

Na temelju članka 13. Statuta HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4, Uprava Banke donijela je dana 7. travnja 2025. godine

OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA REGISTRACIJU I KORIŠTENJE DIGITALIZIRANE VISA DEBIT PLATNE KARTICE U DIGITALNOM NOVČANIKU ZA FIZIČKE OSOBE

1 Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za registraciju i korištenje digitalizirane Visa Debit platne kartice u digitalnom novčaniku za fizičke osobe (dalje u tekstu: Opći uvjeti) definira se registracija i korištenje digitalizirane Visa Debit platne kartice za fizičke osobe, koju izdaje Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo (dalje: Banka), za plaćanje putem Digitalnog novčanika.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

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:

Adresa elektroničke pošte:	hpb@hpb.hr
Internetske stranice:	www.hpb.hr
INFO telefon:	0800 472 472
BIC (SWIFT):	HPBZHR2X
OIB:	87939104217
IBAN:	HR46 2390 0011 0700 0002 9

Upis kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS 080010698
Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu banaka objavljenom na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke: www.hnb.hr.

Svi 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

2 Značenje pojmova

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Autentifikacija - postupak koji Pružatelju platnih usluga omogućuje provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenog platnog instrumenta, što uključuje personalizirane sigurnosne vjerodajnice korisnika. Za potrebe dodavanja Digitalizirane kartice u Digitalne novčanike drugih Pružatelja usluga i autorizacije platne transakcije inicirane temeljem Digitalizirane kartice primjenjuje se pouzdana autentifikacija klijenta, a to znači autentifikacija na temelju dva ili više elemenata iz kategorije 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 elementa ne umanjuje pouzdanost drugih, i koja je osmišljena tako da štiti povjerljivost podataka o autentifikaciji. U slučaju autorizacije platne transakcije inicirane temeljem Digitalizirane kartice, Banka se, osim na personalizirane sigurnosne vjerodajnice koje je sama izdala Korisniku, kao drugi element za pouzdanu autentifikaciju klijenta, može osloniti na provedenu:

- a) biometrijsku autentifikaciju putem Mobilnog uređaja pri čemu se Korisnik smatra autentificiranim ako Mobilni uređaj potvrdi podudarnost biometrijskih značajki prsta ili lica,
- b) autentifikaciju putem PIN-a koje je Korisnik definirao na svom Mobilnom uređaju za uporabu Mobilnog uređaja ili Digitalnog novčanika.

Digitalizirana kartica – digitalizirani platni instrument ili tehnička usluga izdana na temelju platne kartice čiji je izdavatelj Banka, a koji Korisniku kartice omogućuje da u okviru Digitalnog novčanika, bez upotrebe fizičke kartice, obavlja platne transakcije na prihvatnim mjestima gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta ili tehničke usluge. Svi ugovoreni uvjeti izdavanja i korištenja kartice primjenjuju se i na Digitaliziranu karticu, osim ako je ovim Općim uvjetima drugačije određeno.

Digitalni novčanik – programsko rješenje mobilnog plaćanja drugih Pružatelja usluge, koje omogućava dodavanje Digitalizirane kartice unutar mobilne aplikacije drugih Pružatelja usluge u svrhu korištenja platne Kartice Banke uporabom Mobilnog uređaja Korisnika na prodajnim mjestima koja prihvataju Digitaliziranu karticu ili podržavaju beskontaktno plaćanje. Pružatelj usluge određuje vrstu i karakteristike Mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju vlastitog rješenja Digitalnog novčanika.

Distributivni kanal – distributivni kanali u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke, a obuhvaćaju poslovne jedinice Banke i ugovornih partnera, *on-line* bankarstvo i internetsku stranicu Banke www.hpb.hr te ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu

Mobilni uređaj – mobitel, tablet, digitalni sat ili bilo koji drugi uređaj koji podržava NFC tehnologiju za bežični prijenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja (*NFC – Near Field Communication*), na kojem je instalirana aplikacija za mobilno bankarstvo Banke i/ili Digitalni novčanik koji je Korisnik ugovorio s drugim Pružateljem usluge.

Korisnik kartice ili Klijent (dalje: Korisnik) – fizička osoba kojoj je Banka izdala karticu i čije je ime otisnuto na kartici.

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice – personalizirani podaci koje Banka daje korisniku platnih usluga za potrebe autentifikacije i koji predstavljaju 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 poledini kartice, datum važenja kartice, potpis korisnika kartice, autentifikacijski kodovi generirani za registraciju kartice u Digitalnom novčaniku te PIN kartice.

Pružatelj usluge Digitalnog novčanika (Pružatelj usluge) – pravna osoba koja putem vlastite aplikacije pruža uslugu Digitalnog novčanika, a za koji je Banka omogućila dodavanje i korištenje Digitalizirane kartice. Pružatelj usluge ujedno određuje vrstu i karakteristike Mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju.

Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju - tehničko sredstvo i/ili aplikativno rješenje koje omogućava identifikaciju Korisnika prilikom korištenja pojedine usluge i autorizaciju naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga koje je Korisnik zadao. Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju može biti različito na primjer, mToken i druga Sredstva za identifikaciju/autentifikaciju koje Banka stavi na raspolaganje.

3 Registracija i korištenje Digitalizirane kartice

Korisnik samostalno odlučuje o ugovaranju usluge Digitalnog novčanika s odabranim Pružateljem usluge. Banka nije stranka tog ugovornog odnosa niti preuzima ili može preuzeti prava ili obveze iz toga ugovora te ne odgovara za dostupnost niti za način funkcioniranja te usluge. Ugovaranjem usluge Digitalnog novčanika Korisnik može registrirati svoju važeću karticu kao Digitaliziranu karticu u Digitalni novčanik, na način koji određuje Pružatelj usluge te je kao platni instrument može koristiti za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na Prihvatnom mjestu ili na daljinu gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika plaćanja.

Uvjeti i način korištenja usluge Digitalnog novčanika uređuju se između Korisnika i Pružatelja usluge. Korisnik može Digitaliziranu karticu registrirati u Digitalni novčanik:

- putem aplikacije mHPB mobilno bankarstvo,
- izravno putem Digitalnog novčanika i/ili pozivom u Kontakt centar Banke.

Korisnik autorizira platnu transakciju iniciranu korištenjem Digitalizirane kartice Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama koje je pohranio u Digitalnom novčaniku Pružatelja usluge. Beskontaktne platne transakcije inicirane Digitaliziranom karticom na EFTPOS terminalima, samouslužnim uređajima i/ili internetskim prodajnim mjestima, kada Banka ne zahtijeva dodatnu potvrdu unosom PIN-a, Korisnik autorizira unosom sigurnosnih postavki (tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup Mobilnom uređaju i korištenjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica koje je pohranio u Digitalnom novčaniku.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije dane na način iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Korisnika i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta.

Za platne transakcije izvršene Digitaliziranom karticom naplata troškova izvršava se na isti način kao da je transakcija inicirana karticom na temelju koje je generirana Digitalizirana kartica. Ako Korisnik ima više Digitaliziranih kartica u istom Digitalnom novčaniku, Korisnik određuje redoslijed Digitaliziranih kartica za iniciranje platnih transakcija prema pravilima koja određuje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ugovorom koji sklapa s Korisnikom.

Ako Banka iz bilo kojeg razloga Korisniku zamijeni karticu (npr. istek važenja) na temelju koje je Korisnik registrirao Digitaliziranu karticu u Digitalnom novčaniku, Banka će novu karticu povezati s Digitaliziranom karticom koju je Korisnik dodao u Digitalni novčanik u trenutku aktivacije nove kartice.

Ako iz bilo kojeg razloga dođe do prestanka ugovora na temelju kojega je Banka Korisniku izdala karticu, a na temelju koje je generirana Digitalizirana kartica ili Banka iz bilo kojeg razloga uskrati pravo na korištenje kartice (blokada kartice), istodobno prestaje i pravo korištenja Digitalizirane kartice.

Uklanjanje Digitalizirane kartice iz Digitalnog novčanika ne utječe na mogućnost korištenja kartice na temelju koje je generirana brisana Digitalizirana kartica te ako nakon toga Korisnik želi ponovno koristiti svoju karticu kao Digitaliziranu karticu, može ju ponovno dodati u Digitalni novčanik. Uklanjanje Digitalizirane kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa obveze Korisnika podmirjenja svih obveza nastalih tom Digitaliziranom karticom prije uklanjanja.

Banka ima pravo onemogućiti registraciju, kao i trajno ili privremeno korištenje Digitalizirane kartice, a posebno:

- ako posumnja da neovlaštena osoba pokušava dodati karticu u Digitalni novčanik,
- ako u postupku dodavanja kartice u Digitalni novčanik Banka ima informaciju da je mobilni uređaj na kojem se pokušava dodati kartica bio izgubljen ili ukraden,
- ako Banka ne dozvoljava dodavanje te vrste kartice u Digitalni novčanik ili Banka više ne dozvoljava dodavanje kartice u Digitalni novčanik Pružatelja usluge,
- ako se sumnja na neovlašteno korištenje kartice i/ili Digitalizirane kartice, odnosno korištenje kartica s namjerom prijevare,
- u slučaju blokade ili isteka kartice na temelju koje je kreirana Digitalizirana kartica,
- na zahtjev Korisnika.

Banka ne odgovara za dostupnost Digitalnog novčanika preko elektroničkih komunikacijskih mreža koje omogućavaju korištenje Digitalnog novčanika, čiju dostupnost osiguravaju pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga na koje Banka ne može utjecati, uključivo i pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga samog Korisnika. Banka stoga ne odgovara za dostupnost i način funkcioniranja ovih usluga, kao niti za prijenos podataka ovim uslugama od Pružatelja usluge do Korisnikova Mobilnog uređaja i obrnuto, niti za pohranu podataka na Mobilnom uređaju. Ako Pružatelj usluge Digitalnog novčanika iz bilo kojeg razloga Korisniku onemogućiti dodavanje i korištenje Digitalizirane kartice Banke, Korisnik se može obratiti Pružatelju usluge. Banka nema mogućnost niti obvezu utjecati na Pružatelja usluge u pogledu dostupnosti usluge Digitalnog novčanika Korisniku.

Korisnik se obvezuje prilikom korištenja Digitalizirane kartice:

- postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja,
- suzdržavati od postupaka koji Banci mogu prouzročiti štetu te
- da neće zlorabiti dodijeljena prava u pogledu korištenja kartice na način da ih ostvaruje suprotno svrsi zbog koje su ustanovljena.

Nepostupanje u skladu s ovim načelima predstavlja povredu obveza iz ugovornog odnosa.

Banka će u slučaju povrede bilo kojeg od gore navedenih načela, obavijestiti Korisnika kartice o utvrđenoj povredi te upozoriti da nastavak kršenja može dovesti do blokade Digitalizirane kartice i/ili otkaza/raskida Ugovora.

4 Naknade

Banka ne naplaćuje Korisniku naknade za registraciju kartice u Digitalnom novčaniku niti za korištenje Digitalizirane kartice. Banka nema utjecaja na naknade i troškove koje obračunava Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ili na naknade treće osobe koja pruža usluge izravno ili neizravno povezane s tom uslugom.

5 Sigurnost

U svrhu sigurnosti, registracijom kartice u Digitalnom novčaniku na Mobilnom uređaju, Korisnik je obavezan postupati s Mobilnim uređajem s dužnom pažnjom te je obavezan poduzeti razumne mjere zaštite i očuvanja povjerljivosti Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica pohranjenih u Digitalnom novčaniku.

Obveze u vezi s načinom postupanja s karticom, koje je Korisnik preuzeo Ugovorom s Bankom, odnose se i na Personalizirane sigurnosne vjerodajnice pohranjene u formi Digitalizirane kartice u Digitalnom novčaniku. U svrhu sigurnosti Korisnik se obvezuje da:

- neće dodavati svoje kartice u Digitalni novčanik koji se nalazi na Mobilnom uređaju drugog korisnika,
- na Mobilnom uređaju na kojem ima dodanu ili planira dodati Digitaliziranu karticu Banke, neće odabrati sigurnosne postavke (tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup Mobilnog uređaja na način da ih druge osobe mogu pogoditi ili povezati s Korisnikom,
- drugim osobama neće ustupiti odabrane sigurnosne postavke (tajni broj, zadani uzorak) za pristup Mobilnog uređaja na kojem ima dodane ili planira dodati Digitalizirane kartice Banke,
- drugim osobama neće omogućiti pristup (otključavanje) Mobilnog uređaja pohranjivanjem njihovih biometrijskih podataka (otisak prsta, sken lica i dr.),
- u slučaju sumnje da su sigurnosne postavke (tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup (otključavanje) Mobilnom uređaju na kojem ima dodanu ili planira dodati Digitaliziranu karticu Banke, poznate drugim osobama, te će postavke bez odgađanja zamijeniti,
- ne smije neovlašteno raditi preinake na uređajima koje koristi kao Sredstva za identifikaciju/autorizaciju, softveru Banke ili mobilnom (višenamjenskom) uređaju (na primjer root, jailbreak) te snosi svu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi.

Smatrat će se da je Korisnik učinio Platne transakcije inicirane Digitaliziranom karticom, osim ako je Korisnik prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zlouporabu Mobilnog uređaja ili svojih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica za Mobilni uređaja.

Korisnik kartice za cijelo vrijeme korištenja Digitalnim novčanikom obavezan je s Mobilnim uređajem s instaliranim Digitalnim novčanikom postupati na sljedeći način:

- za otključavanje zaslona postaviti lozinku ili uzorak ili primjenjivati Autentifikaciju otiskom prsta (engl. Touch ID) ili Autentifikaciju prepoznavanjem lica (engl. Face recognition),

- ako se za pristup Digitalnom novčaniku traži dodatna lozinka koja je poznata samo Korisniku kartice, Korisnik kartice obvezuje se čuvati u tajnosti sve takve lozinke ili druge pristupne podatke za pristup aplikaciji Digitalnog novčanika,
- ne davati Mobilni uređaj na korištenje drugim osobama,
- Mobilni uređaj s instaliranim Digitalnim novčanikom zaključati odmah nakon prestanka korištenja njime kako bi spriječio mogućnost korištenja otključanim uređajem od strane neovlaštene osobe,
- spriječiti nehotično izvršenje autorizirane platne transakcije na način da otključani Mobilni uređaj s Digitalnim novčanikom i Digitaliziranom karticom drži u neposrednoj blizini uređaja namijenjenog provođenju platnih transakcija koji podržava NFC tehnologiju (u slučaju da Korisnik kartice namjerno ili zbog nepažnje autorizira platnu transakciju na opisani način, Korisnik kartice odgovara za sve troškove nastale takvom upotrebom Digitalizirane kartice),
- prilikom davanja Mobilnog uređaja s Digitalnim novčanikom na popravak ili prilikom prestanka upotrebe uređajem izbrisati iz Digitalnog novčanika sve Digitalizirane kartice koje je unio u Digitalni novčanik,
- redovito nadograđivati operativni sustav Mobilnog uređaja s instaliranom aplikacijom Digitalnog novčanika te samu aplikaciju Digitalnog novčanika u skladu s nadogradnjama koje preporuča, zahtijeva ili omoguću proizvođač Mobilnog uređaja odnosno Pružatelj usluge digitalnog novčanika,
- pridržavati se svih sigurnosnih zahtjeva i/ili preporuka Pružatelja usluge digitalnog novčanika, proizvođača Mobilnog uređaja, kao i svih sigurnosnih zahtjeva i/ili preporuka koje Banka može povremeno objaviti na svojoj internetskoj stranici www.hpb.hr,
- čuvati tajnost i spriječiti da druge osobe saznaju Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice. Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice upotrebljavati samo u skladu s njihovom namjenom uz prethodnu provjeru autentičnosti mjesta i svrhe za koju se primjenjuju (primjerice jednokratne lozinke i kodove koje Banka dostavlja Korisniku kartice u svrhu autentifikacije prilikom registracije Kartice u Digitalnom novčaniku ne slati u porukama, e-mailom, unositi u web-preglednike ili na bilo koji način odavati ih drugim osobama),
- bez odgađanja promijeniti zaporku i/ili uzorak koji je odabrao za otključavanje zaslona uređaja ako ima saznanje ili sumnja da je zaporku odnosno uzorak za otključavanje zaslona uređaja saznala bilo koja druga osoba.

Korisnik kartice obvezan je odmah nakon saznanja prijaviti gubitak, krađu ili zlouporabu kartice, Mobilnog uređaja na kojem su instalirani m-token, mobilno bankarstvo i Digitalni novčanik s registriranom i aktiviranom Digitaliziranom karticom, PIN-a, ili drugih podataka s kartice, odnosno saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala PIN ili druge podatke s kartice.

Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu) te pisanu prijavu predati u najbliži centar/ispostavu Banke ili putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku kartice. Po primitku prijave Banka će blokirati karticu/Digitaliziranu karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Korisnik kartice obvezan je bez odgađanja obavijestiti Banku o krađi, gubitku ili zlouporabi Mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija Digitalnog novčanika s registriranom Digitaliziranom karticom te o saznanju ili sumnji da je neovlaštena osoba saznala zaporku ili uzorak kojim se otključava zaslon uređaja, odnosno o saznanju da je neovlaštena osoba imala pristup Digitalnom novčaniku ili Mobilnom uređaju s instaliranim Digitalnim novčanikom.

Banka ne odgovara Korisniku kartice za štetu koja bi nastala ako Korisnik kartice namjerno ili zbog krajnje nepažnje prekrši bilo koju svoju ugovornu obvezu iz ovih Općih uvjeta poslovanja u pogledu obveza povezanih sa sigurnim korištenjem kartice, mobilnog bankarstva i/ili m-tokena i Digitalnog novčanika.

Korisnik kartice, neovisno o trenutku prijave gubitka, krađe ili zlouporabe kartice, snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za troškove i štete nastale njegovom neovlaštenom, zlonamjernom i prijevaram upotrebom kartice i/ili Mobilnog uređaja na kojem je instalirano mobilno bankarstvo putem mHPB mobilne aplikacije, m-token i aplikacija Digitalnog novčanika s uključenom i aktiviranom Digitaliziranom karticom.

Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije te Korisnik kartice aktiviranjem i primjenom opcije biometrijske autentifikacije potvrđuje da je upoznat s time da se koristi biometrijskom autentifikacijom koju omogućuje Mobilni uređaj te se oslanja na rezultate provjere koju vrši uređaj. Korisnik kartice prihvaća da Banka nije odgovorna za nemogućnost ili ograničenu mogućnost primjene biometrijske autentifikacije koju provodi Mobilni uređaj, kao ni za provjeru, odnosno potvrdu podudarnosti otiska prsta ili biometrijskih značajki lica pohranjenih u Mobilni uređaj s onima kojima se pristupa mobilnom bankarstvu putem mHPB mobilne aplikacije, mTokenu ili Digitalnom novčaniku.

Korisnik kartice prihvaća da zaporka, uzorak i odabrano biometrijsko svojstvo (npr. prepoznavanje lica ili otisak prsta) kod biometrijske autentifikacije prilikom otključavanja zaslona Mobilnog uređaja ili Digitalnog novčanika predstavlja, među ostalim, isključivu i nedvojbeno potvrdu njegova identiteta te nedvojbeni dokaz da je upravo Korisnik kartice taj koji se koristi mHPB-om, mTokenom i/ili Digitaliziranom karticom, odnosno autorizira transakciju pri upotrebi Digitalizirane kartice.

Korisnik daje autorizaciju (suglasnost) za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija na sljedeći način:

- na prodajnom mjestu ili isplatnom mjestu otključavanjem Mobilnog uređaja s instaliranom aplikacijom Digitalnog novčanika:
 - zaporkom ili uzorkom za otključavanje uređaja,
 - Autentifikacijom otiskom prsta (Touch ID), Autentifikacijom prepoznavanjem lica (Face recognition) ili drugom vrstom biometrijske autentifikacije ili
 - na drugi način koji je određen za otključavanje aplikacije Digitalnog novčanika od strane Pružatelja usluge digitalnog novčanika, kartične platne sheme, proizvođača Mobilnog uređaja i/ili drugih sudionika te prinošenjem Mobilnog uređaja na kojem je instaliran Digitalni novčanik s Digitaliziranom karticom POS uređaju, samoposlužnom terminalu ili drugom uređaju koji prihvaća beskontaktnu transakciju te ako se dodatno zahtijeva unos PIN-a, unosom PIN-a.
- na internetskom prodajnom mjestu odabirom opcije plaćanja i potvrđivanjem transakcije putem Mobilnog uređaja s instaliranom aplikacijom Digitalnog novčanika
 - unošenjem zaporka ili uzorka za otključavanje mobilnog uređaja,
 - Autentifikacijom otiskom prsta (Touch ID), Autentifikacijom prepoznavanjem lica (Face recognition) ili drugom vrstom biometrijske autentifikacije i/ili
 - dodatnim potvrđivanjem transakcije na način određen aplikacijom Digitalnog novčanika, pravilima kartične platne sheme, proizvođača Mobilnog uređaja i/ili drugih sudionika, poput unošenja dodatne lozinke koju traži aplikacija Digitalnog novčanika.

6 Obrada osobnih podataka i podataka Korisnika koje provodi Pružatelj usluge

Korisnik kartice obavezan je upoznati se sa svim uvjetima pod kojima Pružatelj usluge Digitalnog novčanika pruža svoje usluge, uključujući i uvjete pod kojima obrađuje, čuva i upotrebljava osobne podatke Korisnika kartice, kao i sigurnosna obilježja kartice koja je saznao u vezi s pružanjem svojih usluga.

Ako Korisnik dodaje karticu u aplikaciju Digitalnog novčanika putem usluge HPB mobilnog bankarstva, time ovlašćuje i upućuje Banku da Pružatelju usluge dostavi identifikacijske podatke Korisnika i podatke o kartici koju Korisnik registrira, uključivo i podatak o roku važenja kartice, u svrhu sklapanja ugovora između Korisnika i Pružatelja usluge.

U svrhu sklapanja ugovora između Korisnika i Pružatelja usluge, a na zahtjev Pružatelja usluge u slučaju odabira za direktno dodavanje kartice kroz mHPB sučelje u Digitalnom novčaniku, Korisnik ovlašćuje i upućuje Banku da Pružatelju usluge dostavi podatke o svim važećim platnim karticama koje je Banka izdala Korisniku, uključivo i podatke o njihovom važenju.

Zahtjeve vezane za zaštitu osobnih podataka u okviru usluge Digitalnog novčanika Korisnik podnosi pružatelju usluge Digitalnog novčanika.

Pružatelj usluge ujedno je i voditelj obrade osobnih podataka u odnosu na osobne podatke Korisnika s kojim je ugovorio slugu Digitalnog novčanika te je kao takav odgovoran Korisniku za zakonitost obrade njegovih osobnih podataka potrebnih za sklapanje i izvršenje ugovora o korištenju usluge Digitalnog novčanika, za vrijeme trajanja i po prestanku toga ugovora. Banka nema utjecaja niti je odgovorna za način na koji Pružatelj usluge zaprima i obrađuje podatke.

Tijekom važenja i korištenja Digitalizirane kartice Banka dostavlja Pružatelju usluge nepersonalizirane informacije o platnim transakcijama iniciranim Digitaliziranim karticom u svrhu izvršenja ugovora između Korisnika i Pružatelja usluge.

Ugovaranje i korištenje usluge Digitalnog novčanika uključuje sigurni prijenos informacija putem elektroničkih komunikacijskih mreža čiju dostupnost osiguravaju pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga na koje Banka ne može utjecati, uključivo i pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga samog Korisnika. Banka stoga ne odgovara za dostupnost i način funkcioniranja ovih usluga, kao niti za prijenos podataka putem ovih usluga od Pružatelja usluge do Korisnikova Mobilnog uređaja i obrnuto niti za pohranu podataka na Mobilnom uređaju.

7 Pravna zaštita

Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te mjerodavnih zakona i drugih propisa.

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

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
- e-mailom na adresu: kvalitetausluge@hpb.hr i/ili hpb@hpb.hr,
- putem internetske stranice: www.hpb.hr popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,

- poštom na adresu: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb.

Prigovori i drugi zahtjevi za ostvarenje prava ispitanika iz Opće uredbe o zaštiti podataka, a koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu podataka e-mailom na adresu: dpo@hpb.hr ili osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka objavljenoj na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

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

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

Ukoliko Korisnik/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 (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku koji odredi Hrvatska narodna banka dostaviti, Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.

Ukoliko podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor, mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora. Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti na:

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltove trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: mirenje@hgk.hr
www.hgk.hr

kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je odabrao podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja potrošačkog spora.

8 Izmjene Općih uvjeta

Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene tih izmjena i dopuna, i to pisanim putem u Obavijesti, u poslovnoj mreži Banke i na internetskoj stranici Banke: www.hpb.hr te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku izmjene i dopune može omogućiti. Banka će, na zahtjev Korisnika učiniti dostupnim presliku Općih uvjeta (na snazi i prethodno važećih) i to u zakonski predviđenom roku od upućenog zahtjeva, bez naknade.

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

Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

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 a koji počinje teći onog dana kada je Korisnik obaviješten o izmjeni Općih uvjeta.

9 Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 23. lipnja 2025. godine na sve ugovore koji će se sklopiti nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta kao i na sve aktivne ugovorne odnose na dan 23. lipnja 2025. godine

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.

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. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Klijentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi.