

Na temelju članka 13. Statuta HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4, Uprava Banke donijela je dana 27. veljače 2024. godine

## OPĆE UVJETE HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA KORIŠTENJE USLUGE MASTERCARD IDENTITY CHECK

### OPĆE ODREDBE

- (1) Izdavatelj ovih Općih uvjeta je Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, sa sjedištem u Zagrebu, Jurišićeva ulica 4, Hrvatska, BIC (SWIFT): HPBZHR2X, IBAN: HR46 2390 0011 0700 0002 9, e-mail adresa: hpb@hpb.hr, registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080010698, OIB: 87939104217 (dalje u tekstu: Banka).
- (2) Ovim Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za korištenje usluge Mastercard Identity Check (dalje: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti usluga namijenjenim sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem EMV 3-D Secure programa sigurne internetske kupnje karticama Mastercard brenda;

### I. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

#### Članak 1.

- (1) Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za korištenje usluge Mastercard Identity Check imaju sljedeće značenje:

**Banka** – Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4, izdavatelj i vlasnik Kartice;

**Dodatni Korisnik** - fizička osoba kojoj je izdana dodatna Kartica i čije je ime otisnuto na Kartici;

**EMV 3-D Secure program** – globalni protokol za provjeru autentičnosti kupaca u sustavu sigurnih internetskih transakcija;

**Internetsko prodajno mjesto** - trgovac ili trgovina koja nudi proizvode i/ili usluge putem Interneta te prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja;

**Kartica** - međunarodno prihvaćena debitna Maestro ili Mastercard kartica ili kreditna Mastercard NOVA i Mastercard Standard kartica izdana potrošaču ili poslovnom subjektu (dalje: Korisnik);

**Korisnik** – potrošač ili poslovni subjekt koji koristi Karticu kao Osnovni korisnik, Dodatni korisnik ili Krajnji korisnik za raspolaganje sredstvima po Računu, u svrhu plaćanja troškova u prodajno-uslužnoj mreži u zemlji i inozemstvu ili za isplatu gotovine;

**Krajnji korisnik** – fizička osoba koja je, prema očitovanju volje poslovnog subjekta kao Korisnika, danom prilikom zaključenja ugovora o korištenju pojedine debitne ili kreditne kartice Banke ili naknadno, ovlaštena za neposredno korištenje Kartice i čije je ime otisnuto na Kartici;

**Mastercard Identity Check usluga (naziv do 14.09.2019.: Mastercard® SecureCode™)** – usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem EMV 3-D Secure programa sigurne internetske kupnje karticama Mastercard brenda;

**Mobilna aplikacija** – aplikacijska programska podrška za pametne telefone, tablet računala i druge mobilne uređaje;

**Mobilni token** – sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju Korisnika i autorizaciju transakcija, a predstavlja elektronički uređaj ili aplikativno rješenje ustupljeno Korisniku;

**Opći uvjeti** – ovi Opći uvjeti Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za korištenje usluge Mastercard Identity Check

**Osnovni Korisnik** – je potrošač, klijent Banke, kojem je Banka izdala karticu na temelju ugovora o korištenju pojedine debitne ili kreditne kartice Banke i čije je ime otisnuto na Kartici;

**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

**Zaporka** – niz automatski generiranih šest numeričkih znakova koji će biti poslani preko SMS poruke na registrirani mobilni telefon Korisnika, a vrijedi samo za jednu transakciju i pruža veću razinu sigurnosti za online transakciju;

## II. KORIŠTENJE USLUGE

### Članak 2.

- (1) Ovi Opći uvjeti primjenjuju se samo na korištenje debitne Maestro ili Mastercard kartice te kreditne Mastercard NOVA i Mastercard Standard kartice. Ovi Opći uvjeti ne primjenjuju se na korištenje ostalih debitnih kartica drugog kartičnog brenda ni na korištenje ostalih Mastercard kreditnih kartica koje izdaje Banka.
- (2) Mastercard Identity Check usluga (naziv do 14.09.2019.: Mastercard® SecureCode™) koristi se prilikom kupovine roba i/ili usluga kod Internetskih prodajnih mjesta koji podržavaju Mastercard Identity Check uslugu te se u navedenom slučaju koriste metode autorizacije plaćanja opisane u sljedećem članku.
- (3) Prilikom prve kupovine Korisnik prihvaća ove Opće uvjete i postaje korisnik Mastercard Identity Check usluge te putem registriranog broja mobilnog telefona u Banci zaprima Zaporku putem SMS-a.

### Članak 3.

- (1) U trenutku kada Korisnik potvrdi plaćanje robe i/ili usluge potrebno je da potvrdi svoj identitet jednim od sljedeća dva načina:

(a) Autentikacija Korisnika putem SMS poruke:

Korisnik u trenutku kupovine vrši autorizaciju upisom jednokratne dinamičke Zaporke

koju je zaprimio putem SMS poruke i Zaporke koja je poslana Korisniku od strane Banke na registrirani broj mobilnog telefona. Upisom oba atributa Korisnik potvrđuje svoj identitet.

- (b) Autentikacija Korisnika putem Mobilne aplikacije odnosno Mobilnog tokena, kao autentifikacijskog sredstva:

Ako Korisnik ima ugovorenu uslugu Mobilne aplikacije odnosno Mobilnog tokena, kao autentifikacijskog sredstva tada Banka može od Korisnika zatražiti da svoja plaćanja Karticom na internetu autorizira korištenjem Mobilne aplikacije odnosno Mobilnog tokena. Banka će prilikom zahtjeva za autorizaciju Transakcije u tom slučaju Korisniku na mobilni telefon poslati informaciju o zahtjevu za autorizaciju Transakcije dok će korisnik biti dužan transakciju autorizirati Korištenjem od strane korisnika definiranog načina prijave u mobilnu aplikaciju odnosno mobilni token, pomoću biometrijske funkcionalnosti ili unosom PIN-a, te potvrdom autorizacije, pomoću biometrijske funkcionalnosti ili unosom PIN-a, unutar mobilne aplikacije odnosno mobilnog tokena nakon čega će mobilna aplikacija odnosno mobilni token automatski izvršiti autorizaciju transakcije. Korisnik će dobiti poruku je li autorizacija Transakcije bila uspješna ili nije.

- (2) Ako Korisnik prethodno nije registrirao broj mobilnog telefona u Banci li je te podatke nedavno mijenjao, potrebno je izvršiti ažuriranje podataka u poslovnim centrima/ispostavama Banke.

#### **Članak 4.**

- (1) Razmjena tajnih podataka (npr. Zaporki) obavlja se isključivo između Korisnika/Krajnjeg korisnika i Banke, dok Internetsko prodajno mjesto nema uvid u podatke koji se razmjenjuju.
- (2) Opis korištenja Mastercard Identity Check usluge opisan je kroz najčešća pitanja Korisnika i upute za korištenje usluge Mastercard Identity Check te Banka zadržava pravo izmjene i nadopune pitanja i uputa bez prethodne najave. Korisnik pristaje na izmjene Mastercard Identity Check usluge i nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale uslijed izmjene te usluge.

### **III. ODGOVORNOST ZA KORIŠTENJE MASTERCARD IDENTITY CHECK USLUGE**

#### **Članak 5.**

- (1) Korisnik ovlašćuje Banku za čuvanje povjerljivih informacija.
- (2) Korisnik je dužan prilikom svake kupovine na Internetskom prodajnom mjestu koje sudjeluje u Mastercard Identity Check programu, a prije autorizacije Transakcije provjeriti podatke o Transakciji te ostale podatke vezane uz Internetsko prodajno mjesto i Transakciju kako bi mogao utvrditi da li se kupovina izvršava na stranici Internetskog prodajnog mjesta koje je uistinu sudionik u Mastercard Identity Check programu i kako bi bio siguran da je u komunikaciji s Bankom.

#### **Članak 6.**

- (1) O gubitku ili neovlaštenoj upotrebi Kartice, te o drugim oblicima zloporabe sustava, kao i o svakom korištenju sustava koje nije definirano ili u skladu s uputama za korištenje Mastercard Identity Check usluge Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti Banku pozivom na broj telefona +385 1 3078 699 koji je otvoren od 0-24 sata ili osobno u poslovnici Banke. Banka će u tom slučaju blokirati Karticu na način da Kartica ne može biti

korištena nigdje, a Banka po potrebi može Korisniku izdati novu Karticu.

- (2) Telefonsku prijavu o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi Kartice te o drugim oblicima zloporabe sustava, kao i o svakom korištenju sustava koje nije definirano ili u skladu s Uputama za korištenje Mastercard Identity Check usluge Korisnik je obavezan potvrditi i pisanim putem isti ili najkasnije sljedeći radni dan od telefonske prijave. Korisnik koji je potrošač radi pisanu prijavu u poslovnom centru/ispostavi, dok Korisnik poslovni subjekt radi prijavu svojoj kontakt osobi u Banci.

#### **Članak 7.**

- (1) Banka ne snosi odgovornost u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija uslijed greške Korisnika.
- (2) Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Mastercard Identity Check usluge nastale kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani Internetskog prodajnog mjesta ili kao posljedica više sile.

### **IV. PRIGOVORI I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

#### **Članak 8.**

- (1) Korisnik ima pravo prigovoriti na transakcije sukladno općim uvjetima koji se odnose na pojedinu debitnu ili kreditnu Karticu ili ugovoru o izdavanju i korištenju pojedine debitne ili kreditne Kartice.

#### **Članak 9.**

- (1) Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke te ih štiti od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili odavanja sukladno važećim propisima i obvezama Banke.
- (2) Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka koja je dostupna u Poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

### **V. NAKNADE I OTKAZ USLUGE**

#### **Članak 10.**

- (1) Korištenje Mastercard Identity Check usluge u potpunosti je besplatno, odnosno Banka ne naplaćuje nikakvu naknadu za njeno korištenje.
- (2) Mastercard Identity Check usluga automatski se otkazuje nakon isteka roka važenja Kartice.

### **VI. ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Članak 11.**

- (1) Za sve što nije predviđeno ovim Općim uvjetima, primijenit će se ostali važeći akti Banke, a poglavito opći uvjeti koji uređuju izdavanje i korištenje pojedine Kartice, Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe i Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovni subjekte te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj.
- (2) Banka je dužna predložiti Korisniku izmjene najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio te izmjene ako

do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

(3) Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta neće moći koristiti svoju debitnu ili kreditnu karticu za kupovinu na Internetskim prodajnim mjestima.

(4) Ovi Opći uvjeti i njihove izmjene i dopune objavljuju se u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i poslovnica ugovornih partnera Banke, putem internetske stranice Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih ugovorenih komunikacijskih kanala Banke.

#### **Članak 12.**

(1) Za sve međusobne sporove između Banke i Korisnika ugovara se nadležnost suda u Zagrebu i mjerodavnost prava Republike Hrvatske, osim ako iz kogentnih odredaba mjerodavnih zakona proizlazi drugačije.

#### **Članak 13.**

(1) Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od dana 31. svibnja 2024. godine. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za korištenje usluge Mastercard Identity Check od 3. srpnja 2023. godine.

(2) Ovi Opći uvjeti su važeći do 1. lipnja 2024. kada se stavljaju izvan snage.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo