

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 04. listopada 2022. godine Uprava Banke donosi i objavljuje sljedeće

## **OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA PREPAID KARTICE S NADOPLATOM ZA FIZIČKE OSOBE**

### **1. Opće odredbe**

Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Prepaid kartica s nadoplatom za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti) donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4 (dalje: Banka), sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte: hpb@hpb.hr  
Internet stranice: www.hpb.hr  
INFO telefon: 0800 472 472  
BIC (SWIFT): HPBZHR2X  
OIB: 87939104217  
Broj računa: 2390001-1070000029  
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 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.

Ovim Općim uvjetima uređuje se ugovorni odnos između Banke i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno koja koristi Visa Prepaid karticu s nadoplatom koju izdaje Banka.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (dalje: Odluka o naknadama) i Odlukom o limitima u poslovanju s Visa Prepaid karticama s nadoplatom (dalje: Odluka o limitima) sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice.

Opći uvjeti zajedno s podnesenim i od strane Banke prihvaćenim zahtjevom za izdavanje Visa Prepaid kartice s nadoplatom (dalje: pristupnica) te Odlukom o naknadama i Odlukom o limitima čine Ugovor o izdavanju i korištenju Visa Prepaid kartice s nadoplatom (dalje: 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

**Visa Prepaid kartica s nadoplatom (dalje: kartica)** – kartica koja se izdaje Korisniku na temelju pristupnice i izvršene uplate naknade za izdavanje kartice. Karticu izdaje Banka i na njoj je elektronički pohranjena novčana vrijednost, glasi na ime te 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.

**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, bankomate, *on-line* bankarstvo i internetsku stranicu Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu

**Bankomat** – samoposlužni uređaj za isplatu gotovog novca i ostale automatizirane usluge

**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 PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava

**Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba – potrošač koji je Banci predao zahtjev za izdavanje kartice

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

**Korisnik kartice (dalje: Korisnik)** – fizička osoba – potrošač koja je s Bankom zaključila Ugovor i kojem je Banka izdala karticu

**Izvadak po Prepaid kartici s nadoplatom** – pisana obavijest Korisniku o troškovima učinjenima korištenjem kartice i drugim informacijama vezanima uz korištenje kartice (dalje: izvadak)

**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.

**Usluge izravnog bankarstva** – 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

**Pristupnica** – zahtjev za izdavanje kartice koji se dostavlja Banci putem distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti, na obrascu koji odredi Banka, potpisan od strane Korisnika, pri čemu se prihvatom od strane Banke zasniva ugovorni odnos između Korisnika i Banke

**Potpis** – vlastoručni potpis ili napredan elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise, povezan je isključivo s potpisnikom te ga nedvojbeno identificira

**Dinamička konverzija valuta** (*Dynamic currency conversion* – DCC) - usluga kod koje, prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu, korisnik kartice 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.

**Tečajna lista Banke za kartične transakcije** – posebna tečajna lista sa iskazanom postotnom maržom u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, koja se primjenjuje za konverziju transakcija učinjenih karticama i povezanih naknada, te je dostupna na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), putem INFO telefona 072 472 472, te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku.

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

**Dnevni limit** – iznos sredstava koji osnovni i dodatni korisnik mogu iskoristiti dnevno za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i/ili usluga

**Četverodnevni limit** - iznos sredstava koji osnovni i dodatni korisnik mogu iskoristiti unutar 4 (četiri) dana za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i/ili usluga

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

**Ugovorni partner** - poslovni subjekt koji temeljem ugovora sklopljenog s Bankom u ime i za račun Banke obavlja poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba.

**On-line bankarstvo** - pružatelj računa potrošaču omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje (transakcijskim računom) putem interneta ili mobilne aplikacije. U smislu ovih Općih uvjeta pojam *on-line* bankarstvo predstavlja usluge internetskog i mobilnog bankarstva povezane s transakcijskim računom.

**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

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

**Politika zaštite osobnih podataka** - temeljni akt 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.

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

**Sankcije (međunarodne mjere ograničavanja)** - su instrument diplomatske ili gospodarske prirode kojima se nastoji promijeniti aktivnosti ili politike poput kršenja međunarodnog prava ili ljudskih prava, ili politike koje ne poštuju vladavinu prava ili demokratska načela i utječu na poslovanje financijskih institucija i njihovih klijenata postavljanjem ograničenja, i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava obustavom izvršenja usluga i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava.

Sankcije su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodi i usluge navedeni u propisima Vijeća Europske unije, rezolucijama Vijeća sigurnosti, Ujedinjenih naroda, i u slučaju sankcija SAD-a, propisa OFAC-a kao i bilo koje sankcije koje nalažu tijela vlasti određenih zemalja i ograničavajuće odredbe s međunarodnom ili regionalnom snagom koje izdaju tijela vlasti drugih zemalja.

Popis najvažnijih institucija koje propisuju sankcijske mjere uključuje: Ujedinjene narode, Europsku uniju, Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (Office of Foreign Assets Control – OFAC), Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske.

### **3. Izdavanje kartice**

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj fizičkoj osobi ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- Podnositelj zahtjeva je dostavio ispunjenu i potpisanu Pristupnicu putem distributivnih kanala kojima Banka u trenutku dostave omogućuje dostavljanje pristupnice;

- Podnositelj zahtjeva je dostavio Banci identifikacijske isprave potrebne za utvrđenje njegovog identiteta kao i za utvrđivanje identiteta svih dodatnih korisnika, uključujući i drugu dokumentaciju koju Banka pribavlja u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s mjerodavnim propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, kao i u svrhu primjene međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske. Podnositelj zahtjeva je dostavio Banci sve ostale podatke, dokumentaciju i isprave u skladu s važećim propisima i bilo koje druge dokumente koje prema potrebama zahtijeva Banka;
- Podnositelj zahtjeva je uplatio iznos naknade za izdavanje kartice na račun Banke.

Potpisom na pristupnici podnositelj zahtjeva prihvaća Opće uvjete. Korisnik koji nije potpisao pristupnicu prihvaća Opće uvjete potpisivanjem kartice ili njenim prvim korištenjem.

Zakonski zastupnik maloljetne osobe, koja ima najmanje 14 godina, može, u ime i za račun maloljetne osobe ugovoriti izdavanje kartice, pri čemu se kartica izdaje na ime maloljetne osobe, koja je isključivo ovlaštena istom raspolagati.

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).

Ukoliko podnositelj zahtjeva, koji je ujedno korisnik dva ili više kartičnih proizvoda Banke, u Pristupnici odabere komunikaciju putem elektroničke pošte kao način zaprimanja obavijesti i izvoda, taj način komunikacije zamjenjuje sve dotadašnje oblike komunikacije po svim kartičnim proizvodima te će od dana odobrenja usluge Banka sa Korisnikom komunicirati u vezi svih kartičnih proizvoda, isključivo putem elektroničke pošte na e-mail adresu navedenu u Pristupnici. Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku do uručjenja kartice odustati od zahtjeva za izdavanje kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja kartice propisane Odlukom o naknadama.

Banka je ovlaštena odbiti pristupnicu bez davanja obrazloženja i bilo kakve odgovornosti prema podnositelju zahtjeva.

Izdana kartica je u vlasništvu Banke, glasi na ime Korisnika te je neprenosiva.

Banka će izraditi i dostaviti neaktiviranu karticu na adresu Korisnika navedenu u Pristupnici, a nakon toga odvojenom poštanskom pošiljkom i pripadajuće personalizirane vjerodajnice kartice, čime nastaje ugovorni odnos između Banke i Korisnika.

Dostavljenu neaktiviranu karticu Korisnik kartice obavezan je aktivirati na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

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

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

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

U poslovnicama Pošte ne može se ugovoriti izdavanje predmetne kartice.

Na osnovi prijave Korisnika o neprimetku Kartice, Banka radi provjeru u evidencijama vraćene pošte. Ukoliko je Kartica vraćena u Banku, ista se šalje Korisniku ponovno na njegovu adresu. U slučaju da Kartica nije vraćena u Banku, odnosno da je ista zagubljena, Banka će blokirati Karticu, a potom izdati zamjensku Karticu s novim PIN-om, bez dodatnih troškova naknade. Ako je Korisnik informirao Banku o neprimetku kartice nakon isteka roka od 90 dana od dana izrade zamjenske kartice (zamjena uslijed isteka roka važenja, gubitka, oštećenja, promjena imena i/ili prezimena Korisnika) ili datuma isteka prethodne kartice, naplaćuje se naknada za izdavanje nove kartice i PIN-a.

#### **4. Rok važenja kartice, novi ugovorni odnos i obnavljanje kartice**

Ugovor se sklapa na određeno vrijeme koje je jednako roku važenja kartice uz mogućnost obnavljanja. Kartica se izdaje Korisniku s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice i vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene obnovljene kartice odnosno najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na kartici.

Banka i Korisnik stupaju u ugovorni odnos ukoliko se ispune svi slijedeći uvjeti:

- Korisnik je potpisao Pristupnicu,
- Banka je odobrila izdavanje kartice,
- Korisnik je uplatio iznos naknade za izdavanje kartice na račun Banke,
- Banka je izdala karticu,
- Korisnik je izvršio inicijalnu uplatu sredstava na karticu,
- Banka je dostavila karticu Korisniku.

Ukoliko je Korisnik iskoristio sav raspoloživi limit na kartici, svakom slijedećom uplatom sredstava na karticu smatrati će se da Korisnik stupa u novi ugovorni odnos s Bankom, pod uvjetom da raspolaže važećom karticom.

Ukoliko uzastopnih 12 mjeseci prije isteka roka važenja kartice nije bilo transakcija učinjenih karticom (bez obzira na raspoloživi limit na kartici) kartica se ne obnavlja.

Ukoliko Korisnik ne želi i dalje nakon isteka roka važenja postojeće kartice koristiti obnovljenu karticu s istim brojem kartice i PIN-om ali sa novim rokom važenja kartice, potrebno je da 2 (dva) mjeseca prije isteka roka važenja postojeće kartice pisanim putem otkaže Ugovor.

Banka naplaćuje naknadu za izdavanje nove kartice, po isteku roka važenja postojeće, kako je propisano Odlukom o naknadama važećom na dan izdavanja kartice.

Korisnik je dužan za izdavanje nove kartice, povrh iznosa za koji nalaže Banci izdavanje elektroničkog novca, uplatiti i iznos naknade za izdavanje kartice zbog isteka roka važenja. U protivnom Banka neće Korisniku aktivirati karticu i izdati elektronički novac.

Korisnik je dužan naknadu uplatiti putem distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku plaćanja u tu svrhu može staviti na raspolaganje, ili ukoliko drugačije nije moguće, uplatom točnog iznosa naknade u korist prepaid računa, pri čemu je dužan naznačiti svrhu i o uplati obavijestiti Banku na način koji omogućuje njegovu nedvojbenu identifikaciju.

Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, 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 Korisnika. U tom slučaju postojeća kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti korisnika kartice, 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

Kartica čiji je rok važenja istekao se ne smije koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).

Danom otkaza Ugovora korisniku teče rok za iskup novčanih sredstava pohranjenih na kartici.

## **5. Limit potrošnje**

Korisnik može koristiti karticu do visine sredstava uplaćenih na karticu, a u skladu s posebnim dnevnim i četverodnevnim limitima potrošnje koje određuje Banka u skladu sa svojim aktima.

Banka može promijeniti visinu dnevnog i četverodnevnog limita potrošnje u skladu sa svojim aktima o čemu se Korisnik obavještava pisanim putem u izvratku, u poslovnoj mreži Banke, na internet stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Korisnik može i sam zatražiti promjenu limita potrošnje, pri čemu Banka nije vezana njegovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje.

## **6. Korištenje kartice**

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

Korisnik može koristiti karticu u okviru dnevnih limita i ograničenja kojima je Banka odredila broj transakcija koje Korisnici mogu obaviti u određenom vremenskom razdoblju, ovisno o tome radi li se o isplati gotovog novca ili plaćanju roba i usluga

Korisnik je obavezan potpisati primljenu karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na predviđenom mjestu na njenoj poleđini. Nepotpisana kartica ne smije se koristiti. Korisnik snosi svu štetu i troškove nastale korištenjem nepotpisane kartice.

Potpisivanjem kartice i/ili njenom prvom upotrebom od strane Korisnika nastupaju pravni učinci ugovornog odnosa između Banke i Korisnika nastalog potpisivanjem pristupnice.

Pri korištenju kartice na prihvatnim mjestima s EFTPOS terminalima, 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.

Korištenje 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 ne smije koristiti karticu u protuzakonite svrhe, uključujući plaćanje proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonitog plaćanja karticom.

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 distributivnih 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.

Kako bi Korisnik, nakon što iskoristi sav raspoloživi limit na kartici, stupio s Bankom u novi ugovorni odnos, može nadoplatiti sredstva na karticu na slijedeće načine:

- gotovinskom uplatom u poslovnoj mreži Banke, HP-Hrvatske pošte d.d. i Financijske agencije,
- bezgotovinskim prijenosom u zemlji sa transakcijskog računa fizičke osobe.

Imajući u vidu odredbu prethodnog stavka i postavljena ograničenja, zabranjeno je nadoplatiti sredstva na karticu na slijedeće načine:

- prijenosom s transakcijskih računa poslovnih subjekata (plaće, mirovine, invalidnine, dječji doplati i sl.),
- uplatama novčanih sredstava iz inozemstva.

U slučaju korištenja i nadoplate kartice protivno svrsi propisnoj ovim Općim uvjetima, Banka će onemogućiti korištenje kartice i raskinuti Ugovor.

Korisnik se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- 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,
- mora čuvati tajnim personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i sve podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini, te PIN ni u kojem slučaju ne smije priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu,
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju,
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice mora zapamtiti, a 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 njene personalizirane sigurnosne vjerodajnice uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom unošenja PIN-a,
- 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 naznačen na toj potvrdi,
- u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se je potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu,
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji,
- dužan je čuvati potvrde o izvršenim autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka izvotka koji se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene ili je pokušano njihovo izvršenje,
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko interneta, 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.

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:

- uručenjem ili prinošenjem Kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj, odnosno potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz EFTPOS uređaja ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvata EMV (čip) kartica,

- uručanjem ili prinošenjem kartice isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj na isplatnom mjestu, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji podizanja gotovog novca iz EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvat EMV (čip) kartica,
- umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat,
- pri kupnji 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 te pouzdanom autentifikacijom ili jednokratnom lozinkom koju generira token/mToken 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 naprijed 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

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 naknadu za opoziv suglasnosti.

Elektronički podaci o platnoj transakciji koje je Banka primila od prihvatnog mjesta predstavljaju nalog za plaćanje, izravno ili putem kartične platne sheme. Vrijeme primitka naloga za plaćanje je bilo koji trenutak u kojem banka primi elektroničke podatke o platnoj transakciji od prihvatnog mjesta, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od datuma autorizacije transakcije. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom kartice ili podataka s kartice teretiti odnosno odobriti račun korisnika kartice odmah nakon primitka naloga za plaćanje.

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

Platne transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživo stanje na kartici odmah nakon izvršenja. Ukoliko na kartici nema dovoljno sredstava za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena.

Korisnik može u svakom trenutku od Banke zatražiti obavijest o stanju na kartici i o platnim transakcijama, a Banka će mu omogućiti uvid u tražene podatke putem jednog od distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- datumu transakcije,
- datumu terećenja/odobrenja prepaid računa (datum valute),
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- opisu prometa,

- tečajevima koji su primijenjeni, ako je obavljeno preračunavanje,
- iznosu i valuti platne transakcije,
- iznosu transakcije uplate i/ili isplate u Domaćoj valuti,
- stanju Kartice u Domaćoj valuti,
- iznosu naknade.

Ako Korisnik u Banci nema otvoren račun, Banka će ga obavijestiti da nepodmirene troškove podmiri dolaskom u Banku ili uplatom na neki drugi mogući način.

### **8. Iskup novčanih sredstava pohranjenih na kartici**

Banka će na pisani zahtjev Korisnika, podnesen u poslovnici Banke, isplatiti Korisniku novčana sredstva koja se nalaze pohranjena na kartici (iskup sredstava), uz uvjet povrata kartice Banci.

Korisnik nema pravo na iskup novčanih sredstava pohranjenih na kartici po proteku roka od 1 (jedne) godine računajući od dana prestanka Ugovora, odnosno od dana isteka važenja kartice. Banka zadržava pravo naplatiti naknadu za iskup novčanih sredstava pohranjenih na kartici u skladu sa Odlukom o naknadama.

### **9. Naknade, troškovi i tečajevi**

Visina naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se u skladu sa Odlukom o naknadama važećoj na dan obračuna naknade.

Korisnik može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje zamjenske kartice za oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika i/ili izdavanje novih personalizirane sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Trošak izdavanja zamjenske kartice i/ili sigurnosnog obilježja kartice snosi Korisnik.

Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i EFTPOS uređajima drugih banaka, Banka naplaćuje naknadu za podizanje gotovog novca koje umanjuju raspoloživo stanje na kartici i naplaćuju se u cijelosti na dan izvršenja transakcije odnosno autorizacije transakcije.

Banka naplaćuje trošak izdavanja kartice u visini kako je propisano Odlukom o naknadama važećom na dan podnošenja zahtjeva za izdavanje Kartice.

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 Korisniku 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 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.

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

- sve transakcije napravljene u valuti države Europskog gospodarskog prostora, Banka preračunava u Domaću valutu primjenom prodajnog tečaja za devize za navedenu valutu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- sve transakcije napravljene u valuti koja nije valuta države Europskog gospodarskog prostora, Visa International preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, te ih Banka prilikom evidentiranja transakcije provodi u Domaćoj valuti, bez naplate naknade za konverziju valuta,
- na jednaki način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

Sve transakcije i storna/povrati provedeni u kunama prije 01.01.2023. 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 01.01.2023. godine provesti u Domaćoj valuti.

Banka će svoja eventualna potraživanja prema Korisniku nastalih uslijed tečajnih razlika prilikom korištenja kartice za plaćanje roba i usluga u inozemstvu, ili nastalih zbog terećenja neautoriziranih transakcija, uključujući i potraživanja po osnovi naknada, naplatiti na jedan od slijedećih načina:

- za iznos potraživanja teretiti će transakcijski račun Korisnika otvoren u Banci za iznos potraživanja, na što Korisnik potpisom pristupnice izričito i neopozivo pristaje,
- iznos potraživanja naplatiti će prilikom prve slijedeće uplate sredstava na Karticu, na što Korisnik potpisom pristupnice izričito i neopozivo pristaje,
- pozvati će Korisnika da osobno u poslovnici Banke podmiri nastali dug.

Tečaj Visa International dostupan je javnosti na internet stranicama:

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

Banka će Korisniku bez nepotrebnog odgađanja, nakon primitka naloga za izvršenje transakcije podizanja gotovog novca na bankomatu / isplatnom mjestu ili nakon primitka naloga za izvršenje transakcije plaćanja na prodajnom mjestu (uključujući i prodaju putem interneta) u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od valute terećenja računa iskazati ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u valutu terećenja računa kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije. Banka će Korisnika kartice o predmetnoj marži informirati putem adrese e-pošte, odnosno SMS poruke, ovisno o ugovorenom odnosno dostupnom elektroničkom kanalu komunikacije kojeg Banka omogući za slanje navedenih poruka.

Banka će obavijest o predmetnoj marži dostavljati jednom u kalendarskom mjesecu u kojem za Korisnika zaprimi prvi nalog za plaćanje karticom istog kartičnog brenda izražen u istoj stranoj valuti. Predmetna marža koju Banka dostavlja nakon primitka naloga za izvršenje transakcije može se u svojem nominalnom iznosu razlikovati od marže koja bi bila obračunata u trenutku

stvarnog terećenja računa, s obzirom na to da se terećenje računa provodi primjenom tečajeva važećih u stvarnom trenutku terećenja računa, dok se za potrebe obavijesti korisniku kartice marža izračunava primjenom tečajeva važećih u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

Gore navedene informacije pružaju se bez naplate naknade, na razumljiv način.

Korisnik u svako doba može zatražiti od Banke da mu se informacije o predmetnoj marži ne dostavljaju. U tom slučaju Banka će obustaviti dostavu informacija Korisniku.

Također, informacija o predmetnim maržama dostupna je svakodobno na službenim internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) u tečajnoj listi Banke za kartične transakcije.

Korisnik može na prihvatnim mjestima u inozemstvu koja nude uslugu dinamične konverzije valuta (*Dynamic currency conversion* – DCC) izabrati da mu pružatelj platnih usluga tog prihvatnog mjesta provede konverziju valute transakcije u Domaćoj valuti ili da je ne provede, u kojem slučaju konverziju provodi Banka.

Ako Korisnik izabere da mu konverziju provede pružatelj platnih usluga na čijem je prihvatnom mjestu, Banci nisu poznati tečaj i naknade koje to prihvatno mjesto primjenjuje za korištenje tom uslugom, niti Banka za njih odgovara.

Obavijesti o predmetnoj marži za valute Europskog gospodarskog prostora, koje Banka dostavlja Korisnicima prema kriterijima navedenim u ovom stavku, sadržavat će i obavijest o marži koja bi bila obračunata da Korisnik nije odabrao opciju da mu pružatelj usluge tog prihvatnog mjesta provede konverziju (DCC konverzija).

U iznimnim slučajevima moguće je da će Banka poslati Korisniku navedenu obavijest o postotku marže za transakcije provedene na određenom prodajnom mjestu na internetu za kojeg se smatra da se radi o prihvatnom mjestu u Republici Hrvatskoj a kod kojih je pružatelj platnih usluga prihvata kartice iz druge države članice Europskog gospodarskog područja, za što Banka ne može odgovarati.

Ako Korisnik ne izabere da mu konverziju provede pružatelj platnih usluga na čijem je prihvatnom mjestu, konverziju će provesti Banka na način opisan u članku 9. Naknade, troškovi i tečajevi ovih Općih uvjeta poslovanja. Kad Banka provodi takvu konverziju iz valuta zemalja Europskog gospodarskog područja u Domaću valutu, na tečajnoj listi za kartične transakcije dostupnoj putem njezine web stranice iskazuje naknadu za preračunavanje valuta u obliku postotne marže. Korisnik može usporediti naknade za konverziju, tj. preračunavanje valute koju nudi Banka i prihvatno mjesto te se odlučiti za jednu od tih dviju opcija konverzije.

Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati usluge koje se mogu obavljati karticom što uključuje i promjene u pogledu dnevnih limita.

Tečajne liste Banke dostupne su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke, na internetskim stranicama Banke, putem INFO telefona 072 472 472 te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Ukoliko 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 tečaj koji je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

## 10. Zaštitne mjere

Korisnik je dužan 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 personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice i podataka 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 najbližu poslovnicu/ispostavu Banke, poslovnicu Hrvatske pošte d.d. te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku kartice. Po primitku prijave Banka će blokirati karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Na osnovi pisane prijave nestanka ili krađe kartice, Korisniku se izdaje zamjenska kartica s novim personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama kartice. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Korisnik, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili podatka s kartice.

Nestanak kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, Korisnik je obavezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka kartice. Banka može od Korisnika tražiti dostavu preslike zapisnika o prijavi prilikom rješavanja prigovora vezanog uz zlouporabu kartice.

Ukoliko Korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na adresu Banke. Troškove učinjene pronađenom nevažećom karticom u cijelosti snosi Korisnik.

Banka je ovlaštena blokirati karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika, a u sljedećim slučajevima i bez prethodne prijave odnosno zahtjeva Korisnika:

- ako Korisnik postupi protivno ovim Općim uvjetima poslovanja, ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma,
- ako je tri puta uneseno pogrešno personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice,
- po saznanju Banke za smrt Korisnika,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sigurnost kartice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare ili zlouporabe
- 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 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.

U slučaju kad 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 može i dalje nesmetano koristiti.

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 na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje da li je ispunjen neki od uvjeta iz prethodnog stavka za blokadu Kartice.

Banka će blokirati karticu i onemogućiti njeno korištenje ukoliko se nadopuna kartice obavlja sa računa koji nisu navedeni u članku 6 (šest) ovih Općih uvjeta, te ukoliko je način nadopune sredstava na kartici protivan odredbama zakona i propisa koje Banka primjenjuje u svom poslovanju. Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o blokadi kartice i razlozima blokade te će ukoliko način nadoplate sredstava na kartici nije u skladu sa ovim Općim uvjetima, zakonom i propisima, tako nadoplaćena sredstva vratiti uplatitelju.

Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o namjeri i razlozima blokade kartice, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade kartice. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o blokadi i razlozima blokade kartice ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o onemogućavanju korištenja kartice niti kada su tri puta unesena pogrešno personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice. U tom slučaju Korisnik mora kontaktirati Banku kako bi mu se omogućilo korištenje kartice.

Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu kartice, na zahtjev Korisnika, deblokirati karticu i/ili Korisniku izdati novu karticu s novim sigurnosnim obilježjima.

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.

## **11. Prigovori i pritužbe, alternativno rješavanje sporova i odgovornost Banke**

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

Banka u poslovnim prostorima u kojima obavlja poslovanje s fizičkim i pravnim osobama i na internetskoj stranici Banke osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja prigovora te postupku rješavanja prigovora. Načela i pravila upravljanja prigovorima koje klijenti/podnositelji prigovora podnose Banci uređena su Politikom upravljanja prigovorima koja je javno objavljena i dostupna na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

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

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

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

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

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

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

Ukoliko Korisnik/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupuje protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751, ili protivno odredbama Zakona o elektroničkom novcu koje se odnose na izdavanje i iskupljivost elektroničkog novca ili izvansudske pritužbene postupke i alternativno rješavanje sporova, podnositelj prigovora može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva

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

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

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



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

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

Korisnik je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Kartice, 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.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je o tome obavijestio Banku, i to do iznosa od 50,00 eura, osim ako:

- gubitak krađu ili zlouporabu kartice nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane transakcije
- ako je neautorizirana transakcija posljedica radnje ili propusta Banke
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku karađi ili zlouporabe kartice, u skladu sa zakonom
- ako Banka za izvršene transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju

Korisnik kartice odgovara u cijelosti za svu štetu ako:

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

Za troškove proizašle upotrebom platnog instrumenta kod kojih je provedena pouzdana autentifikacija Korisnika jer se transakcija autorizira PIN-om ili tokenom/mTokenom (kod online platnih transakcija, unosom u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju jednokratne lozinke - OTP), neovisno o trenutku prijave izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, u cijelosti odgovara Korisnik, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta poslovanja.

Iznimno od pravila iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta, Korisnik ne odgovara u cijelosti za troškove i naknade nastale korištenjem kartice do dana prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe kartice, u slučaju krađe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili podataka s kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika ili korištenja kartice protivno ovim Općim uvjetima.

Prigovor zbog troška plaćenog karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška. U slučaju prigovora korisnika zbog nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Banka će Korisniku odmah vratiti iznos platne transakcije, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja prigovora, osim ako Banka sumnja u prijevaru korisnika kartice i tom slučaju će obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru. U tom će slučaju Banka provesti istragu radi utvrđivanja osnovanosti prigovora, te u slučaju opravdanosti prigovora, postupiti u skladu sa zahtjevom korisnika kartice i zakonskim odredbama, odnosno vratiti mu iznos provedene transakcije uvećan za pripadajuću kamatu i naknadu odnosno u slučaju neopravdanosti dati će obrazloženje razloga odbijanja povrata.

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

U slučaju ostalih prigovora Banka će provesti istragu osnovanosti prigovora te će u slučaju osnovanosti prigovora postupiti u skladu sa zahtjevom Korisnika kartice i zakonskim odredbama, odnosno izvršiti traženu transakciju ili povrat iznosa pogrešno provedene transakcije uvećanog za kamate i naknade..

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

Ukoliko banka izvrši povrat iznosa pogrešno provedene transakcije, a tijekom rješavanja prigovora utvrdi se odgovornost korisnika kartice za provođenje transakcije koja je bila predmet prigovora, korisnik kartice suglasan je da banka naknadno tereti njegov račun/karticu za iznos te transakcije koji mu je prijevremeno vraćen. Suglasnost korisnika kartice iz ovog članka vrijedi sve do konačnog rješenja pismenog prigovora odnosno sve do dana naknadnog terećenja njegova računa/kartice.

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

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

Banka ne odgovara za nemogućnost korištenja kartice, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu odnosno izvršenu neautoriziranu transakciju u slučaju:

- postojanja objektivnih smetnji koje su izvan kontrole Banke na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti, uključujući ali ne ograničavajući se na rat, nemir, teroristička djela, štrajkove, prekid telekomunikacijskih veza i prestanak opskrbe električnom energijom,
- postojanja obveza koje za Banku proizlaze iz drugih propisa,
- prijevare Korisnika.

## **12. Promjena osobnih podataka**

Korisnik je dužan, putem distributivnih kanala koje mu Banka omogućuje u trenutku podnošenja zahtjeva, prijaviti Banci svaku promjenu svojih osobnih podataka, uključujući promjenu adrese, imena i/ili prezimena i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja kartice, 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 se radi o promjeni podataka iz identifikacijskog dokumenta, korisnik je obavezan osobno doći u poslovnicu Banke te omogućiti kopiranje/skeniranje identifikacijskog dokumenta. Ukoliko Klijent nije u mogućnosti doći u poslovnicu Banke, može Banci poštom poslati presliku identifikacijskog dokumenta ovjerenu od strane javnog bilježnika.

Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu s obvezom iz prethodnog stavka, Banka može Korisniku uskratiti pravo korištenja kartice, oduzeti karticu i naplatiti troškove njenog oduzimanja.

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

Banka će sve obavijesti za koje je to predviđeno Općim uvjetima dostavljati Korisniku pisanim putem na adresu koju je Korisnik naznačio u Pristupnici kao adresu za dostavu izvatka, odnosno na drugu adresu o kojoj je Korisnik prethodno pisanim putem obavijestio Banku.

Korisnik je suglasan da se prilikom korištenja kartice može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu, te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.

### ***13. Izmjene općih uvjeta, naknada i tečaja***

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 internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

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

Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta i/ili naknada može otkazati Ugovor do predloženog datuma stupanja izmjena i dopuna na snagu. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta i/ili naknada, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći onog dana kada je Korisnik obaviješten o izmjenama i dopunama.

Izmjene tečaja koje proizlaze iz izmjene referentnih tečajeva određenih u ovim Općim uvjetima mogu se provesti bez prethodne obavijesti Korisniku. O navedenim izmjenama Banka će obavijestiti Korisnika putem obavijesti ili izvatka, a iste će biti dostupne i u poslovnicama/ispostavama Banke, na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Izmjene obračuna tečaja koje proizlaze iz promjene referentnog tečaja, kao i izmjene kamatne stope, obračuna tečaja ili naknada koje su povoljnije za Korisnika mogu se provesti bez obavještanja Korisnika.

## 14. Prestanak Ugovora

Ugovor prestaje važiti:

- otkazom ili odustankom od Ugovora, odnosno, odricanjem Korisnika od prava na korištenje kartice,
- otkazom ili raskidom Ugovora, odnosno, opozivom kartice od strane Banke,
- smrću Korisnika,
- u trenutku kad Korisnik iskoristi sav raspoloživi limit na kartici,
- istekom važenja kartice.

Korisnik može uz suglasnost Banke bilo kada otkazati Ugovor putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu prilikom podnošenja zahtjeva. Korisnik može i bilo kada jednostrano otkazati Ugovor, putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu prilikom podnošenja zahtjeva, s otkaznim rokom od mjesec dana.

Banka može pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Banka može otkazati Ugovor i tako da pisanim putem opozove karticu.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza Banke na adresu Korisnika preporučenom pismovnom pošiljkom, odnosno danom primitka Korisnikovog otkaza od strane Banke.

Banka je ovlaštena raskinuti govor s trenutačnim učinkom te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje kartice:

- ako Korisnik postupa protivno odredbama Ugovora, Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma;
- ukoliko prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu;
- 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.
- ako korisnik kartice ne dostavi Banci tražene podatke i dokumentaciju za nastavak ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke.
- u slučaju nepodmirenja naknada i troškova nastalih korištenjem kartice;
- ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će Korisniku naplatiti naknadu za prijevremeni prestanak Ugovora u skladu sa Odlukom o naknadama samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 6 (šest) mjeseci od datuma sklapanja Ugovora.

Korisnik nema pravo na povrat plaćenih naknada u slučaju prijevremenog prestanka važenja Ugovora i/ili kartice.

Prestankom važenja Ugovora i/ili kartice ne prestaju obveze Korisnika nastale korištenjem kartice. Korisnik je dužan odmah po prestanku važenja Ugovora te u bilo kojem trenutku na zahtjev Banke vratiti Banci karticu.

## **15. Završne odredbe**

Ovi Opći uvjeti 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 VISA Prepaid kartica s nadoplatom za fizičke osobe koji su u primjeni od 01. lipnja 2021. godine. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o korištenju Visa Prepaid kartice s nadoplatom za fizičke osobe koji su zaključeni, odnosno sve Visa Prepaid kartice s nadoplatom koje su izdane fizičkim osobama - potrošačima do dana stupanja ovih Općih uvjeta na snagu.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik. 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 Korisnikom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo