



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb dana 30. ožujka 2021. godine Uprava Banke donosi i objavljuje sljedeće

## **OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE ZLATNE KARTICE ZA FIZIČKE OSOBE**

### **1. Opće odredbe**

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Zlatne kartice za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos koji nastaje između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: Banka) i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana odnosno koja koristi Zlatnu karticu koju izdaje i čiji je vlasnik Banka.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama, Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke d.d. za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), Odlukom o visini kamatnih stopa Hrvatske poštanske banke d.d. (dalje: Odluka o visini kamatnih stopa) te svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice. U odnosu na navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni.

Svi opći uvjeti poslovanja i odluke iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta zajedno sa zahtjevom za izdavanje Zlatne kartice (dalje: Pristupnica) čine Ugovor o izdavanju i korištenju Zlatne kartice (dalje: Ugovor).

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

Ove 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  
Internetske 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

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu banaka objavljenom na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke: [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

Svi 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**

**Račun** – svaki transakcijski račun otvoren u Banci na teret kojeg se mogu namirivati dospjele obveze evidentirane na računu kartice

**Račun kartice** – račun kartice na kojem Banka evidentira dospjele obveze, naknade i ostale troškove nastale korištenjem kartice, zatezne kamate, te podmirenje dospjelih obveza

**Distributivni kanal** – distributivni kanali u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke, a obuhvaćaju poslovne jedinice Banke i ugovornih partnera, bankomate, *on-line* bankarstvo i internetsku stranicu Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati Distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu

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

**Domaća valuta** – službena valuta Republike Hrvatske

**EFTPOS** – uređaj na Prodajnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca, uplatu sredstava na račun putem kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava

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

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

**Korisnik kartice (dalje: Korisnik)** – fizička osoba – potrošač koja je s Bankom zaključila Ugovor i kojem je Banka izdala karticu, a koji može biti Osnovni korisnik i Dodatni korisnik kartice

- a) **Osnovni korisnik** – korisnik kartice kojem je Banka izdala osnovnu karticu, čije je ime otisnuto na kartici
- b) **Dodatni korisnik** – korisnik kartice kojem je kartica izdana na zahtjev Osnovnog korisnika i čije je ime otisnuto na kartici

**Zlatna kartica (dalje: kartica)** – prestižna međunarodno priznata Mastercard ili Visa kartica namijenjena za podizanje gotovog novca i plaćanje roba i usluga, koju Banka izdaje Osnovnom korisniku ili na njegov zahtjev Dodatnom korisniku i koja omogućuje podmirivanje ukupnog troška jedanput mjesečno u cijelosti na unaprijed određen datum dospijeca. 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** – iznos za koji se tereti Osnovni korisnik, a koji uključuje sve troškove nastale korištenjem kartice Osnovnog i Dodatnih korisnika, naknade, upisnine i članarine te ostale moguće troškove

**Datum dospjeća** – dan koji je osnovni korisnik naveo u pristupnici kao dan na koji dospijevaju troškovi učinjeni karticom osnovnog korisnika i karticom/karticama dodatnog/dodatnih korisnika. Dospjeće troškova jest točno na naznačeni dan neovisno o tome je li to radni ili neradni dan odnosno blagdan u Republici Hrvatskoj te ne postoji tolerantni rok plaćanja

**Obavijest o učinjenim troškovima** – pisana obavijest Korisniku o troškovima učinjenima korištenjem kartice u prethodnom obračunskom razdoblju i dospjelim nenaplaćenim obvezama evidentiranim na računu kartice. Obavijest je dostupna Osnovnom korisniku u papirnatom obliku i/ili drugim ugovorenim distributivnim kanalom komunikacije (u daljnjem tekstu: Obavijest)

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

**Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice** – tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja kartice odnosno kojim se autoriziraju platne transakcije učinjene karticom. U skladu s ovim Općim uvjetima personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice predstavljaju podatke na kartici i podatke pridružene kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje kartice. Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice koriste se pojedinačno ili povezano a predstavljaju podatke: ime i prezime korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na poleđini kartice, datum važenja kartice, potpis korisnika kartice, te PIN i token/mToken lozinka.

- a) **PIN** (Personal Identification Number) – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke, a služi za identifikaciju korisnika kartice i/ili izravnog bankarstva prilikom autorizacije platnih transakcija.
- b) **token/mToken lozinka** (OTP – One Time Password) – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje generira token/mToken. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga internetskog/mobilnog bankarstva Banke ili autorizacije platnih transakcija karticom prilikom kupovine na prodajnim mjestima na internetu.

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

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

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

**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.

**Limit potrošnje** – iznos sredstava koji Banka odobrava Osnovnom korisniku za korištenje svih kartica izdanih na njegov zahtjev (osnovne i dodatnih) i kojeg Korisnici mogu iskoristiti za podizanje gotovog novca i pri plaćanju robe i/ili usluga unutar pojedinog obračunskog razdoblja

**Dnevni limit** – iznos sredstava koji Osnovni i Dodatni korisnik mogu iskoristiti dnevno za podizanje gotovog novca i pri plaćanju roba i/ili usluga i/ili broj transakcija koje Korisnici mogu obaviti u određenom vremenskom razdoblju

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

**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 jest autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

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

**Politika zaštite osobnih podataka** 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. Izdavanje kartice**

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj osobi za koju Banka procijeni da može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice i koja se obvezuje postupati u skladu s Općim uvjetima.

Banka može sklopiti Ugovor i izdati karticu ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- Podnositelj zahtjeva je Banci dostavio ispunjenu i potpisanu Pristupnicu putem distributivnih kanala kojima Banka u trenutku dostave omogućuje dostavljanje Pristupnice
- Podnositelj zahtjeva je dostavio Banci identifikacijske isprave potrebne za utvrđenje njegovog identiteta kao i za utvrđivanje identiteta svih dodatnih korisnika, uključujući i drugu dokumentaciju koju Banka pribavlja u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s mjerodavnim propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, kao i u svrhu primjene međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske
- Podnositelj zahtjeva je dostavio Banci sve ostale podatke, dokumentaciju i isprave koje u skladu s važećim propisima i bilo koje druge dokumente koje prema potrebama zahtijeva Banka Banka je procijenila da je podnositelj zahtjeva sposoban na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice.

Potpisom na Pristupnici Podnositelj zahtjeva prihvaća Opće uvjete. Korisnik koji nije potpisao Pristupnicu prihvaća Opće uvjete potpisivanjem kartice ili njenim prvim korištenjem.

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj u poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

Ukoliko podnositelj zahtjeva, koji je ujedno korisnik dva ili više kartičnih proizvoda Banke, u Pristupnici odabere komunikaciju putem elektroničke pošte kao način zaprimanja obavijesti i izvoda, taj način komunikacije zamjenjuje sve dotadašnje oblike komunikacije po svim kartičnim proizvodima te će od dana odobrenja usluge Banka sa Korisnikom komunicirati u vezi svih kartičnih proizvoda, isključivo putem elektroničke pošte na e-mail adresu navedenu u Pristupnici.

Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku do trenutka uručivanja kartice odustati od zahtjeva za izdavanje kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja kartice propisane Odlukom o naknadama.

Podnositelj zahtjeva mora imati otvoren račun u Banci ako želi da se ukupan trošak podmiri po dospijeću izravnim terećenjem računa, a u protivnom je dužan sam podmiriti ukupan trošak evidentiran na računu kartice uplatom iznosa navedenog u Obavijesti na račun kartice do ugovorenog datuma dospijeća.

Podnositelj zahtjeva u Pristupnici odabire datum dospijeća i računa za podmirenje ukupnih troškova nastalih korištenjem kartice kao i način zaprimanja Obavijesti i ostalih obavijesti.

Odluku o izdavanju kartice, visini odobrenog limita potrošnje i instrumentima osiguranja naplate donosi Banka u skladu sa svojim aktima i po vlastitoj ocjeni.

Banka je ovlaštena odbiti Pristupnicu bez davanja obrazloženja i bilo kakve odgovornosti prema Podnositelju zahtjeva.

U ime i za račun Korisnika Pristupnicu mogu popuniti i potpisati jedan ili više punomoćnika koje su na to ovlašteni specijalnom punomoći na kojoj je potpis Korisnika ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo.

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

Za osiguranje plaćanja svih troškova nastalih korištenjem kartica (osnovnih i dodatnih) Osnovni korisnik je dužan Banci na njen zahtjev, prije izrade kartice, predati zatražene instrumente osiguranja.

Banka Korisnika obavještava o odobrenju zahtjeva na dogovoreni način uz zahtjev za dostavu zatraženog instrumenta osiguranja, ako je potreban. Ukoliko Korisnik dostavi Banci sve zatražene instrumente osiguranja u određenom roku, Banka će izraditi i dostaviti neaktiviranu karticu na adresu Korisnika navedenu u Pristupnici, a nakon toga odvojenom poštanskom pošiljkom i pripadajuće personalizirane vjerodajnice kartice, čime nastaje ugovorni odnos između Banke i Korisnika.

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

Potpisivanjem obrasca zahtjeva za korištenjem bankarskih proizvoda i usluga u poslovnica HP-Hrvatske pošte d.d. (dalje u tekstu: 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 HP-Hrvatske pošte d.d., a u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo.

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

#### **4. Dodatna kartica**

Dodatna kartica se može izdati na zahtjev Osnovnog korisnika osobi koju on odredi. Uz Osnovnu karticu se mogu izdati najviše dvije Dodatne kartice.

Osnovni korisnik može u svakom trenutku uskratiti pravo korištenja Dodatne kartice o čemu je dužan pisanim putem obavijestiti Banku i Dodatnu karticu prerezanu vratiti Banci, a u slučaju da ne može doći u njen posjed, izdaje pisani nalog Banci da se Dodatna kartica blokira. Dodatni korisnik se može i sam odreći prava na korištenje Dodatne kartice tako da je prerezanu vrati Banci.

Dodatna kartica svakim korištenjem umanjuje raspoloživi iznos limita potrošnje.

Osnovni korisnik odgovara za sve obveze nastale korištenjem dodatne kartice, neovisno o tome da li je korisnik dodatne kartice istu koristio u skladu s Općim uvjetima. Dodatni korisnik odgovara solidarno s Osnovnim korisnikom za sve troškove učinjene dodatnom karticom.

Osnovni Korisnik dužan je plaćati naknadu za izdavanje i korištenje svake Dodatne kartice u skladu s Odlukom o naknadama.

Na izdavanje i korištenje Dodatne kartice te prava i obveze Banke i Dodatnog korisnika na odgovarajući se način primjenjuju odredbe Općih uvjeta koje se odnose na Osnovnu karticu i Osnovnog korisnika.

#### **5. Rok važenja i obnavljanje kartice**

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a kartica se izdaje Korisniku s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice i vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene obnovljene kartice odnosno najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na kartici. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem kartice.

Rok važenja Kartice se može automatski obnoviti ako Korisnik uredno podmiruje obveze po Kartici i pisanim putem ne otkáže Karticu najkasnije dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće kartice. Obnovljena Kartica vrijedi od trenutka aktivacije zaprimljene kartice, a aktivira

se na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu. Obnovljena kartica ima iste personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice kao i kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće kartice.

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

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

Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, izdati novu karticu sa istim ili boljim uvjetima, ali drugačijeg naziva i prije isteka roka važenja postojeće kartice, zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Korisnika. U tom slučaju postojeća kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti korisnika kartice, a s kojim datumom će ju zamijeniti nova kartica, ali drugačijeg naziva. Postojeća kartica vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene nove kartice, a nova se aktivira na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko Korisnik ne primi novu karticu prije isteka roka važenja postojeće kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.

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

## **6. Limit potrošnje**

Banka Osnovnom korisniku odobrava limit potrošnje u Domaćoj valuti, prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti.

O odobrenom limitu potrošnje po osnovnoj i svim dodatnim karticama Banka će obavijestiti Korisnika putem Distributivnih kanala koje mu Banka može omogućiti u trenutku odobravanja te putem Obavijesti, koja se dostavlja Korisniku na ugovoreni način.

Korisnik može koristiti karticu do visine odobrenog limita potrošnje za podizanje gotovog novca, pri plaćanju roba i/ili usluga uključujući i plaćanje roba i/ili usluga na internetu, te beskontaktno platne transakcije. Ukoliko je Korisnik iskoristio limit potrošnje u cijelosti, može ga ponovno koristiti po završetku obračunskog razdoblja odnosno po podmirenju učinjenih troškova.

Raspoloživost limita potrošnje umanjuje se za sve neotplaćene troškove učinjene karticom, nenaplaćena dospjela potraživanja evidentirana na računu kartice, što uključuje nenaplaćene troškove, naknade i zatezne kamate.

Iznos odobrenog limita potrošnje Banka može naknadno smanjiti, povećati ili ukinuti na osnovi vlastite profesionalne procjene promjene kreditne sposobnosti Korisnika (primjerice, ali ne isključivo, zbog izostanka ili smanjenja visine redovitih mjesečnih priljeva na račun Korisnika u Banci, neurednosti poslovanja s Bankom), u slučaju ovrhe po računima Korisnika, u slučaju prijevernog postupanja, odnosno kršenja bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta, kao i u slučaju nekorištenja limita u odobrenom iznosu. Kako svako odobrenje limita potrošnje zahtjeva angažiranje kapitala Banke da bi ona mogla ispunjavati svoje ugovorne obveze povezane s budućim korištenjem kartice, ugovorne strane nekorištenje limita potrošnje smatraju opravdanim razlogom njegovog umanjavanja ili prestanka.



Platne transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživi limit potrošnje i dnevni limit odmah nakon izvršenja. Ukoliko raspoloživi limit potrošnje ili dnevni limit nije dovoljan za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena.

Osnovni korisnik može i sam zatražiti promjenu limita potrošnje putem Distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva. Banka nije vezana Korisnikovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahtjeva, Banka je ovlaštena po potrebi tražiti od osnovnog Korisnika dodatne instrumente osiguranja.

O promjeni ili prestanku limita potrošnje Korisnik će se prethodno obavijestiti putem Obavijesti. Iznos Dnevnog limita može se privremeno povećati na zahtjev Korisnika.

## **7. Korištenje kartice**

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

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

Banka može promijeniti visinu dnevnih limita i/ili broj transakcija koje Korisnici mogu obaviti u određenom vremenskom razdoblju o čemu će Korisnike prethodno obavijestiti pisanim putem u Obavijestima, u poslovnica/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.

Korisnik je obvezan potpisati primljenu karticu 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. Potpisivanjem kartice i/ili njenom prvom upotrebom od strane Korisnika nastupaju pravni učinci ugovornog odnosa između Banke i Korisnika nastalog potpisivanjem pristupnice.

Korištenje kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom kartice te može imati za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje. Kartica se ne smije koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući plaćanje proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonite plaćanja karticom.

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.

Izdavanjem kartice Banka Korisniku omogućuje beskontaktno korištenje kartice. Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati tu mogućnost, može zatražiti ukidanje beskontaktnih funkcija podnošenjem zahtjeva Banci putem Distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku podnošenja može omogućiti. Ukidanjem funkcije za beskontaktnu transakciju Korisnik nastavlja koristiti

izdanu karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja. Pri upotrebi kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili provlačenjem kartice na EFTPOS uređaju, o čemu se obvezuje informirati prihvatno mjesto.

Korisnik se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- dužan se koristiti se karticom u skladu s odredbama Općih uvjeta, Ugovora i prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Korisnika uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa,
- dužan se koristiti karticom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske te dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje kartice te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa,
- za vrijeme trajanja ugovornog odnosa dostaviti Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja i/ili drugi prisilni propisi, odnosno sankcijama koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske,
- mora čuvati tajnim personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poledini 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 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,
- dužan je odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije,
- u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu i to jednako kao što se potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu,

- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji, odnosno, potvrdu o neuspješnoj autorizaciji,
- dužan je čuvati potvrde o 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,
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.

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

- uručanjem ili prinošenjem kartice na isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca i potpisivanjem potvrde o transakciji podizanja gotovog novca putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji to traži
- 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
- umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat
- 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 poleđini 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
- sklapanjem ugovora o terećenju kartice

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.

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.

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

Banka jednom mjesečno, putem pisane Obavijesti, ukoliko je u obračunskom razdoblju bilo transakcija ili nepodmirenih dospjelih obveza, izvještava Osnovnog korisnika o svim prometima nastalima korištenjem osnovne i svih dodatnih kartica, o iznosu odobrenog limita potrošnje, iznosu dnevnog limita, dospjeću plaćanja, ukupno učinjenim troškovima u obračunskom razdoblju, ukupno dospjelim troškovima u obračunskom razdoblju, o dospjelim nepodmirenim obvezama, podacima o svakoj pojedinoj transakciji i ostalome bez naknade.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju:

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

Osnovni korisnik na Pristupnici odabire način zaprimanja Obavijesti HPB internetskim bankarstvom, poštom, elektroničkom poštom ili putem drugih Distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku korištenja može omogućiti. Osnovni korisnik može zatražiti promjenu minimalnog iznosa otplate ili promjenu računa za podmirenje dospjelih obveza.

Osnovni korisnik može u svakom trenutku zatražiti promjenu datuma dospjeća troškova ili promjenu računa za podmirenje dospjelih obveza.

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.

Svi podaci navedeni u Obavijesti obvezujući su za Korisnika. Obveze plaćanja dospijevaju na naplatu 10 dana od datuma Obavijesti.

Osnovni korisnik je na dan dospjeća plaćanja dužan osigurati pokriće na svom računu ukoliko ima ugovoreno izravno terećenje računa ili sam podmiriti iznos dospjelih obveza nastao korištenjem kartice Osnovnog i/ili Dodatnog korisnika te dospjelih naknada i obračunate zatezne kamate uplatom na račun kartice.

Ukoliko Osnovni korisnik ima ugovoreno izravno terećenje suglasan je da je na dan dospjeća plaćanja određenog u Pristupnici i Obavijesti, Banka ovlaštena, bez daljnjeg pitanja i odobrenja od strane Korisnika, teretiti njegov račun otvoren u Banci za iznos ukupnog troška. Ukoliko je Osnovni korisnik kartice za izravno terećenje računa odabrao račun u stranoj valuti, isti će biti terećen za iznos ukupnog troška uz primjenu kupovnog tečaja za devize za navedenu valutu s tečajne liste Banke za kartične transakcije na dan naplate. Banka tereti račun Osnovnog korisnika samo za iznos ukupno raspoloživih sredstava na računu, što uključuje i iznos odobrenog prekoračenja po računu. Ukoliko je iznos dospjelog duga veći od trenutno raspoloživih sredstava

na računu, preostali nepodmireni dug ostaje evidentiran na računu kartice i na njega Banka obračunava zakonom propisanu zateznu kamatu s tim da će Banka redovito pokušavati teretiti račun za eventualni neplaćeni dug i zateznu kamatu. Iznos nepodmirenog dospelog duga umanjuje raspoloživost limita potrošnje.

U slučaju nedostatnosti sredstava na računu, troškovi i naknade nastali korištenjem kartice se prvenstveno naplaćuju iz ostalih sredstava u Domaćoj valuti Korisnika u Banci, a u slučaju njihove nedostatnosti, iz njegovih deviznih sredstava, njihovom konverzijom u stranu valutu po kupovnom tečaju za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije na dan naplate.

Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijebaj međusobnih potraživanja, uključujući i nedospjela potraživanja koja Osnovni korisnik ima prema Banci po osnovi depozita ili drugih pravnih poslova, kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje ima otvorene u Banci.

### **9. Upisnina, članarina, tečajevi, naknade i zatezne kamate**

Za prvo izdavanje kartice Banka može naplatiti jednokratnu upisninu te mjesečnu članarinu za svaku izdanu karticu u skladu sa Odlukom o naknadama.

Korisnik može, putem Distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva, zatražiti izdavanje zamjenske kartice za oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika i/ili izdavanje novih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Trošak izdavanja zamjenske kartice i/ili personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice snosi Osnovni korisnik.

Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se u skladu sa Odlukom o naknadama važećoj na dan obračuna naknade ili u skladu sa posebnim odlukama Banke, ovisno o pojedinim akcijama i kampanjama.

Za transakcije podizanja gotovog novca Banka obračunava jednokratnu naknadu po transakciji u skladu sa Odlukom o naknadama važećoj na dan obračuna naknade.

Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i transakcije plaćanja roba i usluga na prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu Korisniku kartice ponuditi uslugu dinamičke konverzije valute te odabir iznosa terećenja transakcije u domicilnoj valuti.

Iznos primjenjivog tečaja i/ili naknade koja se naplaćuje Korisniku određen je od strane inozemne banke i biti će transparentno prikazan na ekranu uređaja prije izvršenja transakcije, stoga Banka ne preuzima odgovornost za tečaj i/ili naknade koje će se obračunati prilikom korištenja navedene usluge.

Ukoliko Korisnik prihvati uslugu dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i/ili naplaćene naknade biti će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj transakciji. Usluga dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za korisnika kartice od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se kartica koristi.

Za sve obračunate iznose jednokratne naknade, bilo da se radi o transakcijama podizanja gotovog novca na vlastitim bankomatima ili EFTPOS uređajima, bankomatima i EFTPOS uređajima drugih banaka, umanjuje se raspoloživi limit potrošnje.

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 poslovnicama 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.

Ukoliko Osnovni korisnik nije osigurao sredstva na svom računu za podmirenje dospjelih obveza ili sam nije izvršio uplatu za pokriće dospjelih obveza na računu kartice, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva u skladu sa zakonskim propisima.

Banka će osnovnog korisnika obavještavati putem Obavijesti o svakoj promjeni stope zakonske zatezne kamate i naknada.

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 najprije 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 provedene u kunama prije 01.01.2023. biti će preračunati iz kuna 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\*\*](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 provedene u kunama prije 01.01.2023. biti će preračunati iz kuna 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 podizanja gotovog novca na bankomatu / isplatom mjestu ili nakon primitka naloga za izvršenje transakcije plaćanja na prodajnom mjestu (uključujući i prodaju putem interneta) u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od valute terećenja računa iskazati ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u valutu terećenja računa kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije. Banka će Korisnika kartice o predmetnoj marži informirati putem adrese e-pošte, odnosno SMS poruke, ovisno o ugovorenom odnosno dostupnom elektroničkom kanalu komunikacije kojeg Banka omogući za slanje navedenih poruka.

Banka će obavijest o predmetnoj marži dostavljati jednom u kalendarskom mjesecu u kojem za Korisnika zaprimi prvi nalog za plaćanje karticom istog kartičnog brenda izražen u istoj stranoj valuti. Predmetna marža koju Banka dostavlja nakon primitka naloga za izvršenje transakcije može se u svojem nominalnom iznosu razlikovati od marže koja bi bila obračunata u trenutku stvarnog terećenja računa, s obzirom na to da se terećenje računa provodi primjenom tečajeva važećih u stvarnom trenutku terećenja računa, dok se za potrebe obavijesti korisniku kartice marža izračunava primjenom tečajeva važećih u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ukoliko Korisnik zaprimi uplatu novčanih sredstava od strane ili putem online pružatelja platnih usluga, Banka ni na koji način ne odgovara za iznos uplaćen od online pružatelja platnih usluga niti za tečaj koji je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

## **10. Zaštitne mjere**

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice.

Ukradena kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice i podataka s Kartice.



Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu) te pisanu prijavu predati u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke, poslovnicu HP-Hrvatske pošte d.d. te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku kartice. Po primitku prijave Banka će blokirati karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Na osnovi pisane prijave nestanka kartice sukladno ovome članku, Korisniku se izdaje zamjenska kartica s novim PIN-om. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Osnovni korisnik, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili podataka s kartice.

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

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

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

- ako Korisnik postupi protivno ovim Općim uvjetima poslovanja, ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma,
- ako je tri puta uzastopno uneseno pogrešno personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice,
- po saznanju Banke o smrti Korisnika,
- u slučaju postojanja razloga za blokadu kartice koji se odnose na personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare ili zlouporabe,
- u slučaju značajnog povećanja rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja uključujući, ali ne ograničavajući se na slučajeve ovrhe po računu Korisnika i smanjenje raspoloživih mjesečnih primanja Osnovnog korisnika ispod iznosa koji je po odluci Banke potreban za izdavanje kartice
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske,
- ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje kartice te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske.

U slučaju kad korisnik tri puta uzastopno unese krivi PIN, onemogućuje se daljnje korištenje kartice na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom PIN-a, dok se na

prihvatnim mjestima na kojima sa transakcija autorizira potpisom, kartica i dalje može nesmetano koristiti.

Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje ili inicirati platnu transakciju, obavijestit će Korisnika kartice o odbijanju, o razlozima odbijanja ako je moguće i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.

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

Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o namjeri i razlozima blokade kartice, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade kartice. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o blokadi i razlozima blokade kartice ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o onemogućavanju korištenja kartice niti kada su tri puta uzastopno unesene pogrešne personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice. U tom slučaju Korisnik mora kontaktirati Banku kako bi mu se omogućilo korištenje kartice. Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu kartice, na zahtjev Osnovnog korisnika deblokirati karticu i/ili Korisniku izdati novu karticu s novim PIN-om.

Radi zaštite imovinskih interesa korisnika kartice Banka pridržava pravo isključiti mogućnost upotrebe kartice u pojedinim državama te na određenim prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim prihvatnim mjestima na internetu kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

## **11. Podnošenje prigovora i odgovornost Banke**

Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga. 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 prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u poslovnoj mreži Banke (centrima i ispostavama),
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetskih stranica: [www.hpb.hr](http://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 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, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Podnositelj prigovora koji je s Bankom zaključio ugovor u e-poslovnici ima pravo podnijeti prigovor 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, Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe 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 nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

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 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 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.

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 poslovanja.

Korisnik stoga u cijelosti, bez ograničenja, odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu takvim korištenjem kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe 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 zlouporabe kartice, u slučaju krađe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili podataka s kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika ili korištenja kartice protivno ovim Općim uvjetima.

Prigovor zbog troška plaćenog karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška. U slučaju prigovora korisnika zbog nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Banka će Korisniku odmah vratiti iznos platne transakcije, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja prigovora osim ako Banka sumnja u 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 predočiti 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,
- prijave Korisnika.

## **12. 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 obavezan osobno doći u poslovnicu Banke te omogućiti kopiranje/skeniranje identifikacijskog dokumenta. Ukoliko Korisnik 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.

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

### **13. 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 kamatnih stopa ili obračuna tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili 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 poslovnicama/ispostavama Banke na pogodnome mjestu, na Internet stranicama Banke te putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku donošenja izmjena omogućuje.

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

### **14. Prestanak ugovora**

Ugovor prestaje važiti:

- Korisnikovim otkazom ili odustankom od Ugovora, odnosno, odricanjem Korisnika od prava na korištenje kartice,
- prebacivanjem usluge vođenja računa drugom pružatelju platnih usluga koja uključuje zatvaranje računa u Banci u skladu sa zakonskim propisima,
- otkazom ili raskidom Ugovora, odnosno, opozivom kartice od strane Banke,
- smrću Korisnika.

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

U slučaju prebacivanja usluge vođenja računa u drugu banku ima se smatrati da je Ugovor otkazan s danom navedenim na valjanoj punomoći za prebacivanje usluge vođenja računa koju je Banka zaprimila od drugog pružatelja platnih usluga koja uključuje zatvaranje računa u Banci. Na dan naveden na valjanoj punomoći za prebacivanje usluge vođenja računa koju je Banka zaprimila od drugog pružatelja platnih usluga koja uključuje zatvaranje računa u Banci na naplatu u cijelosti dospijevaju svi neotplaćeni troškovi učinjeni karticom i nenaplaćena dospjela potraživanja evidentirana na računu kartice, što uključuje nenaplaćene troškove, naknade i kamate.

Banka može pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Banka može otkazati Ugovor i tako da pisanim putem opozove karticu. Banka je ovlaštena raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje kartice ukoliko Korisnik postupa protivno odredbama Ugovora (primjerice neurednog izvršavanja preuzetih obveza), 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 ukoliko 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 koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske te nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize. Banka ima pravo raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom i u slučajevima ako korisnik kartice ne dostavi Banci tražene podatke i dokumentaciju za nastavak ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke.

Obavijest o otkazu/raskidu Ugovora Banka dostavlja preporučenom pošiljkom Korisniku na adresu naznačenu u Ugovoru ili na drugu adresu o kojoj je Korisnik prethodno pisanim putem obavijestio Banku. Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora nastale do dana prestanka Ugovora. Istekom otkaznog roka dospijevaju svi troškovi i ostale obveze nastale korištenjem kartice.

Otkazni rok počinje teći od dana kada je Banka Obavijest o otkazu Ugovora predala pošti preporučenom pismovnom pošiljkom, odnosno danom primitka Korisnikovog otkaza od strane Banke. Obavijest o otkazu Ugovora Banka Korisniku dostavlja poštom preporučenom pošiljkom.

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

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

Prestankom važenja Ugovora i/ili kartice ne prestaju obveze Korisnika nastale korištenjem kartice. Prestankom Ugovora i prava na korištenje osnovne kartice prestaje i pravo na korištenje svih dodatnih kartica. Osnovni korisnik je dužan odmah po prestanku važenja Ugovora te u bilo kojem trenutku na zahtjev Banke vratiti Banci osnovnu i sve dodatne kartice.

## **15. Završne odredbe**

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01. siječnja 2023. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje Zlatne Mastercard kartice za fizičke osobe koji su u primjeni od 01. lipnja 2021. godine. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o korištenju Zlatne Mastercard kartice za fizičke osobe koji su zaključeni, odnosno sve Zlatne Mastercard kartice koje su izdane fizičkim osobama - potrošačima do dana stupanja ovih Općih uvjeta na snagu.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik, 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. 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