



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo dana 15. studenoga 2022. godine Uprava Banke donosi slijedeće

## **OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE PLATNIH KARTICA ZA POSLOVNE SUBJEKTE**

### **1. Opće odredbe**

Ovim Općim uvjetima poslovanja za izdavanje i korištenje platnih kartica za poslovne subjekte (dalje: **Opći uvjeti**) uređuje se ugovorni odnos koji nastaje između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: **Banka**) i poslovnog subjekta na čiji je zahtjev izdana, odnosno koji je koristi i čiji je vlasnik Banka.

Ove Opće uvjete donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4, sa sljedećim općim podacima:

<b>Adresa elektroničke pošte:</b>	hpb@hpb.hr
<b>Internet stranice:</b>	www.hpb.hr
<b>INFO telefon:</b>	0800 472 472
<b>BIC (SWIFT):</b>	HPBZHR2X
<b>OIB:</b>	87939104217
<b>Broj računa:</b>	2390001-1070000029
<b>IBAN:</b>	HR46 2390 0011 0700 0002 9
<b>Upis kod Trgovačkog suda u Zagrebu (MBS):</b>	080010698
<b>Tijelo nadležno za nadzor:</b>	Hrvatska narodna banka

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenom na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

Opći uvjeti primjenjuju se i na obavljanje pojedinih platnih usluga koje je Banka temeljem ugovora povjerila trećoj strani – ugovornim partnerima.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za usluge u poslovanju (dalje: **Odluka o naknadama**), Odlukom o visini kamatnih stopa Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: **Odluka o visini kamatnih stopa**) i Odlukom o limitima u poslovanju s Visa Business karticama (dalje: **Odluka o limitima**) sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Klijenta. U odnosu na navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni.

Svi opći uvjeti poslovanja i odluke iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta zajedno s podnesenim i od strane Banke prihvaćenim zahtjevom za izdavanje određene vrste platne kartice (dalje: **Pristupnica**) te Ugovorom o izdavanju i korištenju VISA Bonus plus kartice

Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo ili Ugovorom o izdavanju i korištenju VISA Business kartice Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, čine Okvirni ugovor.

Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## **2. Značenje pojmova**

**Autorizacija** – platna transakcija smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

**Bankomat** – samoposlužni uređaj za uplatu i/ili isplatu i uplatu gotovine i ostale automatizirane usluge.

**Datum dospijea** – datum kad troškovi učinjeni karticom u prethodnom obračunskom razdoblju dospijevaju na naplatu.

**Dinamička konverzija valuta - *Dynamic currency conversion (DCC)*** - usluga kod koje, prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu, Korisnik može, ukoliko mu je navedeno ponuđeno na ekranu uređaja, odabrati iznos terećenja u domicilnoj valuti. Primjenjivi tečaj za dinamičku konverziju valute i eventualna naknada za uslugu prikazani su na ekranu uređaja te potvrdi o transakciji.

**Distribucijski kanal** – distribucijski kanali u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke, a obuhvaćaju poslovnu mrežu Banke, poslovnice ugovornih partnera, bankomate, internetsko bankarstvo, mobilno bankarstvo i internetsku stranicu Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) i ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati Distribucijski kanal za određeni proizvod ili uslugu.

**Dnevni limit** – iznos sredstava koji Korisnik može iskoristiti dnevno za podizanje gotovog novca i pri plaćanju roba i/ili usluga.

**Domaća valuta** – službena valuta Republike Hrvatske.

**EFTPOS** – uređaj na prodajnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca, uplatu sredstava na račun putem kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju personaliziranom sigurnosnom vjerodajnicom kartice, potpisom ili prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.

**Korisnik kartice** (dalje: **Korisnik**) – fizička osoba koju je Klijent koji podnosi zahtjev za izdavanje kartice ovlastio za korištenje kartice i čije je ime navedeno na kartici.

**Limit potrošnje** – iznos sredstava koji Banka odobrava Klijentu za korištenje svih izdanih kartica s odgodom plaćanja (*charge*) i kojeg Korisnik može iskoristiti za podizanje gotovog novca i pri kupnji roba i/ili usluga.

**Minimalni iznos otplate** – postotak ukupnog troška, uz primjenu određenog postotka utvrđenog u Pristupnici, koji dospijeva na naplatu po kartici, uvećan za iznos naknada i kamate.

**Obavijest o učinjenim troškovima** – pisana informacija Klijentu o ukupnim troškovima učinjenim karticama svih Korisnika u prethodnom obračunskom razdoblju, a dostupna je Klijentu u papirnatom obliku i/ili drugim ugovorenim Distribucijskim kanalom (dalje: Obavijest).

**Obračunsko razdoblje** – razdoblje između formiranja dviju Obavijesti, osim prvog obračunskog razdoblja koje počinje s danom dostave kartice Klijentu/Korisniku

**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 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 poleđini kartice, datum važenja kartice, potpis korisnika kartice te PIN i token/mToken lozinka:

- 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 autorizacije platnih transakcija karticom prilikom kupovine na prodajnim mjestima na Internetu.

**Platna kartica** (dalje: **kartica**) – međunarodno valjana kartica koja Korisniku omogućuje plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu, podizanje gotovog novca i korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. Karticom se smatra kontaktna i beskontaktna kartica Banke. Beskontaktna kartica je kartica koja uz standardne funkcionalnosti kontaktnog korištenja kartice provlačenjem ili umetanjem kartice u EFTPOS uređaj, odnosno bankomat, omogućava beskontaktno korištenje kartice prinošenjem, kartice EFTPOS uređaju, odnosno bankomatu. Prema pravilima kartičnih kuća i ovisno o iznosu transakcije, autorizacija transakcije plaćanja provodi se ili samo prinošenjem kartice EFTPOS uređaju ili prinošenjem kartice EFTPOS uređaju i potpisom na potvrdu o izvršenom plaćanju, odnosno unosom PIN-a.

- a) **Kartica s odgodom plaćanja (*charge*)** – kartica čijim korištenjem nastao ukupan iznos troškova Klijent podmiruje u cijelosti jednom mjesečno na unaprijed određeni datum dospjeća.
- b) **Kreditna kartica (*revolving*)** – kartica čijim korištenjem nastao ukupan iznos troškova Klijent podmiruje mjesečno u određenom mjesečnom minimalnom iznosu otplate na unaprijed određeni datum dospjeća. Ostatak učinjenih troškova prenosi se na sljedeće obračunsko razdoblje.

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

**Politika zaštite osobnih podataka** - je temeljni akt Banke koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.

**Poslovni subjekt** – je svaka pravna osoba, tijelo državne vlasti, jedinica lokalne ili područne samouprave te njihova tijela, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.), kao i svaka fizička osoba (nepotrošač) koja djeluje unutar područja svoje registrirane gospodarske

djelatnosti (pod čime se podrazumijeva i obrt i opg) ili slobodnog zanimanja, predstavništvo strane pravne osobe u Republici Hrvatskoj, podružnica stranog trgovačkog društva ili trgovca pojedinca upisana u mjerodavni registar u Republici Hrvatskoj, podružnica domaćeg trgovačkog društva ili trgovca pojedinca u inozemstvu, strano diplomatsko ili konzularno predstavništvo u Republici Hrvatskoj ili druga izvan teritorijalna organizacija ili tijelo koje na temelju međudržavnog ugovora djeluje na teritoriju Republike Hrvatske (dalje: **Klijent**).

**Pouzdana autentifikacija klijenta** - 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.

**Prigovor** - je pisani prigovor kojim podnositelj prigovora izražava svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili uslugu, pruženu uslugu ili poslovanje Banke s podnositeljem prigovora, a koji je upućen Banci na trajnom mediju ili sredstvom mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju, a uključuje i prigovor na neautorizirane transakcije platnom karticom.

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

**Pristupnica** – pisani zahtjev za izdavanje kartice koji se dostavlja Banci putem Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti, na obrascu koji odredi Banka, potpisan od strane Klijenta odnosno odgovorne osobe ovlaštene za zastupanje Klijenta (dalje: Ovlaštena osoba), pri čemu se prihvatom od strane Banke zasniva ugovorni odnos između Klijenta i Banke.

**Revolving kredit** – okvirni kredit s automatskim obnavljanjem kojeg Banka odobrava Klijentu, koji predstavlja ukupno dopušteni iznos za korištenje svih izdanih kartica i kojeg Korisnik može iskoristiti za podizanje gotovog novca i pri kupnji roba i/ili usluga.

**Tečajna lista Banke za kartične transakcije** – posebna tečajna lista koja se primjenjuje za konverziju transakcija učinjenih karticama i naknada povezanih s njima i dostupna je na [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

**Ugovor** – ugovor (Ugovor o izdavanju i korištenju VISA Bonus plus kartice Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo ili Ugovor o izdavanju i korištenju VISA Business kartice Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo) kojim se uređuje odnos između Banke i Klijenta i temeljem kojeg Banka izdaje karticu Klijentu te ukoliko je tako izrijekom ugovoreno, odobrava limit potrošnje za kartice s odgodom plaćanja (*charge*) i/ili *revolving* kredit za kreditne kartice prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti Klijenta, s određenim rokom korištenja i uz uvjet dostave instrumenata osiguranja, sve prema diskrecijskoj odluci Banke.

**Ukupan trošak** – iznos za koji se tereti Klijent, a koji uključuje sve troškove nastale korištenjem kartica, kamate, naknade, upisnine i članarine te ostale moguće troškove.

**Usluge izravnog bankarstva Banke** - skup usluga Banke koje čine on-line bankarstvo, usluga SMS-a, usluga e-maila i drugih ugovorenih usluga izravnog bankarstva, a koje nude informacije i/ili mogućnost obavljanja financijskih i nefinancijskih transakcija.

**Zamjenska kartica** – kartica koja se izdaje kao zamjena za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika.

Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima poslovanja imaju značenje kako je to utvrđeno Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte, a ukoliko nisu definirani niti njima, imaju značenje kako je to utvrđeno Zakonom o platnom prometu.

### **3. Izdavanje kartice**

Klijent može biti svaki poslovni subjekt koji zatraži izdavanje kartice dostavom Banci popunjene Pristupnice i ostale dokumentacije koju zatraži Banka i koji ispunjava uvjete za upotrebu kartice koje, ovisno o vrsti kartice, odredi Banka.

Banka u skladu s Općim uvjetima izdaje Visa Business karticu sa odgodom plaćanja (*charge*).

Klijent u Pristupnici određuje jednog ili više Korisnika za koje pojedinačno predlaže limit potrošnje. Odabir, promjena i opoziv limita potrošnje Klijenta odnosno limita potrošnje Korisnika te, u mjeri u kojoj to Banka omogući, određivanje, promjena i opoziv dnevnih limita temelje se na dostavi ispravno popunjenih obrazaca Banke.

Korisnik može biti samo poslovno sposobna punoljetna fizička osoba koja je osoba ovlaštena za zastupanje Klijenta (prokurist, direktor, član uprave) ili je u radnom odnosu s Klijentom.

Pristupnice i obrasci koje Klijent ili Korisnik dostavi Banci u vezi s ugovaranjem, upotrebom i prestankom upotrebe kartice moraju biti potpisani od Klijenta odnosno Ovlaštene osobe pri čemu Banka nije dužna provjeravati ispravnost pečata Klijenta odnosno uspoređivati njegov otisak ukoliko je isti otisnut na potpisnom kartonu deponiranom u Banci niti je odgovorna za eventualnu štetu koju je Klijent pretrpio zbog zlouporabe pečata ako je isti otisnut na Pristupnici i/ili obrascima, Ugovoru i ostaloj dokumentaciji koja čini Okvirni ugovor te na taj način Klijent prihvaća ove Opće uvjete.

Podnositelj zahtjeva odnosno Ovlaštena osoba može u svakom trenutku do dana izdavanja kartice odustati od zahtjeva za izdavanje kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja kartice u skladu sa Odlukom o naknadama.

Odluku o izdavanju kartice Banka donosi prema slobodnoj procjeni bez obveze davanja obrazloženja. Ako Banka odobri zahtjev za izdavanje kartice s odgodom plaćanja, pisanim će putem pozvati Klijenta da potpiše Ugovor te na taj način s njim zaključiti Ugovor.

Ugovor u ime i za račun Klijenta mogu zaključiti jedan ili više punomoćnika koji su na to ovlašteni specijalnom punomoći na kojoj je potpis ovlaštenih zastupnika Klijenta ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo. Punomoćnik ne može prenijeti svoja ovlaštenja na drugu osobu.

Nakon zaključenja Ugovora i pribavljanja instrumenata osiguranja (ako su isti ugovoreni), Banka za potrebe izdavanja i poslovanja s karticom Klijentu otvara račun i izdaje karticu s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice.

Banka dostavlja neaktiviranu karticu na adresu Klijenta prijavljenu Banci, odnosno na adresu za dostavu kartice navedenu u Pristupnici, ukoliko nije dogovoren drugačiji način preuzimanja kartice. Neaktivirana kartica ne može se koristiti prije nego što se aktivira na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

Klijent je dužan bez odgađanja predati Korisnicima sve kartice koje mu je dostavila Banka, ukoliko nije dogovoren način dostave kartica na adresu Korisnika odnosno ukoliko nije dogovoren drugačiji način preuzimanja kartice.

Klijent snosi svu odgovornost u slučaju izostanka predaje, neuredne predaje ili zakašnjele predaje kartica Korisnicima, kao i sav rizik od uništenja, oštećenja, otuđenja ili neovlaštenog korištenja kartica koje mu je dostavila Banka.

Uz karticu se dodjeljuje PIN koji se odvojeno od kartice dostavlja poštanskom pošiljkom na adresu Korisnika koju je Klijent prijavio Banci. PIN je poznat isključivo Korisniku i ne smije biti dostupan trećim osobama.

Vlasnik kartice jest Banka, a kartica glasi na Korisnika čije je ime otisnuto na kartici i koji ju jedini može koristiti.

Korisnik je obavezan potpisati primljenu karticu na predviđenom mjestu na njezinoj poleđini. Nepotpisana kartica ne smije se upotrebljavati. Korisnik snosi svu štetu i troškove nastale upotrebom nepotpisane kartice.

Potpisivanjem kartice i/ili njezinom prvom upotrebom od strane Korisnika u odnosu na Korisnika nastupaju pravni učinci ugovornog odnosa između Banke i Klijenta.

Kartica vrijedi do trenutka primitka i aktivacije obnovljene ili zamjenske kartice odnosno najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na kartici, a može se koristiti do isteka roka važenja Ugovora. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Klijenta koje su prije toga nastale korištenjem kartice.

Rok važenja Kartice se može automatski obnoviti ako Klijent uredno podmiruje obveze po kartici i pisanim putem ne otkáže karticu najkasnije dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće kartice te ukoliko nije istekao rok važenja Ugovora. Obnovljena kartica vrijedi od aktivacije, a aktivira se na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu. Obnovljena kartica ima iste personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice kao i kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće kartice.

Klijent/Korisnik može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje zamjenske kartice za izgubljenu ili ukradenu, oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika i/ili izdavanje nove personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice.

Trošak izdavanja zamjenske kartice i/ili personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice snosi Klijent.

Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, Klijentu/Korisniku 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 Klijenta i/ili Korisnika. U tom slučaju postojeća kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti Korisnika, a s kojim datumom će ju zamijeniti nova kartica, ali drugačijeg naziva. Postojeća kartica vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene nove kartice, a nova se aktivira na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

Klijent se obvezuje čuvati tajnost svih podataka koje je saznao u izvršavanju Ugovora, uključujući, ali ne ograničavajući se na osobne podatke Korisnika kartica te personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice kao što su broj i rok važenja kartice te kontrolni broj otisnut na poleđini kartice.

Obveza čuvanja tajnosti traje neograničeno vrijeme te ostaje na snazi i u slučaju prestanka važenja Ugovora.

#### **4. Limit potrošnje i revolving kredit**

Klijentu kojem je izdana kartica s odgodom plaćanja (*charge*) Banka odobrava limit potrošnje, a Klijentu kojem je izdana kreditna kartica odobrava *revolving* kredit određen u Domaćoj valuti. Visinu limita potrošnje i *revolving* kredita Banka određuje prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti Klijenta.

Iznos, način i rok korištenja odobrenog limita potrošnje i/ili *revolving* kredita te instrumente osiguranja određuje Ugovor. Po isteku roka korištenja odobrenog limita potrošnje, korištenje

kartice/kartica će Korisniku/Korisnicima bez obzira na rok važenja kartice biti onemogućeno, do produljenja roka korištenja odobrenog limita potrošnje.

Korištenjem kartica smanjuje se raspoloživi iznos limita potrošnje/*revolving* kredita Klijenta/Korisnika za sve učinjene troškove i to troškove nastale plaćanjem roba i usluga te podizanja gotovog novca i obračunatih naknada.

Kartica s odgodom plaćanja (*charge*) se može koristiti do visine odobrenog limita potrošnje, a kreditna kartica do visine odobrenog *revolving* kredita. Ukoliko je Klijent odnosno Korisnik u cijelosti iskoristio limit potrošnje, može ga ponovno koristiti po završetku obračunskog razdoblja, dok se iskorišteni *revolving* kredit obnavlja automatski u visini plaćenog minimalnog iznosa otplate odnosno u iznosu u kojem je Klijent otplatio *revolving* kredit.

Klijent i Korisnik dužni su pratiti da se korištenjem kartica ne prekorači odobrena visina limita potrošnje ili *revolving* kredita. U slučaju prekoračenja odobrenog limita potrošnje ili *revolving* kredita, iznos prekoračenja dospijeva na naplatu u cijelosti sa sljedećim datumom dospijeca. Banka može promijeniti visinu limita potrošnje i dnevnog limita u skladu sa svojim aktima ili na temelju pisanog zahtjeva Klijenta, o čemu se Klijent obavještava pisanim putem, dok se visina *revolving* kredita mijenja dodatkom Ugovoru.

## **5. Korištenje kartice**

Korisnik karticu po primitku obvezatno potpisuje kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na predviđenom mjestu na njoj poledini.

Klijent/Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko Klijent/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).

Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri kupnji roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom prihvata "Visa kartica", za kupnju bez prisustva kartice, za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplatinim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena prihvatom Visa kartice te za druge pogodnosti koje su omogućene Korisnicima kartice.

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

Svaki drugi način uporabe kartice, kao i uporaba kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici, smatra se zlouporabom te ima za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje. Korisnik se obvezuje da karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik prihvatanjem ovih Općih uvjeta preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje karticama koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Izdavanjem kartice Banka Korisniku omogućuje beskontaktno korištenje kartice. Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati tu mogućnost, može zatražiti ukidanje beskontaktno funkcije podnošenjem zahtjeva Banci putem Distribucijskih 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.

Korisnik se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja, troznamenasti kontrolni broj otisnut na poleđini kartice i sl.,
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice ne smije zapisati na kartici, na papiru ili drugim dokumentima ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju,
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice mora zapamtiti, pisanu obavijest o njima mora odmah uništiti,
- karticu mora koristiti tako da druge osobe, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na Internetu ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice,
- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji,
- dužan je odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije i potpisati potvrdu i to na jednaki način kako se je potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu,
- u slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta može zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji,
- dužan je čuvati potvrde o autoriziranim i neautoriziranim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem je ta transakcija izvršena ili je pokušano njeno izvršenje,
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko Internetskih stranica, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih Internetskih stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa,
- dužan se koristiti se karticom u skladu s odredbama Općih uvjeta, Ugovora i prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Korisnika uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa,
- dužan se koristiti karticom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske te dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje kartice te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa,
- za vrijeme trajanja ugovornog odnosa dostaviti Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja i/ili drugi prisilni propisi, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske.



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

- uručanjem ili prinošenjem kartice prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga te potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz EFTPOS uređaja odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj,
- uručanjem ili prinošenjem kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovog novca te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj na isplatnom mjestu, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovog novca iz EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu,
- umetanjem Kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat,
- pri plaćanju robe i usluga putem Interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira te se platna transakcija autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini kartice odnosno pouzdanom autentifikacijom ili jednokratnom lozinkom koju generira token odnosno mToken ako Korisnik obavlja transakciju koristeći uslugu izravnog bankarstva Banke,
- umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja karticom, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od ranije opisanih načina),
- za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez autorizacije potpisom ili PIN-om. Ovi se limiti mogu razlikovati na različitim tržištima, odnosno u različitim zemljama. Iz sigurnosnih razloga ponekad je i transakcije beskontaktnom karticom ispod propisanog limita potrebno autorizirati PIN-om ili potpisom, čime se potvrđuje da je kartica u posjedu ovlaštenog korisnika koji jedini zna ispravan PIN ili čiji je potpis autentičan. Unos PIN-a ili traženje potpisa za transakcije beskontaktnom karticom ispod limita može biti uvjetovan i parametrima određenim od strane Banke, a koji se postavljaju prema iznosu i broju prethodno učinjenih beskontaktnih transakcija.

Uneseni PIN nedvojbeni je dokaz identiteta Korisnika i autentifikacije obavljene transakcije. Banka jamči tajnost izračuna PIN-a i nedostupnost saznanja o njemu. Potpisana potvrda o provedenoj transakciji pri kupnji robe i usluga na prodajnom mjestu predstavlja dokaz da je transakcija autentificirana od strane Korisnika.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Korisnika i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti od Korisnika naknadu za opoziv suglasnosti.

Platne transakcije koje Korisnik inicira karticom izdanom nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, prioritetno se autoriziraju unošenjem PIN-a.

## **6. Upisnina, članarina, kamate, tečajevi i naknade**

Banka naplaćuje Klijentu upisninu jednokratno.

Za svaku godinu važenja Banka naplaćuje godišnju članarinu za svaku izdanu karticu unaprijed.

Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se u skladu sa Odlukom o naknadama i Odluci o visini kamatnih stopa važećima na dan obračuna naknade

odnosno kamate. Klijent je dužan plaćati i ostale naknade za korištenje kartice propisane Odlukom o naknadama.

Naknade za podizanje gotovog novca naplaćuju se u cijelosti na dan dospijeća i smanjuju raspoloživi limit potrošnje. Kod kreditnih kartica upisnina, članarina i kamata uključuju se u iznos minimalne otplate prilikom mjesečnog obračuna, naplaćuju se u cijelosti na dan dospijeća i ne utječu na raspoloživi limit potrošnje. Izvodi iz Odluke o naknadama i Odluke o visini kamatnih stopa, u dijelu u kojem se one odnose na Klijenta, dostupni su u pisanom obliku putem Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu/Korisniku može omogućiti.

Redovna kamata na *revolving* kredit se obračunava na iznos preostalog duga iz prethodnog obračunskog razdoblja do konačne otplate *revolving* kredita, a plaća se mjesečno na dan dospijeća plaćanja troška prema Obavijesti.

Iznos obračunate redovne kamate iskazuje se u Obavijesti i uključuje se u cijelosti u minimalan iznos otplate koji je Klijent obavezan platiti.

Redovna kamata na *revolving* kredit se obračunava i naplaćuje u skladu sa Odlukom o visini kamatnih stopa Banke, koja je promjenjiva ovisno o promjenama na tržištu kapitala i/ili promjenama u kreditno-monetarnoj politici Republike Hrvatske te ostalim mogućim promjenama koje mogu utjecati na promjene kamatnih stopa Banke.

Ukoliko Klijent nije osigurao sredstva na svom računu za podmirenje dospjelog troška, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva u skladu sa zakonskim propisima.

Efektivna kamatna stopa je promjenjiva u skladu sa promjenama i pretpostavkama za promjenu redovne kamatne stope i ostalih elemenata koji utječu na promjenu kamatnih stopa, a Banka će je iskazivati u skladu s mjerodavnim propisima. Redovna kamatna stopa jednaka je efektivnoj kamatnoj stopi.

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.

Iznos primjenjivog tečaja i/ili naknade koja se naplaćuje Klijentu određen je od strane inozemne banke i biti će transparentno prikazan na ekranu uređaja prije izvršenja transakcije, stoga Banka ne preuzima odgovornost za tečaj i/ili naknade koje će se obračunati prilikom korištenja navedene usluge.

Ukoliko Korisnik kartice prihvati uslugu dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i/ili naplaćene naknade biti će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj transakciji. Usluga dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za Korisnika kartice od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se kartica koristi.

Banka će Klijenta obavještavati putem Obavijesti o svakoj promjeni godišnje kamatne stope i naknada.

Svi troškovi učinjeni 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 višekratnog mijenjanja tečaja od strane Visa-e mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.

Sve transakcije i storna/povrati provedeni u kunama prije 01. siječnja 2023. godine bit će preračunati 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. siječnja 2023. godine provesti u Domaćoj valuti.

Tečaj Visa International dostupan je javnosti na Internet stranicama:

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

Tečajne liste Banke dostupne su putem INFO telefona 072 472 472 ili u pisanom obliku putem Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu/Korisniku može omogućiti.

Na odnose između Banke i Korisnika ne primjenjuje se članak 3a, stavci 5. i 6. Uredbe (EZ) br. 924/2009 u pogledu određenih naknada za prekogranična plaćanja u Uniji i naknada za preračunavanje valuta. Slijedom navedenog, Banka ne šalje Korisniku elektroničku obavijest nakon primitka naloga za izvršenje transakcije podizanja gotovog novca na bankomatu/isplatnom mjestu ili nakon primitka naloga za izvršenje transakcije plaćanja na prodajnom mjestu (uključujući i prodaju putem interneta) u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od valute terećenja računa, iskazanu 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 je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati usluge koje se mogu obavljati karticom što uključuje i promjene u pogledu dnevnih limita.

Ukoliko Klijent i/ili Korisnik zaprimi uplatu novčanih sredstava od strane ili putem online pružatelja platnih usluga, Banka ni na koji način ne odgovara za iznos uplaćen od online pružatelja platnih usluga niti za tečajeve koje je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

## **7. Izvješćivanje i uvjeti plaćanja**

Banka jednom mjesečno, putem pisane Obavijesti, izvještava Klijenta o svim prometima nastalim korištenjem kartica, o visini odobrenog *revolving* kredita/limita potrošnje, iznosu dnevnog limita, iznosu kamate i kamatnoj stopi na *revolving* kredit, minimalnom iznosu otplate, odnosno ukupnom dugovanju, dospijeću plaćanja, promjenama kamatnih stopa i ostalome.

Ukoliko Klijent ne primi Obavijest najkasnije do datuma dospijeća određenog u Pristupnici, dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom Obavijest smatra uredno uručenom.

Svi podaci navedeni u Obavijesti su obvezujući za Klijenta.

Obveze plaćanja dospijevaju na naplatu 10 (deset) dana od datuma Obavijesti. Ukoliko je datum dospijeća plaćanja neradni dan, obveza plaćanja dospijeva prvi idući radni dan. Neradnim danima se smatraju subote, nedjelje, državni blagdani i ostali neradni dani u Republici Hrvatskoj koji su određeni odlukom nadležnih državnih tijela.

Klijent je dužan osigurati pokriće na svom računu na dan dospijeća plaćanja izuzev Klijenta koji je korisnik državnog proračuna Republike Hrvatske obzirom posluje putem jedinstvenog računa državnog proračuna Republike Hrvatske.

Klijent je suglasan da je na dan dospjeća plaćanja određenog u Pristupnici i Obavijesti, Banka ovlaštena, bez daljnjeg pitanja i odobrenja Klijenta, teretiti njegov račun otvoren u Banci za:

- minimalan iznos otplate za kreditne kartice (5% ukupnih troškova),
- ukupno dugovanje za kartice s odgodom plaćanja.

Ukoliko je minimalan iznos otplate za kreditnu karticu manji od 13,27 eura, trošak će se naplatiti u iznosu od 13,27 eura.

Ukoliko je ukupan trošak za kreditnu karticu manji od 13,27 eura, naplaćuje se ukupan trošak.

Klijent može uplatiti i veći iznos od minimalnog iznosa otplate, odnosno, podmiriti ukupan trošak.

Klijent ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijebaj međusobnih potraživanja, uključujući i potraživanja koja ima prema Banci po osnovi depozita ili drugih pravnih poslova, kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje Klijent ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena podnositi naloge za plaćanje na teret računa Klijenta radi naplate svojih dospjelih nepodmirenih potraživanja.

Klijent koji je korisnik državnog proračuna troškove nastale karticom obvezuje se podmiriti uplatom/bezgotovinskim prijenosom s jedinstvenog računa državnog proračuna Republike Hrvatske.

### **8. Odgovornosti za obveze nastale izdavanjem i korištenjem kartice**

Klijent je dužan pisanim putem prijaviti Banci svaku promjenu svojih osobnih podataka kao i osobnih podataka Korisnika, uključujući promjenu adrese, promjenu imena i/ili prezimena i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja kartica i to bez odgađanja a najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana nastanka promjene te istodobno dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

Ukoliko Klijent ne postupi u skladu s obvezom iz prethodnog stavka, Banka može otkazati Ugovor i Klijentu odnosno Korisniku uskratiti pravo korištenja kartice, oduzeti karticu te naplatiti sve troškove nastale korištenjem kartice kao i troškove oduzimanja kartice.

Klijent o promjenama osobnih podataka obavještava Banku u centrima ili poduzetničkim centrima Banke ili putem ostalih Distribucijskih kanala kojima mu Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja obavijesti.

Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobne ili neuredne obavijesti o promjenama osobnih podataka.

Banka će sve obavijesti za koje je to predviđeno Općim uvjetima dostavljati Klijentu pisanim putem na adresu koju je Klijent naznačio u Pristupnici kao adresu za dostavu obavijesti, odnosno na drugu adresu o kojoj je Klijent prethodno pisanim putem uredno obavijestio Banku. Klijent je suglasan da se prilikom korištenja kartice može provjeriti identitet Korisnika na prodajnom mjestu te se obvezuje da će Korisnik na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.

Korisnik/Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana terećenja/odobrenja Kartice i/ili primitka Obavijesti u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, 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.

Klijent odgovara za sve troškove i ostale obveze nastale korištenjem kartica izdanih na temelju Ugovora zaključenog s Bankom, a svaki Korisnik solidarno s Klijentom odgovara za troškove i ostale obveze nastale korištenjem kartice na kojoj je otisnuto njegovo ime.

Korisnik/Klijent odgovara u cijelosti za troškove, naknade i štetu nastalu korištenjem kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe kartice u slučaju krađe personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice ili podataka s kartice.

Klijent nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice u slučaju kada su platne transakcije izvršene nakon što je Korisnik, odnosno, Klijent obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice u skladu s ovim Općim uvjetima.

Klijent i/ili Korisnik u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije:

- ako je postupao prijeverno, s namjerom ili krajnjom nepažnjom,
- ako se nije koristio karticom u skladu s ovim Općim uvjetima i Ugovorom,
- ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice, a izvršenje neautorizirane platne transakcije je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice ili
- ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice, što je za posljedicu imalo zlouporabu kartice

te se ne može pozivati na odredbu o isključenju odgovornosti iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta.

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost korištenja kartice, kao i za štetu koju bi Klijent i Korisnik uslijed toga pretrpjeli, ako je ona izazvana objektivnim smetnjama izvan kontrole Banke. Objektivnim smetnjama se smatraju svi događaji ili radnje koji otežavaju ili onemogućavaju korištenje kartice kao i obavljanje platnih transakcija koje su povezane s korištenjem kartice koji su prouzročeni djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih djela, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti.

## **9. Podnošenje prigovora i odgovornost Banke**

Klijent/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).

Klijent/podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor na jedan od slijedećih načina:

- osobno u centru ili poduzetničkom centru,
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i [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, 10 000 Zagreb,
- telefaksom: 01/4707 987.

Prigovori koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu osobnih podataka na e-mail: [dpo@hpb.hr](mailto:dpo@hpb.hr) i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka Banke objavljenoj na internetskoj stranici Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje slijedeće podatke:

- osobne podatke odnosno naziv, adresu/sjedište i OIB Klijenta/podnositelja prigovora,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

U slučaju da Klijent podnosi Prigovor zbog sumnje na prijevaru kod izvršenja neautoriziranih Platnih transakcija, mora prilikom podnošenja Prigovora navesti i sporne Transakcije ili okvirni datum provođenja tih Transakcija.

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

Ukoliko Klijent/podnositelj prigovora smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.

U svrhu rješavanja prigovora Klijent je dužan priložiti Banci primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Internetskih stranica, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koje dobije od prihvatnog mjesta. U slučaju prigovora Klijenta zbog nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Banka će bez odgađanja izvršiti povrat nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno, dovesti terećeni račun/karticu Klijenta u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

Banka nije dužna izvršiti povrat novčanih sredstava ako ima opravdan razlog za sumnju na prijevaru i ako je o navedenom prethodno obavijestila Hrvatsku narodnu banku.

Ako u skladu sa ovim Općim uvjetima poslovanja Banka izvrši povrat iznosa platne transakcije koje je bila predmet prigovora, a naknadno se tijekom rješavanja prigovora utvrdi odgovornost Klijenta za njeno izvršenje, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov račun/karticu u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.

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

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,
- prijevare ili namjere ili krajnje nepažnje Klijenta/Korisnika.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Klijent snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Korisnik/Klijent Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zlouporabi kartice, osim ako:

- nije mogao otkriti gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke ili ugovornog partnera,
- Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta u skladu sa zakonom,
- je do krađe personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i/ili podataka s kartice došlo od strane treće osobe,
- ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju,
- banka primatelja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta.

Korisnik/Klijent također odgovara u cijelosti za svu štetu i troškove nastale korištenjem izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, ako je postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice.

Za troškove nastale uporabom kartice 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 kartice, u cijelosti odgovara Korisnik/Klijent, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika/Klijenta, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.

Korisnik/Klijent koji posumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje kartice dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ukoliko je moguće sačuvati dokaz o tome, a Banka će o toj tvrdnji Korisnika/Klijenta obavijestiti nadležno tijelo tj. Ministarstvo unutarnjih

poslova RH ili Državno odvjetništvo RH. Korisnik/Klijent može i sam podnijeti i kaznenu prijavu nadležnom tijelu ukoliko smatra da je žrtva kaznenog djela.

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

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

Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice od strane prodajnog mjesta.

### **10. Izmjene Općih uvjeta, naknada, kamatne stope i obračuna tečaja**

Izmjene Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnima Klijentu/Korisnicima putem Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku izmjene može omogućiti, najmanje 15 (petnaest) dana prije datuma početka primjene izmjena.

Ako Klijent do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Klijent suglasan s predloženim izmjenama.

Klijent koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta.

U slučaju da Klijent 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 15 (petnaest) koji počinje teći onog dana kada je Banka izmjene Općih uvjeta učinila dostupnima javnosti.

Izmjene kamatnih stopa ili obračuna tečaja mogu se provesti bez prethodne obavijesti. U tom slučaju Banka će obavijestiti Klijenta što je prije moguće, putem pisane Obavijesti, a navedene izmjene bit će dostupne Klijentu/Korisnicima putem Distribucijskih kanala koje mu/im Banka u trenutku izmjene može omogućiti.

Izmjene kamatne stope, obračuna tečaja ili naknada koje su povoljnije za Klijenta mogu se provesti bez njegovog obavještanja.

### **11. Zaštitne i korektivne mjere**

Klijent i/ili Korisnik su dužni bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice.

Ukradena kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe i personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice i podataka s kartice.

Klijent i/ili Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu) te pisanu prijavu predati osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke ili putem ostalih Distribucijskih kanala kojima Banka omogućuje Klijentu/Korisniku tu uslugu u trenutku podnošenja prijave.

Korisnik/Klijent koji posumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje kartice dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ukoliko je moguće sačuvati dokaz o tome, a Banka će o toj tvrdnji Korisnika/Klijenta obavijestiti nadležno tijelo tj. Ministarstvo unutarnjih poslova RH ili Državno odvjetništvo RH. Korisnik/Klijent može i sam podnijeti i kaznenu prijavu nadležnom tijelu ukoliko smatra da je žrtva kaznenog djela.

Banka će odmah po saznanju blokirati karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje te po primitku pisane prijave izraditi zamjensku neaktiviranu karticu.



Ukoliko Klijent odnosno Korisnik pronađu karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smiju je koristiti, već je moraju prerezati odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na adresu Banke navedenu na kartici. Troškove učinjene pronađenom nevažećom karticom, do prijave njenog nestanka u cijelosti snosi Klijent.

Osim u slučajevima opisanim u prethodnim stavcima ovog članka Općih uvjeta, Banka je ovlaštena privremeno ili trajno blokirati karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje i bez prethodne prijave Klijenta ili Korisnika, u slučajevima:

- ako Korisnik postupi protivno ovim Općim uvjetima poslovanja, ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između Klijente ili Korisnika i Banke, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma,
- ako je tri puta uzastopno unesena pogrešna personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice,
- ako je račun koji je vezan uz karticu blokirani,
- po saznanju banke o slučaju smrti Korisnika,
- koji se odnose na sigurnost kartice,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare ili zlouporabe,
- u slučajevima koji se odnose na značajno povećanje rizika da Klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja,
- ako Klijent ne ispunjava redovno svoje obveze prema Banci nastale korištenjem kartice i/ili drugih prema procjeni Banke valjanih razloga koji se odnose na naplativost potraživanja koje Banka ima prema Klijentu
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske,
- ako Klijent ili Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje kartice te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske.

Banka na temelju savjesne ocijene svih okolnosti procjenjuje da li je ispunjen neki od uvjeta iz prethodnog stavka za blokadu kartice.

Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje ili inicirati platnu transakciju, obavijestit će Korisnika kartice o odbijanju, o razlozima odbijanja ako je moguće i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.

Banka nije dužna obavijestiti Klijenta o namjeri i o razlozima za blokiranje kartice ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.

Banka će nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu kartice, na zahtjev Klijenta deblokirati karticu i/ili Klijentu odnosno Korisniku izdati novu neaktiviranu karticu i dodijeliti mu novu personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu kartice.

U slučaju kada Korisnik tri puta uzastopno unese krivi PIN onemogućuje se daljnje korištenje kartice na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom PIN-a, dok se na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira potpisom, kartica i dalje može nesmetano koristiti.

Radi zaštite imovinskih interesa korisnika kartice Banka pridržava pravo isključiti mogućnost upotrebe kartice u pojedinim državama te na određenim prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim prihvatnim mjestima na internetu kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj u poslovnoj mreži Banke i na Internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## **12. Otkazivanje Ugovora**

Ugovor prestaje važiti:

- otkazom Ugovora, odnosno odricanjem od prava na korištenje ili opozivom kartice od strane Klijenta ili Korisnika;
- otkazom Ugovora ili opozivom kartice od strane Banke,
- otvaranjem postupka predstečajne nagodbe, stečajem/likvidacijom Klijenta.

Klijent može u svakom trenutku otkazati Ugovor odnosno karticu, uz pisanu obavijest Banci i otkazni rok od mjesec dana.

Ugovor se smatra otkazanim u trenutku kada Banka primi otkazno pismo Klijenta.

Banka je ovlaštena pisanim putem otkazati Ugovor, a Ugovor se smatra otkazanim protekom otkaznog roka od 15 (petnaest) dana. Banka može otkazati Ugovor i tako da pisanim putem uskrati pravo korištenja Kartice/a.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza Banke na adresu Klijenta i to danom predaje pošti pisanog otkaza, preporučenom pismovnom pošiljkom, odnosno danom primitka Klijentovog otkaza od strane Banke.

Banka je ovlaštena samostalno otkazati Ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka, s trenutačnim učinkom te onemogućiti Klijentu/Korisniku daljnje korištenje Kartice ukoliko Klijent/Korisnik postupi protivno odredbama Ugovora (primjerice neurednog izvršavanja preuzetih obveza), Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma te ukoliko prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu ili ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i/ili financiranje terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske te nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize, u slučaju nepodmirenja naknada i troškova nastalih korištenjem Kartice te ako je Klijent prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite i/ili nepotpune podatke.

Banka ima pravo samostalno otkazati Ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka, s trenutačnim učinkom i u slučajevima ako Klijent/korisnik kartice ne dostavi Banci tražene podatke i dokumentaciju za nastavak ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke.

Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Klijentu na jasan i razumljiv način, pisano na ugovoreni način na zadnju poznatu adresu Klijenta.

Otkaz Ugovora nema utjecaj na obveze Klijenta koje su nastale prije otkaza. Klijent je dužan u roku od 30 (trideset) dana od dana otkaza Ugovora podmiriti sve svoje nepodmirene obveze prema Banci. U slučaju otkaza Ugovora, neovisno o tome da li Ugovor otkazuje Banka ili Klijent, Klijent nema pravo na povrat već plaćenih naknada.

Prestankom Ugovora prestaje i pravo na korištenje svih izdanih kartica.

Prestankom Ugovora prestaje i kreditni odnos između Banke i Klijenta čime sve tražbine Banke po osnovi *revolving* kredita dospijevaju na naplatu u cijelosti i moraju biti plaćene od strane Klijenta u roku od 30 (trideset) dana od dana prestanka Ugovora.

U slučaju prestanka važenja Ugovora iz bilo kojeg razloga, neovisno o isteku roka važenja kartice, prestanak važenja Ugovora neće utjecati na podmirenje troškova Klijenta nastalih korištenjem kartice nakon isteka roka važenja Ugovora.

Klijent snosi sve troškove oduzimanja kartice.

### **13. Završne odredbe**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01. siječnja 2023. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje platnih kartica za poslovne subjekte koji su u primjeni od dana 19. travnja 2021. godine. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o izdavanju Visa Business kartica, odnosno Visa Bonus plus kartica koji su zaključeni, odnosno na sve platne kartice poslovnih subjekata koje su izdane do dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Klijenta koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

Opći uvjeti izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.

Za sve odredbe Općih uvjeta koje su protivne kogentnim odredbama važećih propisa smatrat će se da su zamijenjene kogentnim odredbama s danom početka njihove primjene.

Na Ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, a za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Klijentom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo