA PLATNIH INSTRUMENATA Članak 1., Stavak 4.**

Nema

NOVO**Poglavlje VIII KORIŠTENJE I BLOKADA PLATNIH INSTRUMENATA Članak 1., Stavak 4.**

O namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta Banka će obavijestiti Korisnika pisanim putem na njegovu dopisnu adresu evidentiranu u sustavu.

TRENUTNO VAŽEĆE**Poglavlje XII ODGOVORNOSTI Članak 1., Stavak 3.**

Nema

NOVO**Poglavlje XII ODGOVORNOSTI Članak 1., Stavak 3.**

Za troškove proizašle upotrebom platnog instrumenta kod kojih je provedena pouzdana autentifikacija Korisnika jer se transakcija autorizira PIN-om ili tokenom/mTokenom (kod online platnih transakcija, unosom

u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju jednokratne lozinke - OTP), neovisno o trenutku prijave izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, u cijelosti odgovaraju Korisnik, odnosno njegov Zakonski zastupnik te Opunomoćenik, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta poslovanja i/ili Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke d.d. za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe.

TREKUTNO VAŽEĆE

Poglavlje **XIV PRIGOVORI, PRITUŽBE I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA Članak 1., Stavak 2.**

Nema

NOVO

Poglavlje **XIV PRIGOVORI, PRITUŽBE I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA Članak 1., Stavak 2.**

U poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr dostupna je obavijest o mogućnosti i načinu podnošenja prigovora te postupku rješavanja prigovora.

Načela i pravila upravljanja prigovorima koje Klijenti/podnositelji prigovora podnose Banci uređena su Politikom upravljanja prigovorima koja je javno objavljena i dostupna u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr

TREKUTNO VAŽEĆE

Poglavlje **XVII IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA Članak 1., Stavak 2.**

Izmjene Općih uvjeta poslovanja Banka će učiniti dostupnima u svim poslovnim jedinicama Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena.

NOVO

Poglavlje **XVII IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA Članak 1., Stavak 2.**

Banka će namjeru o izmjeni Općih uvjeta poslovanja objaviti na vidljivom mjestu u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba, putem *on-line* bankarstva, putem internetske stranice Banke www.hpb.hr ili drugim kanalima komunikacije.

U Zagrebu, 12. veljače 2020. godine.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo