

**Obavijest potrošačima o izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje VISA prepaid kartice s nadoplatom za fizičke osobe i Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje kartice s odgodom plaćanja za fizičke osobe- primjena od 15. srpnja 2023. godine**

Obavještavamo Vas da će od 15. srpnja 2023. biti u primjeni izmjene i dopune sljedećih Općih uvjeta poslovanja za fizičke osobe:

- 1) Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje VISA prepaid kartice s nadoplatom za fizičke osobe**
- 2) Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje kartica s odgodom plaćanja za fizičke osobe**

Sadržaj **Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa prepaid kartica s nadoplatom za fizičke osobe** izmijenjen je i dopunjen sa sljedećim promjenama:

#### **U Članku 2. Značenje pojmova**

**Izmijenjen je pojam podnositelja prigovora i dodan pojam potrošača te definicije sada glase:**

**Podnositelj prigovora** - je Potrošač za kojeg se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njegov prigovor i koji je već podnio prigovor.

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

**Brisana je definicija Prigovor** na poslovanje Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo je izjava o nezadovoljstvu podnositelja u vezi s bankovnom odnosno financijskom uslugom kako je određeno zakonom koji uređuje poslovanje kreditnih institucija, platnom uslugom kako je određeno zakonom o platnom prometu ili smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, a uključuje i prigovor na neautorizirane transakcije platnom karticom.

**Dodana je definicija Prigovor** je pisana izjava kojom Potrošač izražava svoje nezadovoljstvo u odnosu na ugovoreni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje Banke

#### **U Članku 3. Izdavanje kartice, brisani su stavci:**

Potpisivanjem obrasca zahtjeva za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u poslovnica HP-Hrvatske pošte d.d. (dalje : Pošta) Korisnik potvrđuje da želi koristiti proizvode i usluge Banke u Pošti kao ugovornom partneru Banke.

Pošta kao ugovorni partner u ime i za račun Banke korisnicima pruža usluge ugovaranja proizvoda i usluga, obavljanje transakcija te informiranje o detaljima, stanjima i prometima po proizvodima i uslugama Banke.

U svrhu pružanja bankarskih usluga ili proizvoda u Pošti kao ugovornom partneru Banke, Banka i Pošta razmjenjuju i obrađuju osobne podatke Klijenata koji su potpisali Zahtjev za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u poslovnica HP-Hrvatske pošte d.d., a u skladu s politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo.

#### **U Članku 6. Korištenje kartice dodan je stavak:**

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

#### **U Članku 7. Izvješćivanje i uvjeti plaćanja se dodaje:**

Banka izvješćuje Klijenta o promjenama i stanju na kartici najmanje jednom mjesečno, bez naknade, na ugovoreni način, putem Izvatka i to:

- dostavljanjem elektroničkom poštom ili
- uručenjem u Poslovnoj mreži Banke

Banka će Korisniku jednom mjesečno dostaviti Izvadak putem elektroničke pošte ili u Centru Banke.

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

Ako Klijent odluči osobno preuzimati Izvatke u Poslovnoj mreži Banke, Klijent ih se obvezuje preuzimati najmanje 1 (jednom) mjesečno. Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja Izvadaka po Prepaid kartici s nadoplatom.

Način dostave iz prethodnog stavka Klijent može odabrati u svakom trenutku. U tom slučaju, nema pravo na prigovore koji bi proizašli iz odabranog načina obavještavanja.

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

Banka će Klijentu na Izvacima dati sve obvezne informacije o pojedinoj Platnoj transakciji.

#### **Članak 11. briše se naslov Podnošenje prigovora i odgovornost banke, a dodaje se dva odvojena članka Članak 11. Pravna zaštita i Članak 12. Odgovornost**

Promjene u naslovu članaka i manjih dopuna u tekstu se mijenjaju radi usklade teksta i postupanja kao kod **Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe** te isti sada glase:

##### **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.

Banka u poslovnim prostorima u kojima obavlja poslovanje s fizičkim i pravnim osobama i na internetskoj stranici Banke osigurava obavijesti 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 na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

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

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i/ili [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetske stranice: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10000 Zagreb,
- telefaksom: 01/4707 987.

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

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

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

Podnositelj prigovora – Potrošač koji je s Bankom zaključio ugovor o online prodaji ili uslugama ima pravo podnijeti pritužbu putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

Ukoliko Korisnik/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupka 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 (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751, ili protivno odredbama Zakona o elektroničkom novcu koje se odnose na izdavanje i isključivost elektroničkog novca ili izvansudske pritužbene postupke i alternativno rješavanje sporova, podnositelj prigovora može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u roku koji odredi Hrvatska narodna banka, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

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

Ukoliko podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor, mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za medijaciju  
Kneza Mislava 12, 10000 Zagreb  
e-mail: [info@mirenje.hr](mailto:info@mirenje.hr)  
[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr)

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori  
Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb  
e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr)  
[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)

te bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje 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. Odgovornost**

Korisnik je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Kartice, pisanim putem s točnom naznakom sporne transakcije ili okvirnog datuma provođenja iste obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj transakciji, odnosno o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji jer u protivnom gubi prema Banci pravo na naknadu štete i ostala prava koja mu s tim u vezi pripadaju po mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima. Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada, dostavila ili učinila dostupnim na raspolaganje informacije o toj izvršenoj platnoj transakciji na način i pod uvjetima iz točke 7. ovih Općih uvjeta.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je o tome obavijestio Banku, 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 obavješćavanje o gubitku krađi ili zlouporabe kartice, u skladu sa zakonom
- ako Banka za izvršene transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju

Korisnik kartice odgovara u cijelosti za svu štetu ako:

- je postupao prijeverno ili
- nije koristio karticu u skladu s Općim uvjetima, bilo namjerno ili zbog krajnje nepažnje ili

- nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju ili
- nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice.

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 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 poslovanja.

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 kartice ili podataka s kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika ili korištenja kartice protivno ovim Općim uvjetima.

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

U slučaju obavijesti Korisnika zbog nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Banka će Korisniku odmah vratiti iznos platne transakcije, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja iste, osim ako Banka sumnja u prijevaru Korisnika kartice. U tom će slučaju Banka obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru i provesti istragu radi utvrđivanja osnovanosti zahtjeva. Ukoliko je opravdan, postupit će u skladu sa zahtjevom Korisnika kartice i zakonskim odredbama, odnosno vratiti mu iznos provedene transakcije uvećan za pripadajuću kamatu i naknadu, odnosno u slučaju neopravdanosti, dati će obrazloženje razloga odbijanja povrata.

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

U svakom slučaju u kojem bi se utvrdila odgovornost Banke za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje i/ili za zakašnjelo izvršenje platne transakcije i/ili za izvršenje neautorizirane platne transakcije, Korisniku kartice vratit će se bez odgode iznos neizvršene, neuredno izvršene, zakašnjele ili neautorizirane platne transakcije i sve zaračunate naknade i kamate na koje Korisnik kartice imao pravo. Banka će terećeni račun Korisnika kartice dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa koje bi bilo da nije došlo do prethodno navedenih propusta Banke, i to odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon saznanja za taj propust.

Ukoliko Banka izvrši povrat iznosa pogrešno provedene transakcije, a naknadno se utvrdi odgovornost Korisnika kartice za provođenje transakcije, Korisnik kartice suglasan je da Banka tereti njegov račun/karticu za iznos te transakcije koji mu je vraćen.

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.

Osim ovih izmjena i dopuna izvršene su manje izmjene i dopune radi nomotehničkog usklađenja u odnosu na ranije objavljeni tekst.

Sadržaj **Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje kartica s odgodom plaćanja za fizičke osobe (u daljnjem tekstu Opći uvjeti za karticu s odgodom plaćanja)** izmijenjen je i dopunjen sa sljedećim promjenama:

**Brisani su nazivi Mastercard iz svih stavaka i članaka Općih uvjeta kartice s odgodom plaćanja.**

**U Članku 2. Značenje pojmova**

**Izmijenjen je pojam Podnositelja prigovora i dodan pojam Potrošača te definicije sada glase:**

**Podnositelj prigovora** - je Potrošač za kojeg se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njegov prigovor i koji je već podnio prigovor

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

**Brisana je definicija Prigovor** na poslovanje Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo je izjava o nezadovoljstvu podnositelja u vezi s bankovnom odnosno financijskom uslugom kako je određeno zakonom koji uređuje poslovanje kreditnih institucija, platnom uslugom kako je određeno zakonom o platnom prometu ili smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, a uključuje i prigovor na neautorizirane transakcije platnom karticom.

**Dodana je definicija Prigovor** je pisana izjava kojom Potrošač izražava svoje nezadovoljstvo u odnosu na ugovoreni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje Banke

**U Članku 9. Upisnina, članarina, tečajevi, naknade i zatezne kamate**

**Brisani su stavci, kojim se regulira preračunavanje transakcija prema Mastercard tečaju:**

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

- sve transakcije napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu primjenom prodajnog tečaja za devize za navedenu valutu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije napravljene unutar Mastercardove regije „Europe“ u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Mastercard najprije preračunava u EUR prema tečaju Mastercarda važećem u trenutku obrade transakcije, te ih Banka prilikom evidentiranja transakcije provodi u Domaćoj valuti, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije napravljene izvan Mastercardove regije „Europe“ u valuti USD Banka preračunava u Domaću valutu primjenom prodajnog tečaja za devize za USD s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije napravljene izvan Mastercardove regije „Europe“ u valuti koja nije USD, Mastercard najprije preračunava u USD prema Mastercardovom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u Domaću valutu primjenom prodajnog tečaja za devize za USD s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- na jednaki način provode se konverzije 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.

Sve transakcije i storna/povrati provedene u kunama prije 01.01.2023. biti će preračunati iz kuna u Domaću valutu primjenom fiksnog tečaja konverzije u skladu sa Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj te će ih Banka prilikom evidentiranja nakon 01.01.2023. godine provesti u Domaćoj valuti.

Tečaj Mastercard International dostupan je javnosti na internetskim stranicama:

<https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>

**Dodani su stavci kojim se regulira preračunavanje transakcija prema Visa tečaju:**

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

- sve transakcije napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu primjenom prodajnog tečaja za devize za navedenu valutu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,

- sve transakcije napravljene u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Visa International preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, te ih Banka prilikom evidentiranja transakcije provodi u Domaćoj valuti, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- Na jednaki način provode se konverzije 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 International dostupan je javnosti na internetskim stranicama:

- <https://www.visa.co.uk/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html>

#### **Promjene u Člancima:**

**Članak 11. briše se naslov Podnošenje prigovora i odgovornost banke, a dodaje se dva odvojena članka Članak 11. Pravna zaštita i Članak 12. Odgovornost**

Promjene u naslovu članaka i manjih dopuna u tekstu se mijenjaju radi usklade teksta i postupanja kao kod **Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe** te isti sada glase:

#### **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.

Banka u poslovnim prostorima u kojima obavlja poslovanje s fizičkim i pravnim osobama i na internetskoj stranici Banke osigurava obavijesti 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 na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

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

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i/ili [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetske stranice: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10000 Zagreb,
- telefaksom: 01/4707 987.

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

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

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

Podnositelj prigovora – Potrošač koji je s Bankom zaključio ugovor o online prodaji ili uslugama ima pravo podnijeti pritužbu putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

Ukoliko Korisnik/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751, ili protivno odredbama Zakona o elektroničkom novcu koje se odnose na izdavanje i iskupljivost elektroničkog novca ili izvansudske pritužbene postupke i alternativno rješavanje sporova, podnositelj prigovora može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u roku

koji odredi Hrvatska narodna banka, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

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

Ukoliko podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor, mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za medijaciju  
Kneza Mislava 12, 10000 Zagreb  
e-mail: info@mirenje.hr  
www.mirenje.hr

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

te bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje 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. Odgovornost

Korisnik je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Kartice, pisanim putem s točnom naznakom sporne transakcije ili okvirnog datuma provođenja iste obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj transakciji, odnosno o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji jer u protivnom gubi prema Banci pravo na naknadu štete i ostala prava koja mu s tim u vezi pripadaju po mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima. Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada, dostavila ili učinila dostupnim na raspolaganje informacije o toj izvršenoj platnoj transakciji na način i pod uvjetima iz točke 7. ovih Općih uvjeta.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je o tome obavijestio Banku, 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 obavješćavanje o gubitku krađi ili zlouporabe kartice, u skladu sa zakonom
- ako Banka za izvršene transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju

Korisnik kartice odgovara u cijelosti za svu štetu ako:

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

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 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 poslovanja.

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 kartice ili podataka s kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika ili korištenja kartice protivno ovim Općim uvjetima.

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

U slučaju obavijesti Korisnika zbog nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Banka će Korisniku odmah vratiti iznos platne transakcije, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja iste, osim ako Banka sumnja u prijevaru Korisnika kartice. U tom će slučaju Banka obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru i provesti istragu radi utvrđivanja osnovanosti zahtjeva. Ukoliko je opravdan, postupit će u skladu sa zahtjevom Korisnika kartice i zakonskim odredbama, odnosno vratiti mu iznos provedene transakcije uvećan za pripadajuću kamatu i naknadu, odnosno u slučaju neopravdanosti, dati će obrazloženje razloga odbijanja povrata.

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

U svakom slučaju u kojem bi se utvrdila odgovornost Banke za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje i/ili za zakašnjelo izvršenje platne transakcije i/ili za izvršenje neautorizirane platne transakcije, Korisniku kartice vratit će se bez odgode iznos neizvršene, neuredno izvršene, zakašnjele ili neautorizirane platne transakcije i sve zaračunate naknade i kamate na koje Korisnik kartice imao pravo. Banka će terećeni račun Korisnika kartice dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa koje bi bilo da nije došlo do prethodno navedenih propusta Banke, i to odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon saznanja za taj propust.

Ukoliko Banka izvrši povrat iznosa pogrešno provedene transakcije, a naknadno se utvrdi odgovornost Korisnika kartice za provođenje transakcije, Korisnik kartice suglasan je da Banka tereti njegov račun/karticu za iznos te transakcije koji mu je vraćen.

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.

Osim ovih izmjena i dopuna izvršene su manje izmjene i dopune radi nomotehničkog usklađenja u odnosu na ranije objavljeni tekst.

## **Informiranje**

Za sva dodatna pitanja slobodno se obratite u najbliži centar/ispostavu HPB-a ili u Kontakt centar na broj telefona 0800 472 472. Također, sve najvažnije informacije možete pronaći na našoj mrežnoj stranici [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

Zahvaljujemo Vam na do sada ukazanom povjerenju te vjerujemo u nastavak uspješne poslovne suradnje.

**Vaša Hrvatska poštanska Banka, dioničko društvo**