

**Obavijest o izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo i Odluke o naknadama poslovanju s fizičkim osobama- Kartično poslovanje primjena od 1. lipnja 2024. godine**

Obavještavamo Vas da će od 1. lipnja 2024. biti u primjeni izmjene i dopune sljedećih Općih uvjeta poslovanja i Odluke o naknadama za fizičke osobe:

- 1) **Općih uvjeta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje Jedna za sve kartice za fizičke osobe**
- 2) **Odluke o naknadama poslovanju s fizičkim osobama- Kartično poslovanje**

Niže navedeni Opći uvjeti poslovanja za fizičke osobe prestaju se primjenjivati od 1. lipnja 2024. :

- 1) **Opći uvjeti Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Mastercard NOVA i Mastercard kartica za potrošače**
- 2) **Opći uvjeti Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje debitne Maestro i Mastercard kartica za potrošače**
- 3) **Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za korištenje Mastercard Identity Check**

**Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Jedna za sve kartice za fizičke** koji će biti u primjeni od 1. lipnja 2024. godine obuhvaćaju sljedeće najvažnije izmjene i dopune:

**U Članku 2. Značenje pojmova:**

**Dopunjena je definicija Kartica s odgodom plaćanja** te ista sada glasi:

**Kartica s odgodom plaćanja** – kartica po kojoj svi troškovi nastali njenim korištenjem na prodajnim i isplativim mjestima kao i sve obračunate naknade tijekom tekućeg obračunskog razdoblja dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju na unaprijed određen datum dospijevanja, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec, a troškovi se podmiruju automatskim terećenjem transakcijskog računa osnovnog korisnika otvorenog u Banci, ako je tako ugovoreno, a ako nije onda se troškovi podmiruju prema uputama na Obavijesti o učinjenim troškovima.

**Izmijenjena je definicija Model otplate** te ista sada glasi:

**Model otplate** – broj rata koji korisnik kartice odabire prije provođenja transakcije koristeći distributivne kanale Banke za željeni broj otplate. To znači da će svaka učinjena transakcija dospjeti na naplatu u cijelosti ako se odabere model 0 ili se dijeli na određeni broj rata (do maksimalno 12) ovisno o odabranom modelu otplate 1, 2 ili 3 prije provođenja transakcije, izuzev kada je iznos transakcije manji ili jednak iznosu od 25,00 eura koji ne podliježe podjeli na rate.

**Dodana je definicija:**

**Naknadna podjela na rate** – broj rata koji korisnik kartice odabire nakon proknjižene transakcije koristeći distributivne kanale Banke za željeni broj otplate unutar obračunskog razdoblja.

**Pobrisana je definicija:**

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

**Izmijenjena je definicija Politike zaštite osobnih podataka** te ista sada glasi:

**Politika zaštite osobnih podataka** - je Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, 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.

**Pobrisana je definicija:**

**Prigovor na poslovanje Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo** - 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.

**Članak 3. Izdavanje kartice** dopunjen je s rečenicom:

Korisnik koji nije potpisao pristupnicu prihvaća Opće uvjete potpisivanjem kartice ili njenim prvim korištenjem.

**U Članku 7. Korištenje kartice** dopunjena je odredba:

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

**U Članku 9. Upisnina, članarina, tečajevi, naknade i zatezne kamate** pobrisana je odredba:

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.

**Promijenjen je naziv Članka 11. Podnošenje prigovora i odgovornost Banke u Pravna zaštita i razdvojen u dva dijela te je dodan Članak 12. Odgovornost Korisnika i Banke**, isti su terminološki usklađeni i sada glase:

**11. Pravna zaštita**

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

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

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i/ili [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetske stranice: [www.hpb.hr](http://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

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

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

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

Podnositelj prigovora 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 je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

Ukoliko Korisnik/podnositelj prigovora smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (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 koji odredi Hrvatska narodna banka dostaviti, Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.

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

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

Hrvatska udruga za medijaciju  
Kneza Mislava 12, 10 000 Zagreb  
e-mail: info@medijacija.hr  
[www.medijacija.hr](http://www.medijacija.hr)

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

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

## **12. Odgovornosti Korisnika i Banke**

Korisnik je dužan bez odgađanja nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja kartice, pisanim putem uz naznaku sporne transakcije 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 učinila dostupnim na ugovoreni način Obavijest u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana. Ako Korisnik pisanim putem ne obavijesti Banku 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 zloupotrebi 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 obavještanje 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 za svu štetu ako:

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

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

Korisnik stoga u cijelosti, bez ograničenja, odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu takvim korištenjem kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice.

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

U slučaju obavijesti 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 ili obavijesti osim ako Banka sumnja u prijevaru Korisnika kartice u kom slučaju će obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru.

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 zaračunane naknade i kamate na koje Korisnik kartice ima pravo. Banka će terećeni račun Korisnika kartice dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa 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 ili zahtjeva se utvrdi odgovornost Korisnika kartice za provođenje transakcije Korisnik kartice suglasan je da Banka naknadno tereti njegov račun/karticu za iznos te transakcije koji mu je bio prethodno vraćen.

Prigovor zbog troška plaćenog karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška.

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.

Osim ovih izmjena i dopuna izvršene su manje izmjene i dopune radi nomotehničkog usklađenja.

**Odluka o naknadama u poslovanju s fizičkim osobama od 11. siječnja 2024. godine - Kartično poslovanje** izmijenjena je i dopunjena u sljedećem dijelu:

- Brisane su stavke za niže navedene kartice:
  - Maestro i Debit Mastercard,
  - Mastercard NOVA i Mastercard Standard.
- Stavke naknada za **Maestro i Debit Mastercard kartice** zamjenjuju se naknadama za **Debitne kartice po računima**.
- **Obročna otplata Maestro i Debit Mastercard karticama** mijenja se s tarifnim stavcima:

<b>Obročna otplata*</b>	
<b>Naknadna podjela transakcija podizanje gotovog novca na bankomatima Banke ili plaćanja</b>	
podjela do 3 rate	1,20% od iznosa transakcije,max. 40,00 EUR
podjela od 4 do 6 rata	2,08% od iznosa transakcije,max. 40,00 EUR
podjela od 7 do 9 rata	2,97% od iznosa transakcije,max. 40,00 EUR
podjela od 10 do 12 rata	3,09% od iznosa transakcije,max. 40,00 EUR
*Minimalni iznos transakcije koja se može podijeliti na rate iznosi 26,54 EUR	

- Stavke naknada za **Mastercard NOVA charge** i **Mastercard standard charge kartice** zamjenjuju se naknadama za **Jedna za sve karticu**:

<b>Jedna za sve kartica</b>	
<b>Vrsta usluga</b>	<b>Iznos</b>
<b>Upisnina/Izdavanje</b>	
Osnovni korisnik	bez naknade
Osnovni korisnik u HPB Kombinaciji	bez naknade
Dodatni korisnik	bez naknade
<b>Mjesečna članarina</b>	
Osnovni korisnik	bez naknade
Osnovni korisnik u HPB Kombinaciji	bez naknade
Dodatni korisnik	bez naknade
<b>Transakcije</b>	
Uplata u korist kartice	
na uplatnom bankomatu Banke	bez naknade
na EFTPOS uređaju Banke	bez naknade
<b>Podizanje gotovog novca do 25,00 eura</b>	
na bankomatima Banke	1,99 EUR
na EFTPOS uređajima Banke	1,99 EUR
na bankomatima drugih banaka u zemlji	3,32 EUR
na EFTPOS uređajima drugih banaka u zemlji	3,32 EUR
na bankomatima u inozemstvu	3,32 EUR
na EFTPOS uređajima u inozemstvu	3,32 EUR
<b>Podizanje gotovog novca na bankomatima i EFTPOS uređajima Banke i plaćanja</b>	
<b>Model 1 na 3 rate ili naknadna podjela do 3 rate</b>	
na bankomatima Banke	1% od iznosa transakcije
na EFTPOS uređajima Banke	1% od iznosa transakcije
na EFTPOS uređajima u zemlji	1% od iznosa transakcije
na EFTPOS uređajima u inozemstvu	1% od iznosa transakcije
<b>Model 2 na 6 rate ili naknadna podjela od 4 do 6 rata</b>	
na bankomatima Banke	2% od iznosa transakcije

na EFTPOS uređajima Banke	2% od iznosa transakcije
na EFTPOS uređajima u zemlji	2% od iznosa transakcije
na EFTPOS uređajima u inozemstvu	2% od iznosa transakcije
<b>Model 3 na 12 rate ili naknadna podjela od 7 do 12 rata</b>	
na bankomatima Banke	3% od iznosa transakcije
na EFTPOS uređajima Banke	3% od iznosa transakcije
na EFTPOS uređajima u zemlji	3% od iznosa transakcije
na EFTPOS uređajima u inozemstvu	3% od iznosa transakcije
<b>Podizanje gotovog novca na bankomatima i EFTPOS uređajima drugih banaka</b>	
<b>Model 1 na 3 rate</b>	
na bankomatima drugih banaka u zemlji	4%, min. 5,97 EUR
na EFTPOS uređajima drugih banaka u zemlji	4%, min. 5,97 EUR
na bankomatima u inozemstvu	4%, min. 5,97 EUR
na EFTPOS uređajima u inozemstvu	4%, min. 5,97 EUR
<b>Podizanje gotovog novca (Model 2 na 6 rata)</b>	
na bankomatima drugih banaka u zemlji	5%, min. 5,97 EUR
na EFTPOS uređajima drugih banaka u zemlji	5%, min. 5,97 EUR
na bankomatima u inozemstvu	5%, min. 5,97 EUR
na EFTPOS uređajima u inozemstvu	5%, min. 5,97 EUR
<b>Podizanje gotovog novca (Model 3 na 12 rata)</b>	
na bankomatima drugih banaka u zemlji	7%, min. 5,97 EUR
na EFTPOS uređajima drugih banaka u zemlji	7%, min. 5,97 EUR
na bankomatima u inozemstvu	7%, min. 5,97 EUR
na EFTPOS uređajima u inozemstvu	7%, min. 5,97 EUR

**Za transakcije podizanja gotovog novca Jedna za sve karticom po Modelu 0 iznad 25,00 EUR primjenjuju se naknade po Kartici s odgodom plaćanja.**

- Stavke naknada za **Mastercard NOVA revolving** i **Mastercard standard revolving** zamjenjuju se naknadama za **Kreditnu revolving karticu**:

<b>Kartica s odgodom plaćanja i Kreditna revolving kartica</b>	
<b>Vrsta usluge</b>	<b>Iznos</b>
<b>Upisnina/Izdavanje</b>	
Osnovni korisnik	
- s odgodom plaćanja	13,27 EUR
- s odgodom plaćanja u HPB Kombinaciji	bez naknade
- kreditna revolving kartica	bez naknade
- kreditna revolving kartica u HPB Kombinaciji	bez naknade
Dodatni korisnik	
- s odgodom plaćanja	6,64 EUR
- kreditna revolving kartica	bez naknade
<b>Mjesečna članarina</b>	
Osnovni korisnik	
- s odgodom plaćanja	1,59 EUR
- s odgodom plaćanja u HPB Kombinaciji	bez naknade
- kreditna revolving kartica	bez naknade
- kreditna revolving kartica u HPB Kombinaciji	bez naknade
Dodatni korisnik	
- s odgodom plaćanja	0,80 EUR
- kreditna revolving kartica	bez naknade
Korisnici paketa za umirovljenike START*	1,59 EUR nakon prve godine korištenja
*članarina za prvu godinu korištenja kartice ne naplaćuje se samo za pakete ugovorene do 5.5.2014. godine	
<b>Transakcije</b>	
Uplata u korist kartice	
- na uplatnom bankomatu Banke	bez naknade
- na EFTPOS uređaju Banke	bez naknade
- putem internetskog bankarstva	bez naknade
Podizanje gotovog novca	
- na bankomatima Banke	3% od iznosa + 2,65 EUR
- na EFTPOS uređajima Banke	3% od iznosa + 2,65 EUR
- na bankomatima drugih banaka u zemlji	4% od iznosa + 2,65 EUR
- na EFTPOS uređajima drugih banaka u zemlji	4% od iznosa + 2,65 EUR
- na bankomatima u inozemstvu	4% od iznosa + 2,65 EUR
- na EFTPOS uređajima u inozemstvu	4% od iznosa + 2,65 EUR
Plaćanja	
- na EFTPOS uređajima u zemlji	bez naknade
- na EFTPOS uređajima u inozemstvu	bez naknade

**Informiranje**

Za sva dodatna pitanja slobodno se obratite u najbliži centar/ispostavu HPB-a ili u Kontakt centar na broj telefona 0800 472 472. Također, sve najvažnije informacije možete pronaći na našoj mrežnoj stranici [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

Zahvaljujemo Vam na do sada ukazanom povjerenju te vjerujemo u nastavak uspješne poslovne suradnje.

**Vaša Hrvatska poštanska Banka, dioničko društvo**