

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

## **OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE POTROŠAČKE NAGRADNE KARTICE**

### **1. Opće odredbe**

Ovim Općim uvjetima poslovanja za izdavanje i korištenje potrošačkih nagradnih kartica (dalje: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos koji nastaje između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: Banka) i fizičke osobe kojoj se izdaje potrošačka nagradna Mastercard kartica i čiji je vlasnik Banka. Opći uvjeti i Pristupnica za korisnika potrošačke nagradne kartice (dalje: Pristupnica) čine Ugovor o izdavanju i korištenju nagradne kartice.

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

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

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  
Internet 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

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

**Ugovor** – okvirni ugovor o izdavanju i korištenju potrošačke nagradne kartice kojim su utvrđena prava i obveze Banke i Korisnika, a koji čini Pristupnica i Opći uvjeti

**Naručitelj** - poslovni subjekt koji organizira nagradnu igru i s kojim Banka ima sklopljen Ugovor o poslovnoj suradnji za izdavanje Kartica

**Dobitnik nagradne igre (dalje: Korisnik)** - fizička osoba kojoj je Banka izdala karticu i čije je ime otisnuto na kartici

**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

**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

**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

**Potrošačka nagradna kartica** – međunarodno valjana kartica s odgodom plaćanja (dalje: kartica), koja Korisniku omogućuje plaćanje roba i usluga u zemlji i inozemstvu. 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.

**Ukupan trošak** – svi troškovi nastali korištenjem kartice

**Obavijest o učinjenim troškovima (dalje: Obavijest)** – pisana obavijest Korisniku o troškovima učinjenima korištenjem kartice u prethodnom obračunskom razdoblju. Obavijest je dostupna Osnovnom korisniku u papirnatom obliku i/ili drugim ugovorenim distributivnim kanalom komunikacije (dalje: Obavijest)

**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, broj kartice, kontrolni broj ispisan na poleđini kartice, datum važenja kartice, potpis Korisnika, 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.

**Pristupnica** – zahtjev za izdavanje potrošačke nagradne kartice dobitniku nagradne igre

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

**Limit potrošnje** – nagradni iznos sredstava koji Korisnik može iskoristiti pri plaćanju roba i usluga

**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

**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.

**Politika zaštite osobnih podataka** je 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.

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

### **3. Postupak izdavanja i rok važenja kartice**

Kartica se izdaje na zahtjev Naručitelja ili Banke na temelju popunjene i potpisane Pristupnice, svakoj punoljetnoj osobi sa stalnim prebivalištem u Republici Hrvatskoj ili s prebivalištem u inozemstvu, a u skladu sa Pravilima nagradne igre Naručitelja te odredbama ovih Općih uvjeta.

Dobitnik nagradne igre Pristupnicu predaje kod Naručitelja ili u poslovnica/ispostavama Banke. Potpisom pristupnice Korisnik prihvaća Opće uvjete koji su njen sastavni dio.

Banka može Korisniku izdati karticu nakon što je Korisnik popunio i potpisao Pristupnicu te nakon što je pribavila sve podatke i isprave potrebne za utvrđivanje identiteta Korisnika te podatke i isprave potrebne za provođenje dubinske analize, predviđene ovim Općim uvjetima i mjerodavnim propisima, uključujući propise koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.

Banka je ovlaštena od Korisnika prije izdavanja kartice, kao i za vrijeme trajanja ovog ugovornog odnosa, zatražiti dostavu i druge dokumentacije, u obliku i na način koji odredi Banka, a koje se pribavlja u svrhu ispunjavanja obveza koje za Banku proizlaze iz relevantnih propisa, uključujući, a ne ograničavajući se na propise vezane za sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, međunarodne mjere ograničavanja i/ili druge prisilne propise odnosno sankcije koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske te porezne propise kao što je Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza.

Banka može bez posebnog obrazloženja odbiti izdavanje kartice Korisniku, u kojem slučaju ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Korisnik zbog toga mogao pretrpjeti.

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).

Kartica se izdaje s rokom važenja od jedne godine i važi do isteka zadnjeg dana mjeseca koji je naznačen na njoj kao rok važenja kartice. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem kartice.

Banka Korisniku dostavlja neaktiviranu karticu poštom, a nakon toga i personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice. 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 poslovnica HP-Hrvatske pošte d.d. (dalje: Pošta) Korisnik potvrđuje da želi koristiti proizvode i usluge Banke u Pošti kao ugovornom partneru Banke.

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

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

Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, Korisniku izdati novu karticu sa istim ili boljim uvjetima, ali drugačijeg naziva i prije isteka roka važenja postojeće kartice, zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi 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.

#### **4. Limit potrošnje**

Banka odobrava Korisniku limit potrošnje u Domaćoj valuti, koji odredi Naručitelj.

Korištenjem kartice smanjuje se raspoloživi iznos limita potrošnje po Kartici.

Korisnik može koristiti karticu do visine odobrenog limita potrošnje. Nakon iskorištenog limita potrošnje, kartica se blokira.

#### **5. Tečajevi i naknade**

Za ponovno izdavanje kartice zbog promjene matičnih podataka (imena i/ili prezimena), oštećenja, nestanka (gubitka ili krađe) kartice Banka naplaćuje naknadu.

Visina naknada je promjenjiva i naplaćuje se u skladu sa Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (dalje: Odluka o naknadama) važećoj na dan obračuna naknade.

Izvaci iz Odluke o naknadama i Odluke o visini kamatnih stopa, u dijelu u kojem se one odnose na Korisnika, dostupni su u pisanom obliku u poslovnica i 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.

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

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

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

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

Sve transakcije i storna/povrati 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.

Tečaj Mastercard International dostupan je javnosti na internetskoj stranici:

- **<https://www.mastercard.hr/hr-hr/consumers/get-support/convert-currency.html>**

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

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

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

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.

Tečaj Visa International dostupan je javnosti na internetskim 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 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 tečajevе 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 omogućiti 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 branda izražen u istoj stranoj valuti. Predmetna marža koju Banka dostavlja nakon primitka naloga za izvršenje transakcije može se u svojem nominalnom iznosu razlikovati od 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 5. Tečajevi i naknade 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 poslovnim jedinicama 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.

## **6. Korištenje kartice**

Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri plaćanju roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom prihvata Mastercard ili Visa kartica u Republici Hrvatskoj i inozemstvu, za plaćanja bez prisustva kartice te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.

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.

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

Korisnik snosi svaku štetu nastalu korištenjem nepotpisane kartice.

Kartica čiji je rok važenja istekao, ne smije se koristiti.

U slučaju prekoračenja odobrenog limita potrošnje Korisnik je dužan podmiriti iznos prekoračenja.

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 obavezuje informirati prihvatno mjesto.

Korisnik se prilikom korištenja Kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini kartice, 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 odmah uništiti,
- karticu mora koristiti tako da druge osobe, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu ne mogu saznati njegov PIN,



uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice,

- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji, osim na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća, definirala provođenje transakcija bez potpisa Korisnika i/ili utipkavanja PIN-a, primjerice plaćanje cestarina i slično,
- Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije i potpisati potvrdu i to na jednaki način kako se potpisao na Kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu,
- u slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta može zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim i neautoriziranim transakcijama najmanje do primitka obavijesti o učinjenim troškovima koja se odnosi na razdoblje u kojem je izvršena ta transakcija,
- 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
- koristiti se Karticom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, 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 platnog instrumenta 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 Ugovora dostaviti Banci u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provođenja dubinske analize Korisnika u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugi prisilni propisi, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske.

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

- uručanjem ili prinošenjem kartice prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži
- pri plaćanju robe i usluga putem interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira, a platna transakcija se autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poledini kartice te, ukoliko prihvatno mjesto to zatraži, pouzdanom autentifikacijom ili jednokratnom lozinkom koju generira token odnosno mToken Banke
- umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina)
- 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.

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

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

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. Promjena osobnih podataka**

Korisnik je dužan, putem distributivnih kanala kojima Banka to omogući, prijaviti Banci svaku promjenu svojih osobnih podataka, uključujući promjenu adrese, imena i/ili prezimena, poslodavca (samo za Osnovnog korisnika) i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja kartica, i to bez odgađanja a najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana nastanka promjene, te istodobno dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

Ukoliko se radi o promjeni podataka iz identifikacijskog dokumenta, korisnik je obvezan 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.

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

Banke će sve obavijesti za koje je to predviđeno Općim uvjetima poslovanja dostavljati Korisniku pisanim putem na adresu koju je Korisnik u Pristupnici naznačio kao adresu za dostavu Obavijesti, 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.

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

Korisnik koji je postupao prijepvarno u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice te se ne može pozivati na odredbu o isključenju odgovornosti iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta poslovanja.

### **8. Izvješćivanje i uvjeti plaćanja**

Banka jednom mjesečno, putem Obavijesti, izvještava Korisnika o svim prometima nastalima korištenjem kartice i o visini odobrenog limita potrošnje, bez naknade.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- datumu transakcije,
- datumu terećenja (datum valute),
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- opisu prometa,
- primatelju plaćanja, odnosno platitelju, kada se radi o transakcijama uplate,
- tečajevima koji su primijenjeni, ako je obavljeno preračunavanje,
- iznosu i valuti platne transakcije,
- iznosu transakcije u Domaćoj valuti,
- iznosu naknade.

Ukoliko Osnovni korisnik ne primi Obavijest najkasnije u roku 10 dana od datuma završetka obračunskog razdoblja, dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom Obavijest smatra uredno uručenom.

### **9. Prigovori 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, 10 000 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 postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje 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, 10 000 Zagreb  
e-mail: [info@mirenje.hr](mailto:info@mirenje.hr)  
[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr)

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori  
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb  
e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr)  
[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)

kao i bilo kojem drugom tijelu 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.

Korisnik je dužan bez odgađanja nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja kartice, obavijestiti Banku o izvršenim neautoriziranim odnosno neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način Obavijest u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana. Nepodnošenjem prigovora u roku Korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije odnosno u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije.

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 Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zlouporabi kartice, i to do iznosa od 50,00 eura, osim ako:

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

Korisnik kartice odgovara u cijelosti ako je postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio Karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane Općim uvjetima) za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

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 prijeveru korisnika kartice i tom slučaju će obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijeveru. 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.

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.

Korisnik kartice je obvezan u slučaju prigovora predložiti Banci originalni primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Interneta, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koje dobije od prihvatnog mjesta. U svakom slučaju u kojemu 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 naplaćene 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 prvoga radnog dana nakon saznanja za takav 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 bio prijevremeno vraćen. Suglasnost korisnika kartice iz ovog članka vrijedi sve do konačnog rješenja pisanog prigovora odnosno sve do dana naknadnog terećenja njegova računa/kartice.

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

## **10. Otkazivanje ugovora o izdavanju i korištenju kartice**

Ugovor prestaje važiti:

- otkazom Ugovora, odnosno, odricanjem od prava na korištenje ili opozivom Kartice od strane Korisnika,
- otkazom ili raskidom Ugovora, odnosno, opozivom Kartice od strane Banke,
- nakon potrošenog limita,
- nakon isteka Kartice,
- smrću Korisnika.

Banka je ovlaštena raskinuti Ugovor s trenutačnim učinkom te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje kartice ukoliko 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 te ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske.

Otkaz ugovora, odricanje od prava na korištenje ili opoziv kartice nemaju utjecaja na obveze Korisnika koje su nastale prije otkaza, odnosno opoziva.

## **11. Zaštitne mjere**

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zloupotrebi i izostanku primitka kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala sigurnosna obilježja

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, poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d. te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku kartice. Nestanak kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, korisnik je obavezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) tom karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka kartice.

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

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

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

- ako je račun koji je vezan uz karticu blokirani,
- po saznanju banke o slučaju smrti Korisnika,
- koji se odnose na sigurnost kartice,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare,
- ako Korisnik postupa protivno ovim Općim uvjetima poslovanja, 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 financiranja terorizma,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske,
- ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske.

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

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

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.

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.

## **12. Izmjene općih uvjeta, naknada, kamatne stope i obračuna 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, na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku izmjene i dopune može omogućiti.

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

Izmjene obračuna tečaja mogu se provesti bez prethodne obavijesti. U tom slučaju Banka će obavijestiti korisnika što je prije moguće, putem obavijesti, a navedene izmjene bit će dostupne u poslovnica/ispostavama Banke na pogodnome mjestu, na Internet stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr). te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu 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.

### **13. 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 potrošačkih nagradnih kartica koji su u primjeni od 21. veljače 2022. godine.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik 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, izuzev ako Banka i Korisnik Ugovore drugačije. 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

 0800 472 472  [WWW.HPB.HR](http://WWW.HPB.HR)    