



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4, Uprava Banke donijela je 23. ožujka 2026. godine

OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA KREDITNIH KARTICA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

1 Opće odredbe

1. Ove Opće uvjete 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 (MBS):	0800106
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.

2. Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje Visa kreditnih kartica za poslovne subjekte (dalje: **Opći uvjeti**) uređuje se ugovorni odnos koji nastaje između Banke i poslovnog subjekta na čiji je zahtjev izdana Kartica, odnosno koji je koristi, a čiji je vlasnik Banka. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na obavljanje pojedinih platnih usluga koje je Banka na temelju ugovora povjerila trećoj strani – Ugovornim partnerima.
3. Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte (dalje: **Osnovni opći uvjeti**), Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za registraciju i korištenje digitalizirane Visa platne kartice u digitalnom novčaniku za poslovne subjekte (dalje: **Opći uvjeti za digitaliziranu karticu**), Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za usluge u poslovanju (dalje: **Odluka o naknadama**), Odlukom o visini kamatnih stopa Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: **Odluka o visini kamatnih stopa**) i Odlukom o limitima u kartičnom poslovanju za poslovne kartice (dalje: **Odluka o limitima**), sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Klijenta. U odnosu na sve navedene opće uvjete i odluke, ovi Opći uvjeti smatraju se posebnima i imaju prednost u primjeni.
4. Svi opći uvjeti poslovanja i odluke iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta zajedno s podnesenim i od strane Banke prihvaćenim zahtjevom za izdavanje određene vrste platne kartice (dalje: **Pristupnica**) Ugovorom o izdavanju i korištenju VISA Business kartice Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, čine Okvirni ugovor.

- Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i kod Ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge te na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.

2 Značenje pojmova

- Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Autentifikacija - postupak koji Pružatelju platnih usluga omogućuje provjeru identiteta Korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenog platnog instrumenta, što uključuje provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

Autorizacija – davanje suglasnosti Korisnika za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Bankomat – samoposlužni uređaj za uplatu i/ili isplatu gotovog novca i ostale automatizirane usluge.

Datum dospijeca plaćanja – datum kad troškovi učinjeni Karticom u prethodnom obračunskom razdoblju dospijevaju na naplatu.

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

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

Distribucijski kanali – predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke, a obuhvaćaju Poslovnu mrežu Banke i poslovnice Ugovornih partnera, bankomate, kanale izravnog bankarstva, internetsku stranicu Banke: www.hpb.hr i ostalo što Banka utvrdi da će predstavljati Distribucijski kanal za određeni proizvod ili uslugu.

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

Domaća valuta – službena valuta Republike Hrvatske.

EFTPOS (eng. *Electronic Fund Transfer Point of Sale*) – uređaj na Prihvatnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca ili uplatu sredstava na Transakcijski račun putem Kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom ili prinošenjem Kartice ili drugog Platnog instrumenta.

eRAČUN - elektronički račun koji je izdan, poslan i zaprimljen u strukturiranom elektroničkom obliku što omogućuje njegovu automatsku i elektroničku obradu bez papira i ručnog unosa.

Korisnik (kartice) – fizička osoba koju je Klijent koji podnosi zahtjev za izdavanje Kartice

ovlastio za korištenje Kartice i čije je ime navedeno na Kartici.

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

mToken – Personalizirana sigurnosna vjerodajnica, odnosno, aplikacija inicijalizirana pridruženim ključem i zaštićena lozinkom putem kriptografskih algoritama, koja služi za identifikaciju Korisnika, Autorizaciju i potpisivanje naloga i dokumenata, generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju Korisnika.

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

Obračunsko razdoblje – vremensko razdoblje između formiranja dviju Obavijesti, osim prvog obračunskog razdoblja koje počinje s danom dostave Kartice Korisniku

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice – tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja Kartice odnosno kojim se autoriziraju Platne transakcije učinjene Karticom, a predstavljaju podatke na Kartici i podatke pridružene Kartici, a koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje Kartice. Personalizirane sigurnosne vjerodajnice koriste se pojedinačno ili povezano, a u svrhu Autentifikacije, Autorizacije te potpisivanja naloga i dokumenata (primjerice: PIN, troznamenkasti sigurnosni kod na kartici, mToken i sve druge Personalizirane sigurnosne vjerodajnice koje je Banka dostavila/odredila Korisniku).

PIN (eng. *Personal Identification Number*) – Personalizirana sigurnosna vjerodajnica koja predstavlja osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja Kartice.

Platna kartica (dalje: Kartica) – kreditna kartica Banke koja omogućuje Klijentu izvršenje plaćanja roba i usluga bilo preko prihvatnog uređaja bilo na daljinu, podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme.

Kartica s odgodom plaćanja (*charge*) – Kartica čijim je korištenjem nastao ukupan iznos troškova koje Klijent podmiruje u cijelosti jednom mjesečno, na unaprijed određeni Datum dospjeća.

Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: Politika zaštite osobnih podataka) - temeljni akt Banke koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.

Poslovni subjekt (dalje: Klijent) – svaka pravna osoba, tijelo državne vlasti, jedinica lokalne ili područne samouprave te njihova tijela, udruga, kao i svaka fizička osoba (nepotrošač) koja djeluje unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti (pod čime se podrazumijeva i obrt i OPG) ili slobodnog zanimanja, predstavništvo strane pravne osobe u Republici Hrvatskoj, podružnica stranog trgovačkog društva ili trgovca pojedinca upisana u mjerodavni registar u Republici Hrvatskoj, podružnica domaćeg trgovačkog društva ili trgovca pojedinca u inozemstvu, strano diplomatsko ili konzularno predstavništvo u Republici Hrvatskoj ili druga izvanteritorijalna organizacija ili tijelo koje na temelju međudržavnog ugovora djeluje na teritoriju Republike Hrvatske.

Pouzdana autentifikacija – Autentifikacija Korisnika 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.

Prihvatno mjesto - mjesto s uređajem ili sučeljem koje prihvaća Karticu za provođenje platne transakcije.

Pristupnica – pisani zahtjev za izdavanje Kartice koji se dostavlja Banci putem Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku podnošenja Korisniku može omogućiti, na obrascu koji odredi Banka, potpisan od strane Klijenta odnosno odgovorne osobe ovlaštene za zastupanje Klijenta (dalje: **Ovlaštena osoba**), kao dio dokumentacije za donošenje odluke o odobrenju.

Račun – svaki transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci na teret kojeg se mogu namirivati dospjele obveze evidentirane na Računu kartice.

Račun kartice - račun na kojem Banka za svaku izdanu Karticu evidentira dospjele troškove nastale korištenjem Kartice, naknade za isplatu gotovog novca i uplate.

Sankcije (međunarodne mjere ograničavanja) - instrumenti 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, a u suštini su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodima i uslugama navedenima 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.

Ugovor – dokument (Ugovor o izdavanju i korištenju VISA Business kartice Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo) kojim se uređuje odnos između Banke i Klijenta i na temelju kojeg Banka izdaje Karticu Klijentu te ako je tako izriekom ugovoreno, odobrava Limit potrošnje za Kartice s odgodom plaćanja (charge) prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti Klijenta, s određenim rokom korištenja i uz uvjet dostave instrumenata osiguranja, sve prema diskrecijskoj odluci Banke.

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

Usluge izravnog bankarstva Banke - skup usluga Banke koje čine usluga internetskog bankarstva, (HPB internetsko bankarstvo za poslovne subjekte) i mobilnog bankarstva (mHPB za poslovne subjekte) Banke, SMS usluga i druge ugovorene usluge koje se pružaju na temelju Općih uvjeta za izravno bankarstvo ili na temelju Općih uvjeta za digitalno bankarstvo, ovisno o vrsti proizvoda koji Klijent koristi, a koje omogućuju dobivanje informacija i/ili obavljanje financijskih i nefinancijskih transakcija.

Zamjenska kartica – kartica koja se izdaje kao zamjena za izgublenu, ukradenu ili oštećenu Karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika te promjene naziva Kartice.

2. Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima poslovanja imaju značenje kako je to utvrđeno općim uvjetima navedenim u članku 1, a ako nisu definirani ni njima, imaju značenje kako je to utvrđeno važećim Zakonom o platnom prometu.

3 Izdavanje Kartice

1. Klijent može biti svaki Poslovni subjekt koji zatraži izdavanje Kartice dostavom Banci popunjene Pristupnice i ostale dokumentacije koju zatraži Banka i koji ispunjava uvjete za izdavanje Kartice.
2. Banka u skladu s Općim uvjetima izdaje Visa Business karticu s odgodom plaćanja (*charge*).
3. Klijent u Pristupnici određuje jednog ili više Korisnika za koje pojedinačno predlaže Limit potrošnje. Odabir, promjena i opoziv Limita potrošnje Korisnika te, u mjeri u kojoj to Banka omogući, određivanje, promjena i opoziv Dnevnih limita temelje se na dostavi ispravno popunjenih obrazaca Banke.
4. Korisnik može biti samo Ovlaštena osoba ili poslovno sposobna punoljetna osoba koja je u radnom odnosu s Klijentom.
5. Pristupnice i obrasci koje Klijent ili Korisnik dostavi Banci u vezi s ugovaranjem, upotrebom i prestankom upotrebe Kartice moraju biti potpisani od Klijenta odnosno Ovlaštene osobe, pri čemu Banka nije dužna provjeravati ispravnost pečata Klijenta. Odnosno. uspoređivati njegov otisak ako je on otisnut na potpisnom kartonu deponiranom u Banci, niti je odgovorna za eventualnu štetu koju je Klijent pretrpio zbog zlouporabe pečata ako je on otisnut na Pristupnici i/ili obrascima, Ugovoru i ostaloj dokumentaciji koja čini Okvirni ugovor. Potpisom Pristupnice i obrazaca Klijent prihvaća ove Opće uvjete.
6. Podnositelj zahtjeva odnosno Ovlaštena osoba može u svakom trenutku do dana izdavanja Kartice odustati od zahtjeva za izdavanje Kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja Kartice u skladu s Odlukom o naknadama.
7. Odluku o izdavanju Kartice Banka donosi prema slobodnoj procjeni bez obveze davanja obrazloženja. Ako Banka odobri zahtjev za izdavanje Kartice s odgodom plaćanja, pisanim će putem pozvati Klijenta na potpis Ugovora te na taj način s njim zaključiti Ugovor.
8. Ugovor u ime i za račun Klijenta mogu zaključiti jedan ili više opunomoćenika koji su na to ovlašteni specijalnom punomoći na kojoj je potpis Ovlaštenih osoba Klijenta ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo. Opunomoćenik ne može prenijeti svoja ovlaštenja na drugu osobu.
9. Nakon zaključenja Ugovora i pribavljanja instrumenata osiguranja (ako su ugovoreni), Banka za potrebe izdavanja i poslovanja s Karticom Klijentu otvara Račun kartice i izdaje Karticu s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani Kartice.
10. Banka dostavlja neaktiviranu Karticu na dopisnu adresu Korisnika kartice prijavljenu Banci, ako nije dogovoren drugačiji način preuzimanja Kartice. Neaktivirana Kartica ne može se koristiti prije nego što se aktivira na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz Karticu.
11. Ako se Kartice dostavljaju Klijentu isti je dužan bez odgađanja predati Korisnicima sve Kartice koje mu je dostavila Banka.
12. Klijent snosi svu odgovornost u slučaju izostanka predaje, neuredne predaje ili zakašnjele predaje Kartica Korisnicima, kao i sav rizik od uništenja, oštećenja, otuđenja ili neovlaštenog korištenja Kartica koje mu je dostavila Banka.

13. Uz Karticu se dodjeljuje PIN koji se odvojeno od Kartice dostavlja poštanskom pošiljkom na adresu Korisnika koju je Klijent prijavio Banci. PIN je poznat isključivo Korisniku i ne smije biti dostupan trećim osobama.
14. Vlasnik kartice je Banka, a Kartica glasi na Korisnika čije je ime otisnuto na Kartici i koji ju jedini može koristiti.
15. Korisnik je obavezan potpisati primljenu Karticu na predviđenom mjestu na njezinoj poledini. Nepotpisana Kartica ne smije se upotrebljavati. Korisnik snosi svu štetu i troškove nastale upotrebom nepotpisane Kartice.
16. Potpisivanjem Kartice i/ili njezinom prvom upotrebom od strane Korisnika nastupaju pravni učinci ugovornog odnosa između Banke i Klijenta.
17. Kartica vrijedi do trenutka primitka i aktivacije obnovljene ili Zamjenske kartice odnosno najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na Kartici, a može se koristiti do isteka roka važenja Ugovora. Prestanak važenja Kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Klijenta koje su prije toga nastale korištenjem Kartice.
18. Rok važenja Kartice može se automatski obnoviti ako Klijent uredno podmiruje obveze po Kartici i pisanim putem ne otkáže Karticu najkasnije dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće Kartice te ako nije istekao rok važenja Ugovora. Obnovljena Kartica vrijedi od aktivacije, a aktivira se na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz Karticu. Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće Kartice.
19. Klijent/Korisnik može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje Zamjenske kartice za izgubljenu ili ukradenu, oštećenu Karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika i/ili izdavanje nove Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.
20. Trošak izdavanja Zamjenske kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice snosi Klijent sukladno Odluci o naknadama.
21. Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, Klijentu/Korisniku izdati novu Karticu s istim ili boljim uvjetima, ali drugačijeg naziva i prije isteka roka važenja postojeće Kartice, zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama Kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Klijenta i/ili Korisnika. U tom slučaju postojeća Kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti Korisnika, a s kojim datumom će je 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.
22. Klijent se obvezuje čuvati tajnost svih podataka koje je saznao u izvršavanju Ugovora, uključujući, ali ne ograničavajući se na osobne podatke Korisnika te Personalizirane sigurnosne vjerodajnice i sve ostale podatke naznačene na Kartici, kao što su broj i rok važenja kartice te kontrolni broj otisnut na poledini Kartice.
23. Obveza čuvanja tajnosti traje neograničeno vrijeme te ostaje na snazi i u slučaju prestanka važenja Ugovora.

4 Limit potrošnje

1. Klijentu kojem je izdana Kartica s odgodom plaćanja (*charge*) Banka odobrava Limit potrošnje, određen u Domaćoj valuti. Visinu limita potrošnje Banka određuje prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti Klijenta.
2. Iznos, način i rok korištenja odobrenog Limita potrošnje te instrumente osiguranja određuje se Ugovorom. Po isteku roka korištenja odobrenog Limita potrošnje, korištenje Kartice/Kartica će Korisniku/Korisnicima bez obzira na rok važenja Kartice biti

onemogućeno do produljenja roka korištenja odobrenog Limita potrošnje.

3. Korištenjem Kartica smanjuje se raspoloživi iznos Limita potrošnje Klijenta/Korisnika za sve učinjene troškove nastale plaćanjem roba i usluga te podizanja gotovog novca i obračunatih naknada. Ukoliko raspoloživi Limit potrošnje ili Dnevni limit nije dovoljan za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena. Iznos Dnevnog limita može se privremeno povećati na zahtjev Korisnika.
4. Kartica s odgodom plaćanja (*charge*) može se koristiti do visine odobrenog Limita potrošnje,. Ako je Klijent, odnosno, Korisnik u cijelosti iskoristio Limit potrošnje, može ga ponovno koristiti po završetku obračunskog razdoblja.
5. Klijent i Korisnik dužni su pratiti da se korištenjem Kartica ne prekorači odobrena visina Limita potrošnje. U slučaju prekoračenja odobrenog Limita potrošnje, iznos prekoračenja dopijeva na naplatu u cijelosti sa sljedećim Datumom dospijeca plaćanja. Banka može promijeniti visinu Limita potrošnje i Dnevnog limita u skladu sa svojim aktima ili na temelju pisanog zahtjeva Klijenta, o čemu se Klijent obavještava pisanim putem.

5 Korištenje Kartice

1. Korisnik Karticu po primitku obvezno potpisuje kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na predviđenom mjestu na njoj poledini. Nepotpisana Kartica ne smije se koristiti. Korisnik snosi svu štetu i troškove nastale korištenjem nepotpisane Kartice. Klijent/Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja Kartice koji je naznačen na Kartici. Ako Klijent/Korisnik ne primi novu Karticu prije isteka roka važenja postojeće Kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.
2. Karticu čiji je rok važenja istekao, nije moguće koristiti te je Korisnik mora uništiti (prerezati).
3. Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri kupnji roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom prihvata Visa kartica, za kupnju bez prisustva Kartice, za podizanje gotovog novca na Bankomatima i isplacnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena prihvatom Visa kartice te za druge pogodnosti koje su omogućene Korisnicima.
4. Pri korištenju Kartice Korisnik ne smije dopustiti da Kartica izađe iz njegovog vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu Kartice.
5. 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.
6. Izdavanjem Kartice Banka Korisniku omogućuje beskontaktno korištenje Kartice. Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati tu mogućnost, može zatražiti ukidanje beskontaktno funkcije podnošenjem zahtjeva Banci putem Distribucijskih kanala koje mu Banka u trenutku podnošenja može omogućiti. Ukidanjem funkcije za beskontaktno transakcije Korisnik nastavlja koristiti izdanu Karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja. Pri upotrebi Kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati Karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili provlačenjem Kartice na EFTPOS-u, o čemu se obvezuje informirati Prihvatno mjesto.
7. Klijent/Korisnik se prilikom korištenja Kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- dužan se koristiti Karticom u skladu s odredbama Općih uvjeta, Ugovora i prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Klijenta/Korisnika uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa,
- mora čuvati tajnim Personalizirane sigurnosne vjerodajnice 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,
- ne smije dozvoliti da mu netko u svrhu bilo kakve prodaje, odnosno davanja usluge Karticu kopira ili skenira ili prepisuje podatke s prednje i stražnje strane Kartice,
- podatke s prednje i stražnje strane Kartice ne smije faksirati ili davati telefonskim putem, odnosno, općenito ne smije podatke s prednje i stražnje strane Kartice slati bilo kojim oblikom komunikacije ili davati na bilo koji način drugim osobama, a iznimka je kupovina putem interneta gdje se traže podaci s Kartice,
- kod kupovine putem interneta dužan je uvijek obratiti pažnju da kupovinu obavlja na internetskim prodajnim mjestima koja zadovoljavaju sigurnosne standarde plaćanja Kartica na internetu. Takva internetska prodajna mjesta obično su ovjerena certifikatom pouzdane treće strane koja jamči sigurnost stranice na kojoj se kupuje i jamči da je s druge strane upravo ona strana koja se tako predstavlja. Veza s takvim internetskim prodajnim mjestima uvijek je kriptirana te je na to također potrebno obratiti pozornost. Uređaji putem kojih se obavlja kupovina na internetu obvezno moraju uvijek biti zaštićena adekvatnom i ažuriranom antivirusnom zaštitom kao i adekvatnim ažuriranjima operativnog sustava.
- obvezan je na zahtjev Prihvatnog mjesta identificirati se valjanom identifikacijskom ispravom,
- po primitku PIN-a i tijekom životnog ciklusa korištenja Kartice Korisnik je dužan voditi strogu brigu o PIN-u na način da on ne bude dostupan nikome osim samom Korisniku,
- PIN nikada ne smije biti zapisan na Kartici i ne smije se nalaziti na mjestima gdje se nalazi Kartica, primjerice u novčaniku,
- PIN Kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o odmah uništiti,
- ako posumnja da je netko upoznat s njegovim PIN-om, obvezuje se izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a, a Sav rizik zlouporabe PIN-a pada isključivo na teret Korisnika,
- na svim mjestima plaćanja gdje postoji mogućnost da netko vidi PIN Korisnik je obavezan na bilo koji mogući mu način zaštititi vidljivost PIN-a koji ukucava,
- prilikom korištenja Kartice, na svim mjestima koje zahtijevaju provlačenje ili umetanje Kartice ili su opremljeni beskontaktnim čitačem Kartica, dužan provjeriti da li su mjesta kroz koja se Kartica provlači ili na koja se umeće čudnog ili nepredviđenog izgleda te ako jesu, Korisnik je o tome odmah dužan obavijestiti svoju Banku i ni u kojem slučaju koristiti Karticu na takvom sumnjivom mjestu,
- prilikom plaćanja roba i usluga na Prihvatnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji, osim na pojedinim Prihvatnim 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 beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično,
- Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi,
- u slučajevima kada se transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se potpisao na Kartici te tako potpisanu potvrdu predati Prihvatnom mjestu,
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije transakcije, Korisnik mora od Prihvatnog mjesta zatražiti potvrdu o neizvršenoj transakciji, odnosno potvrdu o neuspješnoj Autorizaciji,
- dužan je čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim

transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene ili je pokušano njihovo izvršenje,

- dužan je u slučaju obavijesti o neautoriziranoj transakciji predložiti Banci originalni primjerak potvrde o neizvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko interneta koju je dobio od Prihvatnog mjesta,
- Karticu je nakon isteka roka valjanosti potrebno prerezati preko magnetskog zapisa i čipa i s njom postupiti u skladu s odredbama važećeg pravilnika o gospodarenju elektroničkim otpadom ili je vratiti u Banku,
- dužan se koristiti Karticom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno Sankcijama te dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice u svrhu provođenja dubinske analize 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 Sankcije.

8. 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:

- uručjenjem ili prinošenjem Kartice prihvatnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga te potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj,
- uručjenjem ili prinošenjem Kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovog novca te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj na isplatnom mjestu, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovog novca iz EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu,
- umetanjem Kartice u Bankomat i unošenjem PIN-a na Bankomat,
- pri plaćanju robe i usluga putem interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira te se platna transakcija autorizira unosom broja Kartice, datuma isteka Kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice te ukoliko prihvatno mjesto to zatraži Pouzdanom autentifikacijom,
- umetanjem ili prinošenjem Kartice samoposlužnom uređaju, odnosno postupanjem s Karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje Autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja Karticom, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od ranije opisanih načina),
- za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez Autorizacije potpisom ili PIN-om. Ovi se limiti mogu razlikovati na različitim tržištima, odnosno u različitim zemljama. Iz sigurnosnih razloga ponekad je i transakcije beskontaktnom Karticom ispod propisanog limita potrebno autorizirati PIN-om ili potpisom, čime se potvrđuje da je Kartica u posjedu ovlaštenog Korisnika koji jedini zna ispravan PIN ili čiji je potpis autentičan. Unos PIN-a ili traženje potpisa za transakcije beskontaktnom Karticom ispod limita može biti uvjetovan i parametrima određenim od strane Banke, a koji se postavljaju prema iznosu i broju prethodno učinjenih beskontaktnih transakcija.

9. Uneseni PIN nedvojbeni je dokaz identiteta Korisnika i Autorizacije obavljene transakcije. Banka jamči tajnost izračuna PIN-a i nedostupnost saznanja o njemu.

10. Potpisana potvrda o provedenoj transakciji pri kupnji robe i usluga na prodajnom mjestu predstavlja dokaz da je transakcija autorizirana od strane Korisnika.

11. Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta ne može se opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Korisnika

i/ili Banke i/ili Prodajnog mjesta.

12. Prva platna transakcija koju Korisnik inicira nakon aktivacije Kartice autorizira se isključivo unošenjem PIN-a.
13. Korisnik se obvezuje prilikom korištenja Kartice:
 - postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja,
 - suzdržavati od postupaka koji Banci mogu prouzročiti štetu te
 - da neće zlorabiti dodijeljena prava u pogledu korištenja Kartice na način da ih ostvaruje suprotno svrsi zbog koje su ustanovljena.Nepostupanje u skladu s ovim načelima predstavlja povredu obveza iz ugovornog odnosa.
14. Banka će u slučaju povrede bilo kojeg od gornje navedenih načela, obavijestiti Korisnika o utvrđenoj povredi te upozoriti da nastavak kršenja može dovesti do blokade Kartice i/ili otkaza/raskida Ugovora.
15. 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 (trinaest) mjeseci od datuma Autorizacije transakcije. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom Kartice ili podataka s Kartice teretiti odnosno odobriti Karticu odmah nakon primitka naloga za plaćanje.

6 Upisnina, članarina, kamate, tečajevi i naknade

1. Banka naplaćuje Klijentu upisninu jednokratno.
2. Za svaku godinu važenja Banka naplaćuje godišnju članarinu za svaku izdanu Karticu unaprijed.
3. Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se u skladu s Odlukom o naknadama i Odlukom o visini kamatnih stopa važećima na dan obračuna naknade odnosno kamate. Klijent je dužan plaćati i ostale naknade za korištenje Kartice propisane Odlukom o naknadama.
4. Naknade za podizanje gotovog novca naplaćuju se u cijelosti na Datum dospjeća plaćanja.. Izvodi iz Odluke o naknadama i Odluke o visini kamatnih stopa, u dijelu u kojem se one odnose na Klijenta, dostupni su u pisanom obliku putem Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu/Korisniku može omogućiti.
5. Ako Klijent nije osigurao sredstva na svom Računu/Računu kartice, za podmirenje dospjelog troška, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva u skladu sa zakonskim propisima.
6. Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i isplacnim mjestima, kao i transakcije plaćanja roba i usluga na Prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu Korisniku ponuditi uslugu Dinamičke konverzije valute te odabir iznosa terećenja transakcije u Domaćoj valuti.
7. Iznos primjenjivog tečaja i/ili naknade koja se naplaćuje Klijentu određen je od strane inozemne banke i bit 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.
8. Ako Korisnik Kartice prihvati uslugu Dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i/ili naplaćene naknade biti će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj transakciji. Usluga Dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za Korisnika od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se Kartica koristi.

9. Banka će Klijenta obavještavati putem Obavijesti o svakoj promjeni godišnje kamatne stope i naknada.
10. Svi troškovi učinjeni Visa karticom u valuti različitoj od Domaće valute preračunavaju se u Domaću valutu i to na sljedeći način:
 - sve transakcije učinjene Karticom u valuti različitoj od Domaće valute, Visa preračunava u Domaću valutu prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije te ih Banka evidentira u Domaćoj valuti, bez naplate naknade za konverziju valuta,
 - u prethodno navedenom slučaju, na jednaki način se provodi konverzija u slučaju povrata i storna.
11. Zbog višekratnog mijenjanja tečaja od strane Vise mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.
12. Tečaj Visa dostupan je javnosti na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.
13. Na odnose između Banke i Korisnika ne primjenjuje se članak 4., stavci 5. i 6. Uredbe (EU) br. 2021/1230 u pogledu određenih naknada za prekogranična plaćanja u Uniji i naknada za preračunavanje valuta. Slijedom navedenog, Banka ne šalje Korisniku elektroničku obavijest nakon primitka naloga za izvršenje transakcije podizanja gotovog novca na Bankomatu/isplatnom mjestu ili nakon primitka naloga za izvršenje transakcije plaćanja na prodajnom mjestu (uključujući i prodaju putem interneta) u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od valute terećenja računa, iskazanu kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.
14. Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati usluge koje se mogu obavljati Karticom što uključuje i promjene u pogledu Dnevnih limita.
15. Ako Klijent i/ili Korisnik zaprimi uplatu novčanih sredstava od strane ili putem *online* pružatelja platnih usluga, Banka ni na koji način ne odgovara za iznos uplaćen od *online* pružatelja platnih usluga ni za tečajeve koje je *online* pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate tih sredstava.

7 Izvješćivanje i uvjeti plaćanja

1. Banka jednom mjesečno bez naknade, putem pisane Obavijesti, po završetku obračunskog razdoblja, ukoliko je u obračunskom razdoblju bilo transakcija, nepodmirenih dospjelih obveza ili uplata na Račun kartice, izvještava Klijenta o svim prometima nastalim korištenjem Kartica, odnosno ukupnom dugovanju, dospijeću plaćanja i ostalome.
2. Ako Klijent ne primi Obavijest najkasnije do datuma dospijeća, dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom Obavijest smatra uredno uručenom.
3. Svi podaci navedeni u Obavijesti su obvezujući za Klijenta.
4. Obveze plaćanja dospijevaju na naplatu 10 (deset) dana od datuma Obavijesti. Ako je Datum dospijeća plaćanja neradni dan, obveza plaćanja dospijeva prvi idući radni dan. Neradnim danima se smatraju subote, nedjelje, državni blagdani i ostali neradni dani u Republici Hrvatskoj koji su određeni odlukom nadležnih državnih tijela.
5. Klijent je dužan osigurati pokriće na svom Računu/Računu kartice na dan dospijeća plaćanja.
6. Klijent je suglasan da je na dan dospijeća plaćanja određenog Obavijesti, Banka ovlaštena, bez posebnog odobrenja ili suglasnosti Klijenta, teretiti njegov Račun otvoren u Banci za:
 - ukupno dugovanje za Kartice s odgodom plaćanja.

7. Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po njegovom Računu/Računu kartice nastale u poslovanju Banke, zbog kojih bi stanje na Računu/Računu kartice odstupalo od stvarno danih naloga za plaćanje u korist i na teret Računa/Računa kartice. U slučaju da se Banka koristila ovim ovlaštenjem, o tome će obavijestiti Klijenta putem Izvatka o promjenama i stanju na računu.
8. Klijent ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja, koja ima prema Banci po osnovi depozita ili drugih pravnih poslova, kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje Klijent ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena podnositi naloge za plaćanje na teret računa Klijenta radi naplate svojih dospjelih nepodmirenih potraživanja.
9. Ako se radi o korisnicima državnog/lokalnog proračuna RH koji nemaju otvoren račun u Banci, sve obveze nastale korištenjem Kartica plaćaju se temeljem dostavljene obavijesti Banke. Banka jednom mjesečno dostavlja Klijentu eRačun po kojem nije potrebno izvršiti plaćanje. Klijent plaćanje izvršava temeljem Obavijesti koju zaprima jednom mjesečno.

8 Odgovornosti za obveze nastale izdavanjem i korištenjem Kartice

1. Klijent je dužan pisanim putem prijaviti Banci svaku promjenu svojih podataka, uključujući promjenu statusa tvrtke, naziva, sjedišta, adrese te promjeni ovlaštenih osoba odnosno odgovorne osobe za primanje Izvatka, kartica i sve ostale korespondencije s Bankom, prestanku rada Korisnika, kao i svih drugih podataka za korištenje kartice. Prije prestanka radnog odnosa Korisnika, Klijent se obvezuje o istome obavijestiti Banku, a karticu koja glasi na njegovo ime prerezati i vratiti Banci. Klijent je dužan podmiriti sve troškove koji eventualno nastanu nakon prekida radnog ili drugog ugovornog odnosa između njega i Korisnika. Korisnik mora prijaviti Banci svaku promjenu imena i/ili prezimena, adrese, zaposlenja i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja kartice. Sve navedene promjene u ovom članku Klijent/Korisnik mora prijaviti Banci, i to bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 (osam) radnih dana od dana nastanka promjene te istodobno dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.
2. Ako Klijent ne postupi u skladu s obvezom iz prethodnog stavka, Banka može otkazati Ugovor i Klijentu odnosno Korisniku uskratiti pravo korištenja Kartice, oduzeti Karticu te naplatiti sve troškove nastale korištenjem Kartice.
3. Klijent o promjenama osobnih podataka obavještava Banku u Centrima, poduzetničkim centrima Banke ili putem ostalih Distribucijskih kanala kojima mu Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja obavijesti.
4. Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobne ili neuredne obavijesti o promjenama osobnih podataka.
5. Klijent je obvezan dostavljati Banci financijska izvješća o poslovanju s propisanim prilogima u roku od 15 (petnaest) dana od njihove izrade, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana isteka zakonske obveze za njihovu predaju te ostalu financijsku dokumentaciju na zahtjev Banke.
6. Banka će sve obavijesti za koje je to predviđeno ovim Općim uvjetima dostavljati Klijentu pisanim putem na dopisnu adresu Klijenta prijavljenu Banci, odnosno na drugu adresu o kojoj je Klijent prethodno pisanim putem uredno obavijestio Banku. Klijent je suglasan da se prilikom korištenja Kartice može provjeriti identitet Korisnika na prodajnom mjestu te se obvezuje da će Korisnik na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.

7. Korisnik/Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja/odobrenja Kartice i/ili primitka Obavijesti u skladu s ovim Općim uvjetima, pisanim putem uz naznaku sporne transakcije ili okvirnom datumu provođenja iste 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.
8. Klijent odgovara za sve troškove i ostale obveze nastale korištenjem Kartica izdanih na temelju Ugovora, a svaki Korisnik solidarno s Klijentom odgovara za troškove i ostale obveze nastale korištenjem Kartice na kojoj je otisnuto njegovo ime.
9. Klijent i/ili Korisnik, odgovara u cijelosti za troškove, naknade i štetu nastalu korištenjem Kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice, kao i Digitalizirane kartice, u slučaju krađe Personalizirane sigurnosne vjerodajnice ili podataka s Kartice. Po primitku prijave Banka će blokirati Karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.
10. Na osnovi pisane prijave nestanka Kartice, Korisniku se izdaje Zamjenska kartica s novim PIN-om. Trošak izdavanja Zamjenske kartice snosi Korisnik, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica ili podataka s Kartice.
11. Klijent nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili druge zlouporabe Kartice u slučaju kada su platne transakcije izvršene nakon što je Klijent i/ili Korisnik obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice u skladu s ovim Općim uvjetima.
12. U slučaju obavijesti Klijenta zbog nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Klijent je dužan priložiti Banci primjerak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko internetskih stranica, odnosno potvrde o neizvršenju Platne transakcije koje dobije od Prihvatnog mjesta. Banka će odmah vratiti iznos platne transakcije, a najkasnije do kraja prvog radnog dana izvršiti povrat nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno, dovesti terećeni Račun/Karticu Klijenta u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.
13. Banka nije dužna izvršiti povrat novčanih sredstava ako ima opravdan razlog za sumnju na prijevaru i ako je o navedenom prethodno obavijestila Hrvatsku narodnu banku.
14. Ako u skladu s ovim Općim uvjetima Banka izvrši povrat iznosa platne transakcije, a naknadno se utvrdi odgovornost Klijenta za njeno izvršenje, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov Račun/Karticu u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.
15. Banka ne odgovara za nemogućnost korištenja Kartice, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu odnosno izvršenu neautoriziranu transakciju u slučaju:
 - postojanja objektivnih smetnji koje su izvan kontrole Banke na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti, uključujući, ali ne ograničavajući se na rat, nemir, teroristička djela, štrajkove, prekid telekomunikacijskih veza i prestanak opskrbe električnom energijom,
 - postojanja obveza koje za Banku proizlaze iz drugih propisa,
 - prijevare ili namjere ili krajnje nepažnje Klijenta/Korisnika.
16. U slučaju izvršenja neautorizirane Platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili druge zlouporabe Kartice, Klijent snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem Kartice do trenutka kada je Korisnik/Klijent Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zlouporabi Kartice, osim ako:
 - nije mogao otkriti gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
 - su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke ili ugovornog partnera,

- Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta u skladu sa zakonom,
 - je do krađe Personalizirane sigurnosne vjerodajnice Kartice i/ili podataka s Kartice došlo od strane treće osobe,
 - Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala Pouzdanu autentifikaciju,
 - banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu Pouzdanu autentifikaciju.
17. Korisnik/Klijent također odgovara u cijelosti za svu štetu i troškove nastale korištenjem izgubljene ili ukradene Kartice ili druge zlouporabe Kartice, ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio Karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi Kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku Kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.
 18. Za troškove nastale uporabom Kartice kod kojih je provedena Pouzdana autentifikacija Korisnika u cijelosti odgovara Korisnik/Klijent, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika/Klijenta, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.
 19. Korisnik/Klijent koji posumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje Kartice dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ako je moguće sačuvati dokaz o tome, a Banka će o toj tvrdnji Korisnika/Klijenta obavijestiti nadležno tijelo tj. Ministarstvo unutarnjih poslova RH ili Državno odvjetništvo RH. Korisnik/Klijent može i sam podnijeti i kaznenu prijavu nadležnom tijelu ako smatra da je žrtva kaznenog djela.
 20. Korisnik/Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji.
 21. Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje Kartice od strane prodajnog mjesta.
 22. Banka ne odgovara za nemogućnost korištenja Kartice, kao i za štetu koju bi Klijent i Korisnik uslijed toga pretrpjeli, ako je ona izazvana objektivnim smetnjama izvan kontrole Banke. Objektivnim smetnjama se smatraju svi događaji ili radnje koji otežavaju ili onemogućavaju korištenje Kartice i obavljanje platnih transakcija Karticom, a koji su prouzročeni djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih djela, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza i opskrbe električnom energijom, kao i svih drugih događaja na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti.

9 Pravna zaštita

1. Klijent/Podnositelj prigovora može Banci podnijeti pisani Prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te mjerodavnih zakona i drugih propisa.
2. Klijent/Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:
 - osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
 - e-mailom na adresu: kvalitetausluge@hpb.hr i/ili hpb@hpb.hr,
 - putem internetske stranice: www.hpb.hr popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
 - poštom na adresu: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb.
3. Prigovori i drugi zahtjevi za ostvarenje prava ispitanika iz Opće uredbe o zaštiti podataka, a koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se Službeniku za zaštitu podataka na e-mail: dpo@hpb.hr ili osobno u Centru ili poduzetničkom centru Banke i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka objavljenom na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.
4. Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:
 - ime i prezime odnosno naziv, adresu/sjedište i OIB Klijenta/Podnositelja prigovora,

- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet Prigovora.
5. Banka će odgovoriti Klijentu/podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja Prigovora. Iznimno, kod složenijih Prigovora čije rješavanje može trajati dulje od roka propisanog zakonskim propisima, Banka će Klijentu/podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razlog odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti Klijenta/podnositelja prigovora o roku u kojem će primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja Prigovora.
 6. Ukoliko podnositelj prigovora smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU) br. 1230/2021, Uredbe (EU) br. 260/2012, Uredbe (EU) br. 2024/886 ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku kojeg odredi Hrvatska narodna banka dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.
 7. Podnositelj prigovora ima pravo u sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, www.hgk.hr ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje sporova koje je odabrao Podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora.
 8. Sve prigovore u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih Karticom, Klijent i Korisnik rješavaju isključivo s prodajnim mjestom.
 9. Prigovor zbog troška plaćenog Karticom ne oslobađa Klijenta od obveze plaćanja tog troška.

10 Izmjene Općih uvjeta, naknada, kamatne stope i obračuna tečaja

1. Izmjene Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnima Klijentu/Korisnicima putem Distribucijskih kanala koje Banka u trenutku izmjene može omogućiti, najmanje 15 (petnaest) dana prije datuma početka primjene izmjena.
2. Ako Klijent do navedenog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Klijent suglasan s predloženim izmjenama.
3. Klijent koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do navedenog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta.
4. U slučaju da Klijent obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala Ugovor uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana koji počinje teći onog dana kada je Banka izmjene Općih uvjeta učinila dostupnima javnosti.
5. Izmjene kamatnih stopa ili obračuna tečaja mogu se provesti bez prethodne obavijesti. U tom slučaju Banka će obavijestiti Klijenta što je prije moguće, putem obavijesti, a navedene izmjene bit će dostupne Klijentu/Korisnicima putem Distribucijskih kanala koje mu/im Banka u trenutku izmjene može omogućiti.
6. Izmjene kamatne stope, obračuna tečaja ili naknada koje su povoljnije za Klijenta mogu se provesti bez njegovog obavještanja.

11 Zaštitne i korektivne mjere

1. Klijent i/ili Korisnik su dužni bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka Kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.
2. Ukradena Kartica, osim fizičke krađe Kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe i Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice i podataka s Kartice.
3. Klijent i/ili Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu) te pisanu prijavu predati osobno u Centru ili poduzetničkom centru Banke ili putem ostalih Distribucijskih kanala kojima Banka omogućuje Klijentu/Korisniku tu uslugu u trenutku podnošenja prijave.
4. Korisnik/Klijent koji posumnja u gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje Kartice dužan je o tome odmah obavijestiti Banku te ako je moguće sačuvati dokaz o tome, a Banka će o toj tvrdnji Korisnika/Klijenta obavijestiti nadležno tijelo tj. Ministarstvo unutarnjih poslova RH ili Državno odvjetništvo RH. Korisnik/Klijent može i sam podnijeti kaznenu prijavu nadležnom tijelu ako smatra da je žrtva kaznenog djela.
5. Banka će odmah po saznanju blokirati Karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje te po primitku pisane prijave izraditi zamjensku neaktiviranu Karticu.
6. Ako Klijent odnosno Korisnik pronađu Karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smiju je koristiti, već je moraju prerezati odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na adresu Banke navedenu na Kartici. Troškove učinjene pronađenom nevažećom Karticom, do prijave njenog nestanka u cijelosti snosi Klijent.
7. Osim u slučajevima opisanima u prethodnim stavcima ovog članka Općih uvjeta, Banka je ovlaštena privremeno ili trajno blokirati Karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje i bez prethodne prijave Klijenta ili Korisnika, u slučajevima:
 - ako Korisnik postupi protivno ovim Općim uvjetima, ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između Klijenta ili Korisnika i Banke, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, mjere ograničavanja, odnosno Sankcije,
 - ako je tri puta uzastopno unesena pogrešna Personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice,
 - ako je račun koji je vezan uz Karticu blokiran,
 - po saznanju o slučaju smrti Korisnika,
 - koji se odnose na sigurnost Kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice,
 - koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare ili zlouporabe,
 - u slučajevima koji se odnose na značajno povećanje rizika da Klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja,
 - ako Klijent ne ispunjava redovno svoje obveze prema Banci nastale korištenjem Kartice i/ili drugih prema procjeni Banke valjanih razloga koji se odnose na naplativost potraživanja koje Banka ima prema Klijentu,
 - ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija,
 - ako Korisnik krši načela iz točke 5. i nakon upozorenja Banke,
 - ako Klijent ili Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija.

8. Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje je li ispunjen neki od uvjeta iz prethodnog stavka za blokadu Kartice.
9. Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje ili inicirati platnu transakciju, obavijestit će Korisnika o odbijanju, o razlozima odbijanja, a ako je moguće i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.
10. Banka nije dužna obavijestiti Klijenta o namjeri i o razlozima za blokiranje Kartice ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.
11. Banka će nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu Kartice, na zahtjev Klijenta deblokirati Karticu i/ili Klijentu odnosno Korisniku izdati novu neaktiviranu Karticu i dodijeliti mu novu Personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu.
12. U slučaju kada Korisnik tri puta uzastopno unese krivi PIN onemogućuje se daljnje korištenje Kartice na Prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom PIN-a, dok se na Prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira potpisom, Kartica i dalje može nesmetano koristiti.
13. Radi zaštite imovinskih interesa korisnika Kartice Banka pridržava pravo isključiti mogućnost upotrebe Kartice u pojedinim državama te na određenim Prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim Prihvatnim mjestima na internetu kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka, javno dostupnom u poslovnoj mreži Banke i na Internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

12 Prestanak Ugovora

1. Ugovor prestaje važiti:
 - otkazom Ugovora, odnosno odricanjem od prava na korištenje ili opozivom Kartice od strane Klijenta ili Korisnika;
 - otkazom Ugovora ili opozivom Kartice od strane Banke,
 - otvaranjem postupka predstečajne nagodbe, stečajem ili likvidacijom Klijenta.
2. Klijent može u svakom trenutku otkazati Ugovor odnosno Karticu, uz pisanu obavijest Banci i otkazni rok od mjesec dana.
3. Banka može pisanim putem otkazati Ugovor, uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana. Banka može otkazati Ugovor i tako da pisanim putem uskrati pravo korištenja Kartice/a.
4. Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza Banke na adresu Klijenta i to danom predaje pošti pisanog otkaza, preporučenom pismovnom pošiljkom, odnosno danom primitka Klijentovog otkaza od strane Banke.
5. Banka je ovlaštena samostalno otkazati Ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka, s trenutačnim učinkom te onemogućiti Klijentu/Korisniku daljnje korištenje Kartice ako Klijent/Korisnik postupa protivno odredbama Ugovora (primjerice neuredno izvršava preuzete obveze), Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma te ako prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu ili ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i/ili financiranje terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija te nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize, u slučaju nepodmirenja naknada i troškova nastalih korištenjem Kartice te ako je Klijent prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite i/ili nepotpune podatke.
6. Banka ima pravo samostalno otkazati Ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka, s trenutačnim

učinkom i u slučajevima ako Klijent/Korisnik ne dostavi Banci tražene podatke i dokumentaciju za nastavak ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke.

7. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Klijentu na jasan i razumljiv način, pisano na ugovoreni način na zadnju poznatu adresu Klijenta.
8. Otkaz Ugovora nema utjecaj na obveze Klijenta koje su nastale prije otkaza. Klijent je dužan u roku od 30 (trideset) dana od dana otkaza Ugovora podmiriti sve svoje nepodmirene obveze prema Banci. U slučaju otkaza Ugovora, neovisno o tome otkazuje li Ugovor Banka ili Klijent, Klijent nema pravo na povrat već plaćenih naknada.
9. Prestankom Ugovora prestaje i pravo na korištenje svih izdanih Kartica.
10. Prestankom Ugovora prestaje i kreditni odnos između Banke i Klijenta čime sve tražbine Banke po osnovi Kartice dospijevaju na naplatu u cijelosti i moraju biti plaćene od strane Klijenta u roku od 30 (trideset) dana od dana prestanka Ugovora.
11. U slučaju prestanka važenja Ugovora iz bilo kojeg razloga, neovisno o isteku roka važenja Kartice, prestanak važenja Ugovora neće utjecati na podmirenje troškova Klijenta nastalih korištenjem Kartice nakon isteka roka važenja Ugovora.
12. Klijent snosi sve troškove oduzimanja Kartice.

13 Završne odredbe

1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. srpnja 2026. godine na sve ugovore koji će se sklopiti nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, kao i na sve aktivne ugovorne odnose na dan 1. srpnja 2026. godine na koje su se do tada primjenjivali opći uvjeti koji su sljedećim stavkom ovog članka stavljeni izvan snage.
2. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje platnih kartica za poslovne subjekte koji su u primjeni od dana 1. travnja 2026. godine.
3. Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Klijenta koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.
4. Opći uvjeti izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.
5. Za sve odredbe Općih uvjeta koje su protivne kogentnim odredbama važećih propisa smatrat će se da su zamijenjene kogentnim odredbama s danom početka njihove primjene.
6. Na Ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, a za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom koji je Banka zaključila s Klijentom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo