

## TELEFONSKE INFORMACIJE HRVATSKE POŠTANSKE BANKE 24 SATA DNEVNO, 7 DANA U TJEDNU, TELEFON 072 472 472

- stanje računa fizičkih osoba – broj 1
- datumi isplate primanja i naknada – broj 2
- stanje kartica fizičkih osoba – broj 3
- aktivacija kartica – broj 4
- stanje transakcijskih računa poslovnih subjekata – broj 5
- stanje kartica poslovnih subjekata – broj 6
- novosti u ponudi proizvoda i usluga Banke i članica grupe – broj 7
- tečajevi valuta – broj 8
- upute i uvjeti za korištenje telefonskog servisa – broj 9
- pristup agentu Kontakt centra Hrvatske poštanske banke – broj 0

### INFORMACIJE O STANJU RAČUNA FIZIČKIH OSOBA – broj 1 (tekući računi, žiro računi, dječji računi, '35 računi' zaštićeni od ovrhe)

- birajte 1
  - nakon zvučnog znaka unesite broj računa, ako je Vaš broj računa prikazan prema novoj IBAN konstrukciji računa, molim unesite zadnjih 10 znamenaka vašeg IBAN računa
  - nakon zvučnog znaka unesite prve četiri znamenke vašeg OIB-a
- Slijede informacije o stanju i dopuštenom prekoračenju.

### INFORMACIJE O DATUMIMA ISPLATA PRIMANJA – broj 2

- birajte 2
- isplata redovnih mirovina, mirovina hrvatske vojske i privremenih naknada hrvatske vojske koje se isplaćuju putem tekućeg računa otvorenog u Banci
- isplata redovnih mirovina, mirovina hrvatske vojske i privremenih naknada hrvatske vojske koje se isplaćuju putem štedne knjižice otvorene u Banci
- isplata mirovina ostvarenih u Bosni i Hercegovini – Mostar i Sarajevo
- isplata naknada za trajna prava hrvatskih branitelja
- isplata naknada trajnih prava civilnih žrtava rata
- isplata naknada za porodilje
- isplata doplatka za djecu

### INFORMACIJE O STANJU KARTICA FIZIČKIH OSOBA – broj 3

- birajte 3
  - stanje **MasterCard** kartice - broj 1
    - nakon zvučnog znaka unesite broj kartice
    - nakon zvučnog znaka unesite prve četiri znamenke vašeg OIB-a
- Slijede informacije o troškovima i limitima.



- stanje **VISA kartice na rate** i promjena modela otplate - broj 2
    - za informacije o stanju Visa kartice na rate - broj 1
      - nakon zvučnog znaka unesite broj kartice
      - nakon zvučnog znaka unesite prve četiri znamenke vašeg OIB-aSlijede informacije o troškovima, limitima i modelu otplate.
    - za promjenu modela otplate - broj 2
      - nakon zvučnog znaka unesite broj kartice
      - nakon zvučnog znaka unesite prve četiri znamenke vašeg OIB-a
      - nakon zvučnog znaka unesite broj željenog modela otplate: 1, 2 ili 3
      - model otplate je promijenjen i sada je vaš važeći Model jedan / Model dva / Model tri
    - za informacije o postojećim modelima otplate - broj 3
- Za otplatu troškova učinjenih karticom na rate moguće je koristiti 3 modela otplate.  
Model 1 omogućuje otplatu svih transakcija većih od 200 kuna u 3 rate  
Model 2 omogućuje otplatu svih transakcija većih od 200 kuna u 6 rata  
Model 3 omogućuje otplatu svih transakcija većih od 200 kuna u 12 rate  
Promjenu modela otplate može provesti samo osnovni korisnik kartice.  
Promijenjeni model otplate vrijedi za osnovnu i za sve dodatne kartice.



- stanje **VISA prepaid kartice s nadoplatom** - broj 3
  - nakon zvučnog znaka unesite broj kartice
  - nakon zvučnog znaka unesite prve četiri znamenke vašeg OIB-aSlijede informacije o stanju računa.



- stanje **Pošta i HPB kartice** i promjena modela otplate - broj 4
  - informacije o stanju - broj 1
    - nakon zvučnog znaka unesite broj kartice
    - nakon zvučnog znaka unesite zadnje četiri znamenke broja kartice
    - nakon zvučnog znaka unesite prve četiri znamenke vašeg OIB-a
  - promjena modela otplate - broj 2
    - nakon zvučnog znaka unesite broj računa
    - nakon zvučnog znaka unesite zadnje četiri znamenke broja kartice
    - nakon zvučnog znaka unesite prve četiri znamenke vašeg OIB-a
    - nakon zvučnog znaka unesite broj željenog modela otplate: 1, 2 ili 3
    - model otplate je promijenjen i sada je vaš važeći Model jedan / Model dva / Model tri
  - informacije o postojećim modelima otplate - broj 3

Za otplatu troškova kupovine moguće je koristiti 3 modela otplate.

Model 1 omogućuje otplatu ukupnog iznosa transakcija kupovine u 3 rate

Model 2 omogućuje otplatu ukupnog iznosa transakcija kupovine u 6 rata

Model 3 omogućuje otplatu ukupnog iznosa transakcija kupovine u 12 rata



### **AKTIVACIJA KARTICA – broj 4**

- birajte 4
  - za aktivaciju **Pošta i HPB kartice** - broj 1
    - nakon zvučnog znaka unesite broj računa
    - nakon zvučnog znaka unesite zadnje četiri znamenke broja kartice
    - nakon zvučnog znaka unesite prve četiri znamenke vašeg OIB-a
    - nakon zvučnog znaka unesite korisnički identifikacijski kod
- Slijede informacije o zatraženoj aktivnosti.

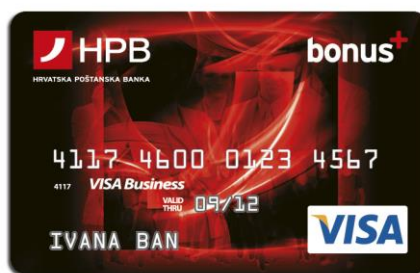
### **INFORMACIJE O STANJU TRANSAKCIJSKIH RAČUNA POSLOVNIH SUBJEKATA – broj 5 (kunski računi – žiro račun, račun specifičnih namjena /13/, račun dijela nekog poslovnog subjekta /14/)**

- birajte 5
- nakon zvučnog znaka unesite broj računa, ako je Vaš broj računa prikazan prema novoj IBAN konstrukciji računa, molim unesite zadnjih 10 znamenaka vašeg IBAN računa
- nakon zvučnog znaka unesite prve četiri znamenke vašeg OIB-a

Slijede informacije o stanju i dopuštenom prekoračenju.

### **INFORMACIJE O STANJU KARTICA POSLOVNIH SUBJEKATA – broj 6**

- birajte 6
  - informacije o stanju **VISA Business i VISA Bonus plus kartice** - broj 1
    - nakon zvučnog znaka unesite broj kartice
    - nakon zvučnog znaka unesite prve četiri znamenke vašeg OIB-a
- Slijede informacije o troškovima i limitima.



- informacije o stanju računa **VISA Prepaid Business kartice** za poslovne subjekte - broj 2
  - nakon zvučnog znaka unesite broj kartice
  - nakon zvučnog znaka unesite prve četiri znamenke vašeg OIB-aSlijede informacije o stanju i limitima.



## **INFORMACIJE O NOVOSTIMA U PONUDI PROIZVODA I USLUGA BANKE I ČLANICA GRUPE – broj 7**

- novosti u ponudi proizvoda i usluga **Hrvatske poštanske banke** - broj 1
- novosti u ponudi proizvoda i usluga **HPB Investa** - broj 2
- novosti u ponudi proizvoda i usluga **HPB Stambene štedionice** - broj 3
- novosti u ponudi proizvoda i usluga **HPB Nekretnina** - broj 4

## **TEČAJNA LISTA – broj 8**

- birajte 8
- izaberite jednu od opcija:
  - za tečaj pojedine valute - broj 1, unesite šifru valute
  - za arhivirane tečajne liste – broj 2
  - za aktualnu tečajnu listu – broj 3
  - za tečajnu listu sljedećeg dana – broj 4

Slijede informacije o izabranoj valuti ili tečajnoj listi.

## **UPUTA I UVJETI ZA KORIŠTENJE TELEFONSKOG SERVISA – broj 9**

- za uputu korištenja telefonskog servisa - broj 1
- za uvjete korištenja servisa - broj 2

## **NAPOMENA:**

**Prijavu nestanka kartice (gubitka ili krađe)** možete prijaviti na telefon **01 4804 464** od 0 do 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Telefon **0800 472 472 besplatan** je za pozive iz Hrvatske i omogućuje vam **direktan kontakt s agentom**.

Cijena poziva telefonskog broja 072 472 472 naplaćuje se kao poziv prema fiksnoj mreži odnosno ovisi o vašem operateru. **Telefon 072 472 472 omogućuje** vam preslušavanje snimljenih informacija o proizvodima i uslugama kao i direktno dobivanje podataka o stanju vaših računa te razgovor s agentom. **Sve automatizirane funkcije i razgovor s agentom dostupne su vam 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.**

Telefon za pozive iz inozemstva je + 385 1 4890 365.

E-pošta: kontakt.centar@hpb.hr.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo  
Jurišićeva 4, 10000 zagreb