

Na temelju članka 13. Statuta HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4, Uprava Banke donijela je dana 19. travnja 2023. godine

OPĆE UVJETE HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE DEBITNE MAESTRO I MASTERCARD KARTICE ZA POTROŠAČE

I. UVOD

Područje primjene

Članak 1.

- (1) Izdavatelj ovih Općih uvjeta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje debitne Maestro i Mastercard kartice za potrošače (dalje: Opći uvjeti) i izdavatelj i vlasnik Kartice je Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva ulica 4, Hrvatska, BIC (SWIFT): HPBZHR2X, IBAN: HR46 2390 0011 0700 0002 9, e-mail adresa: hpb@hpb.hr, registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080010698, OIB: 87939104217 (dalje u tekstu: Banka).
- (2) Ovim Općim uvjetima uređuju se uvjeti pod kojima Banka izdaje i omogućuje korištenje Maestro i Mastercard debitne kartice (dalje: Kartica) potrošačima, kao i prava i obveze potrošača u vezi s korištenjem te Kartice nakon što se Nova hrvatska banka pripoji Banci na Datum pripajanja.
- (3) Na Korisnike se ne primjenjuju odredbe glave XVI. Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti poslovanja).

Članak 2.

- (1) Ovi Opći uvjeti dostupni su u papirnatom obliku u Poslovnoj mreži Banke i kod Ugovornih partnera te u elektroničkom obliku na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.
- (2) Korisnik može u svakom trenutku za vrijeme trajanja Ugovora zatražiti i dobiti ugovornu dokumentaciju u papirnatom obliku.

II. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

Članak 3.

- (1) Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Broj kartice je broj od 16 znamenki naveden na Kartici, a na temelju kojeg se identificiraju Transakcije nastale korištenjem Kartice;

Dan pripajanja je dan upisa pripajanja Nove hrvatske banke Banci u sudski registar, a čime Banka postaje njen sveopći pravni sljednik;

Debitna na rate i Debitna Cash na rate je iznos koji Banka Korisniku stavlja na raspolaganje za kupovinu na rate i/ili podizanje gotovine na rate putem Kartice, a taj se

iznos odobrava zasebno od drugih eventualno odobrenih limita, ali isključivo u slučaju prethodno odobrenog dozvoljenog prekoračenja po Računu;

Dinamička konverzija valuta (engl. *Dynamic currency conversion*) je usluga kod koje prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na Prihvatnim mjestima u inozemstvu, Korisnik može, ako mu je to ponuđeno na ekranu uređaja, odabrati iznos terećenja u domicilnoj valuti, pri čemu su mu primjenjivi tečaj za Dinamičku konverziju valute i eventualna naknada prikazani na ekranu uređaja te na potvrdi o Transakciji;

Dnevni limit je ukupni dnevno dozvoljeni broj i iznos Transakcija isplate gotovine po Kartici i ukupno dnevno dozvoljeni broj i iznos Transakcija plaćanja na prodajnim mjestima po Kartici, koji je dostupan na internetskoj stranici Banke i u svakoj poslovnicu Banke;

Domaća valuta je službena valuta Republike Hrvatske;

EFTPOS je uređaj na Prihvatnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca ili uplatu sredstava na račun putem Kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom ili prinošenjem Kartice ili drugog Platnog instrumenta;

Internetsko prodajno mjesto je trgovac ili trgovina koja nudi proizvode i/ili usluge putem Interneta te prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja;

Kartica je međunarodno prihvaćena Maestro ili Mastercard debitna kartica koja pored identifikacijske svrhe, omogućuje Korisniku raspolaganje sredstvima s računa na bankomatima, EFTPOS uređajima, Internetskim prodajnim mjestima i drugim samoposlužnim uređajima te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje Platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme;

Korisnik je potrošač koji koristi Karticu kao Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik za raspolaganje sredstvima po Računu, u svrhu plaćanja troškova u prodajno-uslužnoj mreži u zemlji i inozemstvu te za isplatu gotovine;

Mastercard Identity Check je usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga na Internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju plaćanje putem Mastercard Identity Check usluge;

MBPlus je plaćanje robe i usluga s odgodom i na rate na EFTPOS uređajima na prodajnim mjestima na kojima je to omogućeno;

Nova hrvatska banka je Nova hrvatska banka d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Varšavska ulica 9, OIB: 78427478595 koja je Danom pripajanja pripojena Banci;

Odluka o naknadama je Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s fizičkim osobama, odnosno drugi akt Banke, bez obzira kako je imenovan, a kojim se regulira visina naknada i troškova koje Banka naplaćuje za usluge koje pruža potrošačima;

Okvirni ugovor je ugovor o platnim uslugama koji Banka sklapa s Osnovnim korisnikom, kojim se uređuje buduće izvršenje Platnih transakcija, a koji sadrži obveze i uvjete otvaranja i vođenja Transakcijskog računa i sastoji se od:

- Ugovora o pojedinom transakcijskom računu,
- Terminskog plana,
- Općih uvjeta poslovanja,
- Odluke o naknadama,
- Odluke o visini kamatnih stopa u dijelu koji se odnosi na poslovanje po transakcijskom računu,

- Metodologije utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od fizičkih osoba;

Opći uvjeti su ovi Opći uvjeti za izdavanje i korištenje debitne Maestro i Mastercard kartice za potrošače;

Opći uvjeti poslovanja su Opći uvjeti Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe;

Opći uvjeti za korištenje Mastercard Identity Check su Opći uvjeti Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za korištenje Mastercard Identity Check usluge;

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice su tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja Kartice odnosno kojim se autoriziraju Platne transakcije učinjene Karticom, a predstavljaju podatke na Kartici i podatke pridružene Kartici (ime i prezime Korisnika, broj Kartice, kontrolni broj ispisan na poleđini Kartice, datum važenja Kartice, potpis Korisnika te PIN i jednokratnu lozinku), koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje Kartice;

PIN je osobni tajni četveroznamenasti identifikacijski broj korisnika Kartice koji služi za identifikaciju te autorizaciju Transakcija na Bankomatu ili EFTPOS-u i poznat je isključivo korisniku Kartice;

(Platne) Transakcije su sva polaganja, podizanja ili prijenosi novčanih sredstava učinjeni Karticom bez obzira na to gdje su učinjeni i tko ih je učinio;

Pouzdana autentifikacija je autentifikacija 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;

Prihvatno mjesto je mjesto s uređajem ili sučeljem koje prihvaća Karticu za provođenje Platne transakcije;

Račun je Transakcijski račun koji Banka, temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija;

Samoposlužni uređaj je elektronički uređaj namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga;

Sankcije su instrumenti 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, a u suštini su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodima i uslugama navedenima 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);

Tečajna lista Banke za kartične transakcije je posebna tečajna lista s iskazanom postotnom maržom u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za

euro koje je izdala Europska središnja banka, koja se primjenjuje za konverziju Transakcija učinjenih Karticama i povezanih naknada, te je dostupna na internetskim stranicama Banke: www.hpb.hr, putem info telefona 0800 0600 te putem ostalih ugovorenih komunikacijskih kanala Banke;

Ugovor je Ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa, zajedno sa Zahtjevom za otvaranje i vođenje transakcijskog računa;

Zahtjev za otvaranje i vođenje transakcijskog računa je zahtjev koji je Osnovni korisnik popunio i dostavio Banci radi otvaranja Računa i koji čini sastavni dio Ugovora.

Zamjenska kartica je Kartica koja se izdaje kao zamjena za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu Karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika, promjene naziva Kartice i isteka roka važenja;

- (2) Svi pojmovi napisani velikim početnim slovom koji nisu navedeni u stavku (1) ovog članka, imaju značenje koje im je dano u Općim uvjetima poslovanja.

III. IZDAVANJE KARTICE I PINA

Članak 4.

- (1) Od Dana pripajanja Banka neće izdavati nove Kartice, odnosno sklapati nove Ugovore, nego će se Kartica moći izdati samo Dodatnim korisnicima.
- (2) Osnovni korisnik je dužan svakog Dodatnog korisnika upoznati s odredbama ovih Općih uvjeta, odredbama Ugovora na temelju kojeg je izdana Kartica te odredbama ostalih relevantnih općih akata Banke, ako to Banka nije učinila.
- (3) Za vrijeme važenja Ugovora Osnovni korisnik može u svakom trenutku ukinuti korištenje Kartice pojedinom Dodatnom korisniku, osim ako se radi o Dodatnom korisniku koji je ovlašten koristiti Karticu na temelju zakona. U slučaju ukidanja korištenja Kartice Dodatnom korisniku Osnovni korisnik kartice obavezan je pisanim putem o tome obavijestiti Banku te mora Karticu izdanu na ime tog Dodatnog korisnika prerezati preko magnetskog zapisa i čipa.
- (4) U mjeri u kojoj je to primjenjivo, Osnovni korisnik odgovara za sve radnje i propuštanja Dodatnog korisnika.

Članak 5.

- (1) Banka dostavlja Karticu Korisniku putem pošte na adresu određenu kao adresa za dostavu pošte, kurirske službe ili na drugi način koji odredi Banka, a Korisnik PIN preuzima u poslovnici Banke ili na drugi način koji odredi Banka. Po zaprimanju Kartice i preuzimanju pripadajućeg PIN-a Banka će omogućiti korištenje Kartice.
- (2) Kartica se izdaje s rokom valjanosti od četiri godine. Rok valjanosti je naznačen na Kartici te ona vrijedi do posljednjeg dana u navedenom mjesecu.
- (3) Kartica se automatski obnavlja ako se Korisnik pridržava ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja, ako nije opozvana, ako Ugovor nije otkazan/raskinut, ako nije zatvoren ili blokiran Račun po kojemu je izdana Kartica, ako ne postoje okolnosti na temelju kojih Banka procijeni da vlasnik Računa neće biti u mogućnosti uredno ispunjavati svoje obveze po Kartici te ako ne postoje druge okolnosti zbog kojih Banka ne želi nastaviti pružati kartične usluge Korisniku.
- (4) Korisnik će obnovljenu Karticu dobiti putem pošte, kurirske službe ili na drugi način koji odredi Banka. Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica kojoj je istekao rok važenja.

Obnovljena Kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca naznačenog na Kartici koja se obnavlja.

Članak 6.

- (1) Korištenjem najmodernijih tehnologija i najviših standarda sigurnosti kartičnih kuća, Kartica se može izdati s omogućenim beskontaktnim plaćanjem za uštedu vremena te povećanu sigurnost jer je Kartica uvijek u rukama Korisnika. Ako Korisnik želi, Banka može izdati Karticu i bez mogućnosti beskontaktnog plaćanja, što Korisnik može zatražiti odabirom odgovarajuće opcije u Zahtjevu.
- (2) Debitna Kartica Banke se može reizdati s omogućenim beskontaktnim plaćanjem. Ako Korisnik želi, Karticu je moguće reizdati i bez mogućnosti beskontaktnog plaćanja. U tom slučaju, kod primitka reizdane beskontaktno Kartice, a prije njene aktivacije, Korisnik treba zatražiti novu Karticu pozivom u na broj 0800 0600 ili u najbližoj poslovnicu Banke.
- (3) Uporaba Kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na Kartici smatra se zlouporabom te ima za posljedicu raskid Ugovora.
- (4) Kartica je vlasništvo Banke te ju je Korisnik dužan bezuvjetno i bez odgađanja vratiti na prvi poziv Banke.
- (5) Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, prije isteka roka važenja postojeće Kartice Korisniku izdati novu Karticu drugačijeg naziva s boljim ili jednakim uvjetima. Banka može izdati novu Karticu zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama Kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Korisnika. U ovom slučaju postojeća Kartica će vrijediti do datuma koji odredi Banka, o čemu će Korisnik biti obaviješten.

IV. OBEVEZE KORISNIKA KOD PREUZIMANJA, KORIŠTENJA I PRESTANKA VALJANOSTI KARTICE

Članak 7.

- (1) Sklapanjem Ugovora, Korisnik se obvezuje Karticu koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja, u skladu s Ugovorom i to do iznosa koji je u mogućnosti pravovremeno podmiriti, a maksimalno do visine raspoloživih sredstava na Računu u granicama Dnevnih limita. Korisnik može koristiti Karticu u zemlji i inozemstvu, svugdje gdje postoji oznaka Kartice, i to za:
 - bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima, što uključuje Internetska prodajna mjesta te Samoposlužne uređaje,
 - podizanje gotovine na bankomatima Banke sukladno Odluci o naknadama,
 - podizanje gotovine na isplatnim mjestima banaka u zemlji i inozemstvu sukladno Odluci o naknadama,
 - polaganje gotovine na bankomatima s depozitnom funkcijom u vlasništvu Banke,
 - obročnu kupnju na prodajnim mjestima obilježenim MBPlus oznakom, podizanje gotovine na bankomatima Banke te otplatu gotovine na rate na bankomatima Banke s oznakom „Isplata gotovine na rate“ ako Osnovni korisnik ima aktiviranu uslugu Debitna na rate odnosno Debitna Cash na rate,
 - ostale usluge.

Članak 8.

- (1) Korisnik je dužan potpisati Karticu odmah po primitku. Kartica koja nije potpisana nije važeća. Tijekom cijelog razdoblja valjanosti Kartice, odnosno životnog ciklusa korištenja Kartice Korisnik je mora koristiti na način koji je primjeren korištenju takve vrste platnog instrumenta, odnosno tako da savjesnim korištenjem onemogući trećim osobama lak dolazak u posjed PIN-a ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice s Kartice koji bi se kasnije mogli zlorabiti na bilo koji način.
- (2) U nastavku su navedene obveze Korisnika u vezi s korištenjem Kartice, a u svrhu zaštite Korisnika kao i cijelog poslovanja koje obuhvaća njeno korištenje:
- Korisnik čije je ime otisnuto na Kartici svoju Karticu i/ili PIN ne smije davati na korištenje drugim osobama kao ni davati Karticu kod plaćanja bilo koje usluge koja se plaća na EFTPOS uređajima, a da Kartica pritom napušta vidokrug Korisnika;
 - Korisnik ne smije dozvoliti da mu netko u svrhu bilo kakve prodaje, odnosno davanja usluge Karticu kopira ili skenira ili prepisuje podatke s prednje i stražnje strane Kartice;
 - Korisnik općenito ne smije podatke s prednje i stražnje strane Kartice slati bilo kojim oblikom komunikacije ili davati na bilo koji način drugim osobama, a iznimka je kupovina na Internetskom prodajnom mjestu gdje se traže podaci s Kartice;
 - Korisnik je prilikom kupovine na Internetskom prodajnom mjestu dužan uvijek obratiti pažnju da se te kupovine obavljaju na internetskim stranicama koje zadovoljavaju najbolje preporuke kod korištenja Kartica za plaćanje na internetu. Takve internetske stranice obično su ovjerene certifikatom pouzdane treće strane koja jamči sigurnost stranice na kojoj se kupuje i jamči autentičnost stranice. Veza s takvim internetskim stranicama uvijek je kriptirana te je na to također potrebno obratiti pozornost. Računala koja Korisnik koristi za kupovinu na internetu obvezno moraju uvijek biti zaštićena adekvatnom i ažuriranom antivirusnom zaštitom kao i adekvatnim ažuriranjima operativnog sustava;
 - Korisnik je dužan poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Kartice, čuvati tajnost Mastercard Identity Check zaporki i ne davati podatke o Kartici, osim u slučaju korištenja Kartice sukladno ovim Općim uvjetima;
 - Po primitku PIN-a za Karticu i tijekom cijelog razdoblja valjanosti Kartice odnosno korištenja Kartice, Korisnik je dužan o njemu voditi strogu brigu na način da ne bude dostupan nikome osim samom Korisniku;
 - PIN nikada ne smije biti zapisan na Kartici i ne smije se nalaziti na mjestima gdje se nalazi Kartica, primjerice u novčaniku;
 - Ako Korisnik posumnja da je netko upoznat s njegovim PIN-om, obvezuje se izmijeniti PIN na Bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. Sav rizik zlouporabe PIN-a pada isključivo na teret Korisnika;
 - Na svim mjestima plaćanja gdje postoji mogućnost da netko vidi PIN Korisnik je obvezan na bilo koji mogući mu način zaštititi vidljivost PIN-a koji ukucava;
 - Korisnik je prilikom korištenja Kartice na svim mjestima koja zahtijevaju provlačenje ili umetanje Kartice ili su opremljena beskontaktnim čitačem Kartica provjeriti jesu li mjesta kroz koja se Kartica provlači ili na koja se umeće čudnog ili nepredviđenog izgleda. Ako jesu, Korisnik je o tome odmah dužan obavijestiti Banku i ni u kom slučaju

ne smije koristiti Karticu na takvom sumnjivom mjestu;

- Korisnik je dužan redovno pratiti Transakcije nastale Karticom te stanje po pripadajućem Računu, kao i voditi brigu o učinjenim troškovima nastalim korištenjem Kartice;
 - Korisnik se obvezuje da Karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koji su zakonom zabranjeni na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku Transakcije;
 - Karticu je nakon isteka roka valjanosti potrebno uništiti i s njom postupiti u skladu s odredbama važećih propisa o gospodarenju otpadnom električnom odnosno elektroničkom opremom ili je vratiti Banci;
 - U slučaju zatvaranja Računa Korisnik je dužan sve Kartice vratiti Banci uništene na prethodno opisani način.
- (3) Korisnik je dužan tijekom cijelog životnog ciklusa korištenja Kartice postupati u skladu s Općim uvjetima za korištenje Mastercard Identity Check usluge, te aktima i uputama Banke koji propisuju mjere zaštite i sigurnost vezanu za kartično poslovanje. Osnovni korisnik snosi svaku štetu koja je nastala nepridržavanjem obveza u korištenju Kartice i odredaba navedenih uvjeta, akata i uputa Banke.

V. LIMITI I OGRANIČENJA U KORIŠTENJU KARTICE

Članak 9.

- (1) Banka utvrđuje sljedeće limite za Kartice:
- (a) ukupni Dnevni limit iznosa za podizanje gotovine na bankomatu, iznosa za plaćanja na EFTPOS uređajima, Samoposlužnim uređajima i plaćanje na Internetskim prodajnim mjestima,
 - (b) ukupni Dnevni limit za podizanje gotovine na bankomatu,
 - (c) ukupan Dnevni limit za plaćanje na EFTPOS uređajima, samoposlužnim uređajima i Internetskim prodajnim mjestima, te za podizanje gotovine na EFTPOS uređajima,
 - (d) maksimalni dnevni broj korištenja na bankomatima,
 - (e) maksimalni dnevni broj korištenja EFTPOS uređajima, Samoposlužnim uređajima i na Internetskim prodajnim mjestima,
 - (f) maksimalni mogući povrat sredstava na EFTPOS uređajima i to po Transakcijskom računu i po Kartici, a o čemu će Banka obavijestiti Korisnika.
- (2) Banka zadržava pravo u bilo kojem trenutku promijeniti uvjete limita navedene u odredbama prethodnog stavka. Klijent može zatražiti promjenu dnevnih limita.
- (3) Izvršenje Transakcija podizanja gotovine i Transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja dopušteno je u okviru posebnih limita, sukladno pregledu Dnevnih limita po Karticama za podizanje gotovine i plaćanje na prodajnim mjestima. Navedena ograničenja se uvode radi zaštite Korisnika od eventualne zlouporabe Kartice. Dnevni limiti se objavljuju na internetskoj stranici Banke i dostupni su u svim poslovnicama Banke. Platne transakcije koje prelaze navedene limite Banka će odbiti.

Članak 10.

- (1) Banka će blokirati Karticu po primitku zahtjeva Korisnika u slučaju krađe ili nestanka Kartice u skladu s čl. 19. ovih Općih uvjeta.
- (2) Banka je ovlaštena blokirati Karticu i bez prethodnog zahtjeva Korisnika u sljedećim slučajevima:
 - ako Korisnik postupi 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 i na sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma,
 - ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija,
 - ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno Sankcijama,
 - ako je tri puta uzastopno unesen pogrešan PIN,
 - po saznanju Banke o smrti Korisnika,
 - u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sigurnost Kartice,
 - u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijave ili zloupotrebe.
- (3) Korištenje Kartice može se deblokirati podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice. Blokadom Kartice ne prestaje odgovornost Korisnika za Transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.
- (4) Prije blokiranja Kartice Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o namjeri i razlozima blokiranja Kartice. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokiranja Kartice, učinit će to neposredno nakon toga telefonski, putem ugovorenog komunikacijskog sredstva ili na drugi odgovarajući način. Banka nije dužna obavještavati Korisnika ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno zakonu.

VI. DAVANJE SUGLASNOSTI ZA AUTORIZACIJU TRANSAKCIJA

Članak 11.

- (1) Platna transakcija koju je inicirao Korisnik smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje Platne transakcije na ugovoreni način.
- (2) Sukladno niže navedenim odredbama o vrstama Transakcija i načinu davanja suglasnosti za te Transakcije, Korisnik prihvaća da su predmetni načini identifikacije isključiva i nedvojbeno potvrda identiteta Korisnika i ujedno isključiva i nedvojbeno potvrda suglasnosti za obavljene usluge.
- (3) Korisnik daje suglasnost za izvršenje Platne transakcije, odnosno Platna transakcija smatra se autoriziranom:
 - uručanjem ili prinošenjem Kartice na isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca i potpisivanjem potvrde o Transakciji podizanja gotovog novca putem EFTPOS-a na isplatnom mjestu, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS koji to

- traži,
- umetanjem ili prinošenjem Kartice na Prihvatnom mjestu radi plaćanja roba i usluga i potpisivanjem potvrde o Transakciji generirane iz EFTPOS-a, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS koji to traži,
 - umetanjem ili prinošenjem Kartice u/na bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat,
 - unosom Broja Kartice, datuma isteka Kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice i, ako Prihvatno mjesto to zatraži, Pouzdanom autentifikacijom putem mobilne aplikacije ili putem SMS poruke, pri plaćanju roba i usluga putem interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje,
 - sklapanjem ugovora o terećenju Kartice,
 - 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, zbog brzine ili tehnoloških preuvjeta, a do iznosa transakcije propisanog od kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja).
- (4) Kartice koriste Mastercard Identity Check uslugu, a potrebni uvjeti za korištenje te usluge nalaze se u Općim uvjetima za korištenje Mastercard Identity Check koje je Korisnik obvezan prihvatiti prije korištenja Kartice na internetu, odnosno na Internetskom prodajnom mjestu koje također sudjeluje u Mastercard Identity Check programu. Ako Korisnik bude koristio Karticu na Internetskom prodajnom mjestu koje ne sudjeluju u navedenom programu, tada će autorizacije Transakcija vršiti unosom potrebnih podataka koje traži trgovac, s tim da se Korisnik treba obvezno pridržavati sigurnosnih savjeta za kupovinu na internetu koji su dio ovih Općih uvjeta kao i najboljih praksi u korištenju Kartica na internetu.
- (5) Korisnik je dužan čuvati sve slipove/račune za slučaj eventualnih reklamacija, odnosno čuvati njihove kopije.
- (6) Korisnik ne može opozvati izvršenje Transakcije nakon što je ona autorizirana.

VII. NAKNADE I TEČAJEVI ZA TRANSAKCIJE UČINJENE KARTICOM

Članak 12.

- (1) Za sve Transakcije učinjene Karticom u zemlji ili u inozemstvu Banka će teretiti Račun Osnovnog korisnika s danom prispjeca obavijesti o Transakciji u Banku i s datumom izvršenja (valute) koji je jednak datumu nastanka Transakcije.
- (2) Osnovni korisnik preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih Kartica izdanih uz Račun, bez obzira koristi li se Karticom Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik.

Članak 13.

- (1) Za sve Transakcije učinjene Karticom u inozemstvu, a ako nije drugačije definirano propisom koji uređuje kartična plaćanja u Republici Hrvatskoj ili pravilima Mastercarda, Banka će teretiti Račun Osnovnog korisnika u Domaćoj valuti za protuvrijednost obračunske valute Mastercarda po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle Transakcije.
- (2) Iznos tečaja kod preračunavanja iznosa iz izvorne valute u kojoj je napravljena Transakcija Karticom u inozemstvu u obračunsku valutu Mastercarda (valuta Transakcije koju dobiva Banka) ne ovisi o Banci već se preračunavanje vrši na strani Mastercarda. Ovisno o tome gdje je transakcija napravljena, ona može prolaziti kroz nekoliko

preračunavanja valuta po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja, već se ona rade na strani Mastercarda po tečajnim listama koje određuje Mastercard na temelju svojih poslovnih pravila. Korisnik može pronaći dnevne tečajeve Mastercarda na njegovim Internetskim stranicama <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html> ili informaciju o njima zatražiti od Banke.

Članak 14.

- (1) 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 Prihvatnom mjestu (uključujući i prodaju putem interneta) u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od valute terećenja Računa, iskazati ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u valutu terećenja Računa kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje Transakcije. Banka će Korisnika o predmetnoj marži informirati putem adrese e-pošte, odnosno SMS poruke, ovisno o ugovorenom odnosno dostupnom elektroničkom kanalu komunikacije koji Banka omogući za slanje navedenih poruka.
- (2) Banka će obavijest o predmetnoj marži dostavljati jednom u kalendarskom mjesecu u kojem za Korisnika zaprimi prvi nalog za izvršenje Transakcije Karticom istog kartičnog branda izražen u istoj stranoj valuti. Predmetna marža koju Banka dostavlja nakon primitka naloga za izvršenje Transakcije može se u svojem nominalnom iznosu razlikovati od naknade koja bi bila obračunata u trenutku stvarnog terećenja Računa, s obzirom na to da se terećenje Računa provodi primjenom tečajeva važećih u stvarnom trenutku terećenja Računa, dok se za potrebe obavijesti Korisniku marža izračunava primjenom tečajeva važećih u trenutku primitka naloga za izvršenje Transakcije.
- (3) Gore navedene informacije pružaju se bez naplate naknade, na razumljiv način.
- (4) 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.
- (5) Također, informacija o predmetnim maržama dostupna je svakodobno na službenim internetskim stranicama Banke www.hpb.hr unutar Tečajne liste Banke za kartične Transakcije.

Članak 15.

- (1) Korisnik može na Prihvatnim mjestima u inozemstvu koja nude Dinamičku konverziju valuta izabrati da mu pružatelj platnih usluga tog Prihvatnog mjesta provede konverziju valute Platne transakcije u Domaću valutu ili da je ne provede, u kojem slučaju konverziju provodi Banka.
- (2) Ako Korisnik izabere da mu konverziju provede pružatelj platnih usluga na čijem Prihvatnom mjestu koristi Karticu, Banka ne odgovara za tečaj i naknade koje to Prihvatno mjesto primjenjuje jer joj oni nisu poznati.
- (3) 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 Dinamičku konverziju valuta.
- (4) Ako Korisnik ne izabere da mu konverziju provede pružatelj platnih usluga na čijem je Prihvatnom mjestu, konverziju će provesti Banka na način opisan u članku 13. ovih Općih

uvjeta. Kad Banka provodi takvu konverziju iz valuta zemalja Europskog gospodarskog područja u Domaću valutu, na Tečajnoj listi Banke za kartične transakcije dostupnoj putem njezine web stranice iskazuje naknadu 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.

- (5) U iznimnim slučajevima moguće je da će Banka poslati Korisniku navedenu obavijest o postotku marže za Transakcije provedene na određenom Prihvatnom mjestu na internetu za koje se smatra da se radi o Prihvatnom mjestu u Republici Hrvatskoj, a kod kojih je pružatelj platnih usluga iz druge države članice Europskog gospodarskog područja, za što Banka ne može odgovarati.

VIII. BESKONTAKTNA FUNKCIONALNOST KARTICE

Članak 16.

- (1) Korisnik može aktivirati beskontaktnu funkcionalnost Kartice provođenjem prve Transakcije na klasičan način umetanjem ili provlačenjem Kartice na EFTPOS uređaju ili bankomatu uz potvrdu PIN-om. Nakon toga, na prodajnom mjestu Korisnik može odabrati želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno ili beskontaktno prislanjanjem Kartice na EFTPOS uređaj ili beskontaktni čitač kartica na bankomatu.
- (2) Maksimalan iznos Transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće.
- (3) Za Transakcije Karticom Banke koje su ispod maksimalno definiranog iznosa beskontaktna Transakcije, ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, Korisnik daje suglasnost za izvršenje Transakcije samim prislanjanjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-om.
- (4) Za Transakcije Karticom Banke iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktna Transakcije, ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktna Transakcije Korisnik daje PIN-om.
- (5) Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika zatražiti autorizaciju određene beskontaktna Transakcije na klasičan način uz unošenje PIN-a.

Članak 17.

- (1) Korisnik prima na znanje da je, nakon realizacije beskontaktnih Transakcija, autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe Transakcija ili tehnoloških preuvjeta, od strane kartičnih kuća propisano da ne postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj Transakciji Korisniku. No ako Korisnik inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj Transakciji, može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje te potvrde (slipa). Korisnik koji koristi Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da kod obrade beskontaktnih Transakcija datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktna Transakcije te je dužan redovno pratiti Transakcije nastale Karticom i stanje po pripadajućem Računu.
- (2) Korisnik koji koristi Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom

Karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti njeno korištenje trećim osobama te se brinuti da se svi postupci Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

IX. NEAUTORIZIRANE, NEUREDNO IZVRŠENE I PLATNE TRANSAKCIJE IZVRŠENE SA ZAKAŠNENJEM

Članak 18.

- (1) Korisnik je dužan bez odgode obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj Transakciji, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja Kartice jer u protivnom gubi prava koja mu po toj osnovi pripadaju.
- (2) Banka će najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranoj Transakciji od Korisnika ili saznanja za neautoriziranu Transakciju na neki drugi način, opozvati terećenje po Kartici, odnosno Računu, za iznos koji odgovara iznosu neautorizirane Transakcije, uvećano za pripadajuće kamate i naknade.
- (3) Banka nije dužna postupiti po prethodno navedenim odredbama ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.
- (4) Iznimno od gore navedenog, ako je izvršenje neautoriziranih Transakcija posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice, Korisnik odgovara za te transakcije do ukupnog iznosa od 50 (pedeset) EUR. U tom slučaju Korisnik ipak ne odgovara:
 - ako gubitak, krađu ili zlouporabu Kartice nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane Transakcije,
 - ako su neautorizirane Transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika Banke ili drugog subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane,
 - ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi Kartice,
 - ako Banka ne zahtijeva i ne primijeni Pouzdanu autentifikaciju Korisnika.
- (5) Korisnik u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane Transakcije ako su one posljedica prijevarnog postupanja Korisnika ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više njegovih obveza vezanih uz prijavu gubitka/krađe/zlouporabe Kartice ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje.
- (6) Ako je izvršenje Transakcije posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice ili njezinog neovlaštenog korištenja, Korisnik ne odgovara za neautorizirane Transakcije koje su izvršene nakon što je izvršio prijavu, osim ako je postupao s namjerom prijevare.

X. GUBITAK ILI KRAĐA KARTICE

Članak 19.

- (1) Korisnik snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno, prijevarno i zlonamjerno korištenje Kartice kao i za korištenje Kartice koje nije u skladu s ovim Općim uvjetima.
- (2) Korisnik je obvezan odmah prijaviti gubitak ili krađu Kartice Autorizacijskom centru Banke od 0-24 sata na broj telefona +385 (1) 3078 699 ili, ako nije isteklo radno vrijeme Banke, osobno u najbližu poslovnicu Banke. Telefonsku prijavu gubitka ili krađe Kartice Korisnik

je obvezan potvrditi pisanim putem isti ili najkasnije slijedeći dan od telefonske prijave kontakt osobi u Banci.

- (3) Korisnik je odgovoran za sve Transakcije nastale do trenutka prijave Banci gubitka ili krađe Kartice.
- (4) Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će na zahtjev Korisnika izdati Zamjensku Karticu i PIN. Trošak izdavanja Zamjenske kartice snosi Korisnik u skladu Odlukom o naknadama.
- (5) Korisnik se obvezuje na zahtjev Banke sudjelovati u istrazi u pogledu gubitka ili zlouporabe ili nepravilnosti Kartice, te je suglasan da je Banka ovlaštena račune koje Korisnik reklamira podnijeti na grafološko vještačenje, kao i poduzeti sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica. Ako se ustanovi da nije došlo do neovlaštene zlouporabe Kartice od strane treće osobe, Korisnik je obvezan podmiriti sve troškove istrage, uključujući i troškove grafološkog vještačenja te odgovarajuće naknade u skladu s važećom Odlukom o naknadama.
- (6) Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu koju je prijavio kao nestalu, ne smije ju koristiti već je obvezan o tome pisanim putem obavijestiti Banku, a Karticu uništiti.

XI. NAKNADE

Članak 20.

- (1) Naknade vezane uz izdavanje i korištenje Kartice naplaćuju se s Računa Osnovnog Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o kamatama i naknadama, bez dodatne suglasnosti Korisnika. Naknade definirane Odlukom o naknadama promjenjive su i objavljuju se na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr i u poslovnicama Banke.
- (2) Svi iznosi naknada, kamata ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Osnovnog korisnika ugovoreni su u neto iznosu.
- (3) Osnovni korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti ili na bilo koji drugi način preuzeti prema pozitivnim propisima na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

XII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 21.

- (1) Banka će o prijedlogu izmjene Općih uvjeta obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena na način koji je ugovoren za dostavu obavijesti o promjenama i stanju na računu koja se dostavlja Korisniku.
- (2) Banka će prijedlog izmjene Općih uvjeta najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena objaviti na vidljivom mjestu u Poslovnoj mreži Banke i poslovnicama Ugovornih partnera Banke, putem internetske stranice Banke: www.hpb.hr te putem ostalih ugovorenih komunikacijskih kanala Banke.
- (3) Ako Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je suglasan s predloženim izmjenama.
- (4) Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja na snagu tih izmjena, a iznimno ima

mogućnost otkazati Ugovor bez naknade dva mjeseca nakon Dana pripajanja.

- (5) 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 od dana kada je Korisnik obaviješten o izmjeni Općih uvjeta.

Članak 22.

- (1) Na sve što nije regulirano odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja, Odluka o naknadama i ostali važeći akti Banke kao što su Opći uvjeti za korištenje Mastercard Identity Check, te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj. U slučaju neusklađenosti između prethodno navedenih akata i ovih Općih uvjeta, primijenit će se ovi Opći uvjeti ako nisu u suprotnosti s važećim propisima u Republici Hrvatskoj.
- (2) Na sve prigovore Korisnika u vezi s korištenjem Kartice primjenjuju se odredbe o pravnoj zaštiti sadržane u Općim uvjetima poslovanja.
- (3) Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

Članak 23.

- (1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od dana 03. srpnja 2023. godine.
- (2) Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti o izdavanju i korištenju debitne kartice banke od 1.1.2023.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo