

**OBAVIJEST POTROŠAČIMA O IZMJENAMA I DOPUNAMA
OPĆIH UVJETA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE ZA KARTIČNO POSLOVANJE**

Uslijed unaprjeđenja sigurnosti *online* kartičnog plaćanja, **od 1. travnja 2026. se uvode nove metode autorizacije kartičnih transakcija koje omogućuju bržu i sigurniju potvrdu/autorizaciju plaćanja:**

- za *online* kartična plaćanja inicirana na **mobilnom uređaju** korisnik kartice će pri pokretanju autorizacije plaćanja na prodajnom mjestu (web preglednik ili aplikacija trgovca) biti direktno preusmjeren u mHPB aplikaciju te nakon autentifikacije odabranim načinom (PIN ili biometrija) dobiti uvid u podatke za plaćanje koje zatim potvrđuje/autorizira

- za *online* kartična plaćanja inicirana **na računalu** korisnik kartice će pri pokretanju autorizacije plaćanja moći putem nove funkcionalnosti u mHPB aplikaciji skenirati QR kod te dobiti uvid u podatke o kartičnom plaćanju koje zatim potvrđuje/autorizira.

Sva *online* kartična plaćanja (inicirana na mobilnom uređaju i računalu) je i dalje moguće autorizirati odabirom push poruke koju korisnik kartice dobije na svoj mobilni uređaj na kojem je instalirana mHPB aplikacija te nakon autentifikacije odabranim načinom (PIN ili biometrija) se prikažu podaci za plaćanje koje korisnik zatim potvrđuje/autorizira.

Dodatno, **od 1. travnja 2026. se ukida MDS metoda**, odnosno, više neće biti moguća autorizacija *online* kartičnih plaćanja upisivanjem podataka o plaćanju u mToken te unos jedinstvenog MDS koda u formu za autorizaciju.

Nastavno na daljnje unaprjeđenje sigurnosti, **od 1. srpnja 2026. se ukida autorizacija *online* kartičnih transakcija fizičkim tokenom** te će biti moguća isključivo korištenjem mToken aplikacije. Usluga mToken je dostupna unutar mHPB aplikacije, mogu je koristiti korisnici mobilnog ili internetskog bankarstva, ali i kao samostalnu uslugu koja se može ugovoriti bez naknade u svrhu autorizacije kartičnih transakcija. **Fizički token i dalje ostaje dostupan za ostale usluge gdje je potrebna prijava ili potvrda (npr. za prijavu u internetsko bankarstvo i autorizaciju platnih naloga).**

Temeljem navedenog **HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo** (dalje u tekstu: Banka) izmijenila je i dopunila Opće uvjete poslovanja HRVATSKE POŠTANSKE BANKE za izdavanje i korištenje kartica koji će se primjenjivati od 1. TRAVNJA 2026. godine:

- **Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Jedna za sve kartice za fizičke osobe**
- **- Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Kreditne revolving kartice za fizičke osobe**
- **- Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa kartice na rate za fizičke osobe**
- **- Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Prepaid kartice s nadoplatom za fizičke**
- **- Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Zlatne kartice za fizičke osobe**

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo

- **Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Kartice s odgodom plaćanja za fizičke osobe**
- **Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje potrošačke nagradne kartice**
- **Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Hrvatske turističke kartice za fizičke osobe**
- **Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Mastercard Pošta & HPB kartice za fizičke osobe**

U nastavku navodimo najvažnije izmjene i dopune u općim uvjetima, a u kojima je provedeno terminološko i sadržajno usklađivanje teksta u dijelovima za koje je to procijenjeno potrebnim.

U svim navedenim općim uvjetima napravljene su sljedeće izmjene i dopune:

- u članku **Značenje pojmova**

- **dodane su definicije:**

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.

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

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.

Token – Personalizirana sigurnosna vjerodajnica, odnosno, kriptografski uređaj inicijaliziran pridruženim ključem i zaštićen lozinkom putem kriptografskih algoritama, koji služi za identifikaciju Korisnika, Autorizaciju i potpisivanje naloga i dokumenata, a generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju Korisnika.

- **izmijenjene su sljedeće definicije koje sada glase:**

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

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 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 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).

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo

- izmijenjena je definicija *on-line* bankarstva, osim u *Općim uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Hrvatske turističke kartice za fizičke osobe*, a koja sada glasi:

On-line bankarstvo – predstavlja usluge internetskog i mobilnog bankarstva

- u članku **Korištenje kartice**, osim u *Općim uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Hrvatske turističke kartice za fizičke osobe*, izmijenjena je tekst koji sada glasi:

- pri plaćanju robe i usluga putem interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira, a platna transakcija se autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poledini kartice te ukoliko prihvatno mjesto to zatraži pouzdanom autentifikacijom

- u članku **Odgovornosti Korisnika i Banke** izmijenjen je tekst koji sada glasi:

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.

- u članku **Pravna zaštita** dodana je Uredba (EU) br. 2024/886
- u članku **Završne odredbe** mijenjaju se odredbe vezane za važenje općih uvjeta koji se primjenjuju od 1. travnja 2026. te vrijede za sve ugovore koji će se sklopiti nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta kao i na sve aktivne ugovorne odnose na dan 1. travnja 2026. godine.

U Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Prepaid kartice s nadoplatom za fizičke osobe, u članku 11. Pravna zaštita dodan je Zakon o elektroničkom novcu te stavak sada glasi:

Ukoliko Korisnik/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupi 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.

Informiranje

Ako niste suglasni s navedenim izmjenama i dopunama ili imate dodatnih pitanja, slobodni ste se javiti u Vama najbliži centar Banke ili možete, najkasnije do datuma primjene navedenih izmjena i dopuna, otkazati ugovor o izdavanju i korištenju kartice.

Svi prethodno navedeni opći uvjeti poslovanja dostupni su u poslovnoj mreži Banke i kod ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te u elektroničkom obliku na mrežnoj stranici Banke: www.hpb.hr, kao i putem ostalih distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja klijentima može omogućiti.

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo

Za sva dodatna pitanja slobodno se obratite u najbliži centar Banke ili u Kontakt centar na broj 0800 472 472. Također, sve najvažnije informacije možete pronaći na našoj mrežnoj stranici www.hpb.hr

Vaša Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo