

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo dana 13. lipnja 2023. godine Uprava Banke donosi sljedeće

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

1. Opće odredbe

1. Ove Opće uvjete donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4 (dalje: **Banka**), sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte:	hpb@hpb.hr
Internet stranice:	www.hpb.hr
INFO telefon:	0800 472 472
BIC (SWIFT):	HPBZHR2X
OIB:	87939104217
Broj računa:	2390001-1070000029
IBAN:	HR46 2390 0011 0700 0002 9
Upis kod Trgovačkog suda u Zagrebu (MBS):	0800106
Tijelo nadležno za nadzor:	Hrvatska narodna banka

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenom na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke www.hnb.hr.

2. Ovim Općim uvjetima poslovanja za izdavanje i korištenje Mastercard Business kreditnih platnih kartica za poslovne subjekte (dalje: **Opći uvjeti**) uređuje se ugovorni odnos koji nastaje između Banke i poslovnog subjekta na čiji je zahtjev izdana, odnosno koji je koristi i čiji je vlasnik Banka. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na obavljanje pojedinih platnih usluga koje je Banka na temelju ugovora povjerila trećoj strani – ugovornim partnerima.
3. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za poslovne subjekte (dalje: **Osnovni opći uvjeti**), Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za usluge u poslovanju (dalje: **Odluka o naknadama**), Odlukom o visini kamatnih stopa Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: **Odluka o visini kamatnih stopa**) i Odlukom o limitima u poslovanju s Mastercard Business karticama (dalje: **Odluka o limitima**), sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika. U odnosu na navedene opće uvjete i odluke, ovi Opći uvjeti se smatraju se posebnima i imaju prednost u primjeni.
4. Opći uvjeti poslovanja i odluke iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta zajedno s podnesenim i od strane Banke prihvaćenim zahtjevom za izdavanje određene vrste platne kartice (dalje: **Pristupnica**) te Ugovorom o izdavanju i korištenju Mastercard Business kartice Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo čine Okvirni ugovor.
5. 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.

2. Osnovni pojmovi i definicije

1. Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeće značenje:

Banka – 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.

Kartica - međunarodno prihvaćena Mastercard Business kartica koju Banka izdaje Korisniku kartice, a može biti izdana s *Charge* ili *Revolving* načinom otplate, što se određuje Ugovorom o izdavanju i korištenju Kartice. Ako kod jednog Korisnika kartice postoji više Krajnjih korisnika kartice, kada se u ovim Općim uvjetima navodi pojam Kartica, osim ako je drugačije izričito naznačeno, taj pojam obuhvaća sve Kartice koje imaju Krajnji korisnici kartica jednog Korisnika kartice.

Charge Kartica - Kartica po kojoj svi troškovi nastali njenim terećenjem na Prodajnim mjestima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

Revolving Kartica - Kartica po kojoj dio troškova nastao njenim terećenjem na Prodajnim mjestima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijeva u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec, dok se ostatak troškova otplaćuje prema dinamici koja odgovara Korisniku.

Ugovor - Ugovor o izdavanju i korištenju Kartice koji na temelju Pristupnice zaključuju Banka i Korisnik kartice.

Korisnik (kartice) - poslovni subjekt odnosno pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i koja koristi Karticu za plaćanje troškova u prodajno-uslužnoj mreži u zemlji i inozemstvu te za isplatu gotovine.

Krajnji korisnik (kartice) - fizička osoba koja je, prema očitovanju volje Korisnika kartice prilikom zaključenja Ugovora ili naknadno, ovlaštena za neposredno korištenje Kartice i čije je ime otisnuto na Kartici. Krajnji korisnik kartice može biti samo poslovno sposobna punoljetna fizička osoba koja je osoba ovlaštena za zastupanje Korisnika (prokurist, direktor, član uprave) ili je u radnom odnosu s Korisnikom.

Zamjenska kartica - Kartica koja se izdaje Korisniku kartice u zamjenu za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu Karticu ili u slučaju promjene nekih podataka (npr. naziva, imena i/ili prezimena).

Limit potrošnje - okvirni novčani iznos potrošnje tijekom obračunskog razdoblja za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine dozvoljen odnosno odobren Korisniku kartice.

PIN (eng. *Personal Identification Number*) - Personalizirana sigurnosna vjerodajnica koja predstavlja osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku kartice prilikom izdavanja Kartice ili Korisniku kartice koji koristi neku od Usluga izravnog bankarstva Banke radi njegove identifikacije prilikom korištenja usluga kod Autorizacije.

Obavijest (o učinjenim troškovima) - pisana obavijest Korisniku kartice o troškovima učinjenim korištenjem Kartica svih Krajnjih korisnika kartice, uključujući i druge obveze koje je Korisnik obvezan podmiriti (članarina, upisnina i ostale naknade).

Datum dospijeca – datum na koji svi troškovi (*Charge*) ili dio troškova (*Revolving*) učinjeni Karticom u prethodnom obračunskom razdoblju dospijevaju na naplatu.

Datum pripajanja - datum na koji Nova hrvatska banka prestane postojati uslijed upisa pripajanja Banci, a ne može biti raniji od 1. srpnja 2023. godine.

Nova hrvatska banka - Nova hrvatska banka d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Varšavska ulica

9, OIB: 78427478595, upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS: 080126398.

Prodajno mjesto - prodavatelj koji je ugovorio prihvat Kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga.

EFTPOS (eng. *Electronic Fund Transfer Point of Sale*) - uređaj na Prodajnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca, uplatu sredstava na račun putem Platne kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem platne kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.

Mastercard Identity Check (naziv do 14.09.2019.: Mastercard® SecureCode™) - usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internetskih prodajnih mjesta koja podržavaju plaćanje putem Mastercard Identity Check usluge.

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

Platne transakcije - sve transakcije učinjene Karticom od strane Korisnika kartice, odnosno Krajnjeg korisnika kartice bez obzira na to gdje su učinjene.

Domaća valuta - službena valuta Republike Hrvatske.

Sankcije - instrumenti diplomatske ili gospodarske prirode kojima se nastoji promijeniti aktivnosti ili politike poput kršenja međunarodnog prava ili ljudskih prava, ili politike koje ne poštuju vladavinu prava ili demokratska načela i utječu na poslovanje financijskih institucija i njihovih klijenata postavljanjem ograničenja, i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava obustavom izvršenja usluga i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava, a u suštini su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodima i uslugama navedenima u propisima Vijeća Europske Unije, rezolucijama Vijeća sigurnosti, Ujedinjenih naroda, i u slučaju sankcija SAD-a, propisa OFAC-a kao i bilo koje sankcije koje nalažu tijela vlasti određenih zemalja i ograničavajuće odredbe s međunarodnom ili regionalnom snagom koje izdaju tijela vlasti drugih zemalja (popis najvažnijih institucija koje propisuju sankcijske mjere uključuje: Ujedinjene narode, Europsku uniju, Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (*Office of Foreign Assets Control – OFAC*), Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske).

Usluge izravnog bankarstva Banke - su skup usluga Banke koje čine usluge *on-line* bankarstva, usluga SMS-a, usluga e-maila i drugih ugovorenih usluga koje se pružaju na temelju Općih uvjeta za izravno bankarstvo ili na temelju Općih uvjeta za digitalno bankarstvo, ovisno o vrsti proizvoda koji Korisnik koristi, a koje omogućuju dobivanje informacija i/ili obavljanje financijskih i nefinancijskih transakcija.

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

3. Izdavanje i valjanost Kartice

1. Banka prema vlastitoj procjeni i diskreciji izdaje Kartice poslovnim subjektima odnosno pravnim osobama ili fizičkim osobama koje obavljaju registriranu djelatnost sa sjedištem u Republici Hrvatskoj (u daljnjem tekstu: Poslovni subjekt). Preduvjet za izdavanje Kartice je otvoren poslovni račun Poslovnog subjekta u Banci te od Poslovnog subjekta podnesena Banci valjana, istinito i potpuno popunjena i potpisana Pristupnica - zahtjev za izdavanje Kartice. Potpisnici Pristupnice u cijelosti prihvaćaju uvjete pod kojima Banka izdaje Kartice, što se osobito odnosi na prihvaćanje ovih Općih uvjeta.
2. Pristupnice i obrasci koje Korisnik kartice, poslovni subjekt dostavi Banci u vezi s

ugovaranjem, upotrebom i prestankom upotrebe kartice moraju biti potpisani od Poslovnog subjekta odnosno osobe ovlaštene za zastupanje Poslovnog subjekta pri čemu Banka nije dužna provjeravati ispravnost pečata Korisnika odnosno uspoređivati njegov otisak ako je on otisnut na potpisnom kartonu deponiranom u Banci niti je odgovorna za eventualnu štetu koju je Korisnik pretrpio zbog zlouporabe pečata ako je on otisnut na Pristupnici i/ili obrascima, Ugovoru i ostaloj dokumentaciji koja čini Ugovor te na taj način Korisnik prihvaća ove Opće uvjete.

3. Korisnik u Pristupnici samostalno imenuje Krajnje korisnike kartice. Odluku o izdavanju Kartice i o Limitu potrošnje za Korisnika kartice donosi Banka, bez obveze da Poslovnom subjektu odnosno Korisniku kartice daje obrazloženje o svojoj odluci. Banka zadržava pravo da, bez potrebe za davanjem obrazloženja, Poslovnom subjektu ne izda Karticu, kao i da ne prihvati nekog od u Pristupnici predloženih Krajnjih korisnika kartice. Ako Banka ocijeni da Poslovni subjekt udovoljava kriterijima za izdavanje Kartice zaključit će s njim Ugovor.
4. Ako tijekom važenja Ugovora dođe do promjena na strani Korisnika kartice ili Krajnjih korisnika kartice (Limit potrošnje, izmjena u pogledu Krajnjih korisnika kartice ili sl.) Korisnik kartice obavezan je ispuniti i potpisati te Banci predati novu Pristupnicu ažuriranu u dijelu u kojem su izvršene izmjene.
5. Poslovni subjekt u Pristupnici imenuje kontakt osobu kojoj će Banka slati Obavijest kao i sve druge obavijesti vezane uz Ugovor odnosno kartično poslovanje. Banka dostavlja Karticu i pripadajući PIN Korisniku kartice, odnosno Krajnjem korisniku kartice putem pošte, kurirske službe ili na drugi način koji odredi Banka.
6. Kartica glasi na ime i neprenosiva je. Kartica se izdaje na rok koji je definiran od strane Banke i Banka svojom poslovnom odlukom rok može promijeniti u bilo koje vrijeme. Rok valjanosti ističe sa zadnjim danom mjeseca koji je naznačen na Kartici kao mjesec do kojeg Kartica vrijedi.
7. Korištenjem najmodernijih tehnologija i najviših standarda sigurnosti kartičnih kuća, kreditna Kartica se izdaje s omogućenim beskontaktnim plaćanjem za uštedu vremena te povećanu sigurnost jer je Kartica uvijek u rukama Korisnika. Na zahtjev Korisnika Banka može izdati Karticu i bez mogućnosti beskontaktnog plaćanja.
8. Krajnji korisnik kartice mora potpisati Karticu na isti način kako je potpisao Pristupnicu. Kartica koja nije potpisana nije važeća.
9. Za vrijeme važenja Ugovora Korisnik kartice može postaviti Banci zahtjev za korištenje Kartice za novog Krajnjeg korisnika kartice. U takvom slučaju Korisnik kartice obavezan je ispuniti i potpisati te Banci predati novu Pristupnicu ažuriranu u dijelu u kojem su izvršene dopune za novog Krajnjeg korisnika kartice.
10. Za vrijeme važenja Ugovora Korisnik kartice može u svakom trenutku ukinuti korištenje Kartice pojedinom Krajnjem korisniku kartice. U takvom slučaju Korisnik kartice obavezan je pisanim putem o tome obavijestiti Banku te mora Banci dostaviti Karticu izdanu na ime tog Krajnjeg korisnika kartice prerezanu preko magnetskog zapisa i čipa.
11. Datumom pripajanja Banka prestaje izdavati nove Kartice, odnosno sklapati nove Ugovore te neće više zaprimati nove Pristupnice, izuzev onih koje se odnose na dodavanje novog Krajnjeg korisnika. Svi postojeći Ugovori ostaju na snazi.

4. Obveze Krajnjeg korisnika kartice kod preuzimanja, korištenja i prestanka valjanosti Kartice

1. Krajnji korisnik kartice je po primitku kartice dužan Karticu odmah potpisati. Kartica koja nije potpisana nije važeća. Tijekom cijelog perioda valjanosti Kartice, odnosno životnog ciklusa korištenja Kartice Korisnik je mora koristiti na način koji je primjeren korištenju takve vrste platnog instrumenta, odnosno da savjesnim korištenjem onemogućiti trećim osobama lak

dolazak u posjed PIN-a ili bilo kojih drugih podataka s Platne kartice koji bi se kasnije mogli zlorabiti na bilo koji način. U nastavku su navedene obveze Korisnika kartice i/ili Krajnjeg korisnika kartice u vezi s korištenjem platnih Kartica, a u svrhu zaštite Korisnika i Krajnjeg korisnika kartice kao i cijelog poslovanja koje obuhvaća njeno korištenje:

- Krajnji korisnik čije je ime otisnuto na kartici svoju karticu i/ili PIN ne smije davati na korištenje drugim osobama kao niti davati karticu kod plaćanja bilo koje usluge koja se plaća na EFTPOS uređajima, a da kartica pritom napušta vidokrug Krajnjeg korisnika kartice. Ako dopusti da Karticu odnesu iz njegovog vidnog polja, čini to na vlastitu odgovornost. Za moguću zloupotrebu Kartice na fizičkom prihvatnom mjestu Banka ne odgovara.
- Krajnji korisnik ne smije dozvoliti da mu netko u svrhu bilo kakve prodaje, odnosno davanja usluge Karticu kopira ili skenira ili prepisuje podatke sa prednje i stražnje strane kartice.
- Krajnji korisnik podatke s prednje i stražnje strane Kartice ne smije faksirati ili davati telefonskim putem.
- Krajnji korisnik općenito ne smije podatke s prednje i stražnje strane Kartice slati bilo kojim oblikom komunikacije ili davati na bilo koji način drugim osobama, a iznimka je kupovina putem Interneta gdje se traže podaci s Kartice.
- Krajnji korisnik je kod kupovine putem Interneta dužan uvijek obratiti pažnju da se te kupovine obavljaju na Internetskim prodajnim mjestima koja zadovoljavaju najbolje preporuke kod korištenja kartica za plaćanje na Internetu. Takva Internetska prodajna mjesta obično su ovjerena certifikatom pouzdane treće strane koja jamči sigurnost stranice na kojoj se kupuje i jamči da je s druge strane upravo ona strana koja se tako predstavlja. Veza s takvim Internetskim prodajnim mjestima uvijek je kriptirana te je na to također potrebno obratiti pozornost. Računala putem kojih se obavlja kupovina na Internetu obvezno moraju uvijek biti zaštićena adekvatnom i ažuriranom antivirusnom zaštitom kao i adekvatnim ažuriranjima operativnog sustava.
- Krajnji korisnik je obavezan na zahtjev prihvatnog mjesta identificirati se valjanom identifikacijskom ispravom.
- Po primitku PIN-a za platnu karticu i tijekom životnog ciklusa korištenja kartice Krajnji korisnik kartice je dužan voditi strogu brigu o PIN-u na način da on ne bude dostupan nikome osim samom Krajnjem korisniku.
- PIN nikada ne smije biti zapisan na Kartici i ne smije se nalaziti na mjestima gdje se nalazi Kartica, primjerice u novčaniku.
- Krajnji korisnik mora čuvati tajnost PIN-a te PIN ni u kojem slučaju ne smije priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na Internetu.
- Ako Krajnji korisnik posumnja da je netko upoznat s njegovim PIN-om, obvezuje se izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. Sav rizik zlouporabe PIN-a pada isključivo na teret Krajnjeg korisnika.
- Na svim mjestima plaćanja gdje postoji mogućnost da netko vidi PIN Krajnji korisnik je obavezan na bilo koji mogući mu način zaštititi vidljivost PIN-a koji ukucava.
- Krajnji korisnik je prilikom korištenja Kartice, na svim mjestima koje zahtijevaju provlačenje ili umetanje Kartice ili su opremljeni beskontaktnim čitačem Kartica, dužan provjeriti da li su mjesta kroz koja se Kartica provlači ili na koja se umeće čudnog ili nepredviđenog izgleda. Ako jesu, Krajnji korisnik je o tome odmah dužan obavijestiti svoju Banku i ni u kojem slučaju koristiti Karticu na takvom sumnjivom mjestu.
- Prilikom plaćanja roba i usluga na Prihvatnim mjestima, Krajnji korisnik mora zatražiti i

dobiti potvrdu o izvršenoj Transakciji, osim na pojedinim Prihvatnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe Transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa Transakcija propisanih od kartičnih kuća definirala provođenje Transakcija bez potpisa Korisnika i/ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično.

- Krajnji korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj Transakciji provjeriti iznos Platne transakcije naznačen na toj potvrdi.
 - U slučajevima kada se Platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj Transakciji, Krajnji korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se potpisao na Kartici te tako potpisanu potvrdu predati prihvatnom mjestu.
 - U slučaju neizvršenja Platne transakcije ili neuspješne autorizacije Platne transakcije, Krajnji korisnik mora od Prihvatnog mjesta zatražiti potvrdu o neizvršenoj Platnoj transakciji, odnosno potvrdu o neuspješnoj Autorizaciji.
 - Krajnji korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim Platnim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem su te Platne transakcije izvršene ili je pokušano njihovo izvršenje.
 - Korisnik je dužan u slučaju obavijesti o neautoriziranoj Platnoj transakciji predložiti Banci originalni primjerak potvrde o izvršenoj Platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Interneta, odnosno potvrdu o neizvršenju Platne transakcije koju dobije od prihvatnog mjesta.
 - Karticu je nakon isteka roka valjanosti potrebno prerezati preko magnetskog zapisa i čipa i s njom postupiti u skladu s odredbama važećeg pravilnika o gospodarenju elektroničkim otpadom ili je vratiti u Banku.
 - Krajnji korisnik se mora koristiti Karticom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugim prisilnim propisima, odnosno Sankcijama te dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice u svrhu provođenja dubinske analize te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa.
2. Krajnji korisnik dužan je tijekom cijelog životnog ciklusa korištenja Kartice držati se svih akata banke koji na bilo koji način propisuju sigurnost vezanu za kartično poslovanje.

5. Limiti i ograničenja u korištenju Kartice

1. Radi zaštite Korisnika kartice i Krajnjeg korisnika kartice od eventualne zlouporabe Kartice, Banka određuje sljedeće ukupne dnevne limite:
- a) maksimalan broj Transakcija podizanja gotovine na bankomatu putem Kartice u jednom danu je 5 puta,
 - b) maksimalan broj upotrebe Kartice na EFTPOS uređajima u jednom danu je 10 puta,
 - c) maksimalni jednokratni i ukupni iznos Transakcija kupovine u zemlji i inozemstvu putem Kartice iznosi 80% odobrenog ukupnog Limita potrošnje,
 - d) maksimalni jednokratni i ukupni iznos isplate gotovine na bankomatu u zemlji i inozemstvu putem Kartice iznosi 10% odobrenog ukupnog Limita potrošnje.
2. Banka zadržava pravo u bilo kojem trenutku promijeniti uvjete navedene po svim prethodnim točkama, odnosno po točkama od a) do d).

3. Banka je ovlaštena privremeno ili trajno blokirati Karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje u slučaju prijave izgubljene ili ukradene Kartice u skladu s odredbama čl. 10. ovih Općih uvjeta.
4. Banka je ovlaštena privremeno ili trajno blokirati Karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje i bez prethodne prijave iz prethodnog stavka, u slučajevima:
 - ako Korisnik postupa protivno ovim Općim uvjetima, ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između Korisnika ili Krajnjeg korisnika i Banke, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma,
 - ako je tri puta uzastopno unesena pogrešna Personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice,
 - ako je račun koji je vezan uz Karticu blokiran,
 - po saznanju banke o slučaju smrti Krajnjeg korisnika,
 - koji se odnose na sigurnost Kartice,
 - koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare ili zlouporabe,
 - u slučajevima koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja,
 - ako Korisnik ne ispunjava redovno svoje obveze prema Banci nastale korištenjem Kartice i/ili drugih prema procjeni Banke valjanih razloga koji se odnose na naplativost potraživanja koje Banka ima prema Korisniku,
 - ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija,
 - ako Korisnik ili Krajnji 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.
5. Banka na temelju savjesne ocijene svih okolnosti procjenjuje je li ispunjen neki od uvjeta iz prethodnog stavka za blokadu Kartice.

6. .

6. *Davanje suglasnosti za izvršenje Transakcija (Autorizacija)*

1. 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 prodajnom mjestu radi plaćanja roba i/ili usluga te potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz EFTPOS uređaja odnosno unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj,
 - uručanjem ili prinošenjem Kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovog novca te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj na isplatnom mjestu, odnosno potpisivanjem potvrde o Transakciji isplate gotovog novca iz EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu,
 - umetanjem Kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat,
 - pri plaćanju robe i usluga putem Interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira te se Platna transakcija autorizira unosom broja Kartice, datuma

isteka Kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice odnosno Pouzdanom autentifikacijom ili Jednokratnom lozinkom koju generira Token odnosno mToken ako Korisnik obavlja Transakciju koristeći Uslugu izravnog bankarstva Banke,

- umetanjem ili prinošenjem Kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s Karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja Karticom, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se Platna transakcija ne autorizira na jedan od ranije opisanih načina),
 - za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa Platne 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 Platne transakcije beskontaktnom Karticom ispod propisanog limita potrebno autorizirati PIN-om ili potpisom, čime se potvrđuje da je Kartica u posjedu ovlaštenog Krajnjeg korisnika koji jedini zna ispravan PIN ili čiji je potpis autentičan. Unos PIN-a ili traženje potpisa za Platne 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,
 - vlastoručnim potpisom kod korištenja Kartice na imprinteru (mehanički uređaj za otiskivanje podataka s Kartice na slip).
2. Uneseni PIN nedvojbeni je dokaz identiteta Krajnjeg korisnika i Autorizacije obavljene Transakcije. Banka jamči tajnost izračuna PIN-a i nedostupnost saznanja o njemu.
 3. Potpisana potvrda o provedenoj Platnoj transakciji pri kupnji robe i usluga na prodajnom mjestu predstavlja dokaz da je Transakcija autorizirana od strane Krajnjeg korisnika.
 4. Suglasnost za izvršenje Platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta ne može se opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Korisnika i/ili Banke i/ili Prodajnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti od Korisnika naknadu za opoziv suglasnosti.
 5. Platne transakcije koje Krajnji korisnik inicira Karticom izdanom nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, prioritarno se autoriziraju unošenjem PIN-a.

7. Korištenje Kartice

1. Kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na Prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu pri kupnji robe i usluga, za podizanje gotovine na bankomatima, u bankama koje prihvaćaju Mastercard Kartice i kod kupovine na Internetu, a u skladu s propisanim pravilima i limitima Banke.
2. Beskontaktna funkcionalnost Kartice podrazumijeva da nakon aktivacije same Kartice, Krajnji korisnik aktivira beskontaktnu funkcionalnost Kartice provođenjem prve Platne transakcije na klasičan način umetanjem ili provlačenjem Kartice na EFTPOS uređaju ili bankomatu. Nakon toga, na prodajnom mjestu Krajnji korisnik može odabrati želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno ili beskontaktno prislanjanjem Kartice na EFTPOS uređaj ili beskontaktni čitač kartica na bankomatu.
3. Maksimalan iznos Platne transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda potpisom ili PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće. Korisnik prima na znanje da je, nakon realizacije beskontaktnih Platnih transakcija, autoriziranih na terminalima Prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe Platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća propisano da ne postoji obveza Prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj Platnoj transakciji Korisniku. No, ako Korisnik inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj Platnoj transakciji, može od Prodajnog mjesta

zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa). Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da, kod obrade beskontaktnih Platnih transakcija, datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktna Platne transakcije te je dužan redovno pratiti Platne transakcije nastale Karticom i stanje po pripadajućem Računu.

4. Krajnji korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom Karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti njeno ustupanje trećim osobama, brinuti da se svi postupci Karticom na Prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.
5. Ukupni Limit potrošnje umanjuje se za sve troškove nastale korištenjem Kartice u obračunskom razdoblju. Podmirenjem obveza po Kartici proporcionalno se obnavlja ukupni Limit potrošnje. Ukupni Limit potrošnje po Karticama za Korisnika kartice određen je u Ugovoru.
6. Za sve Platne transakcije učinjene Karticom u inozemstvu Banka će teretiti Korisnika kartice u Domaćoj valuti za protuvrijednost obračunske valute po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke. Iznos tečaja kod preračunavanja iznosa iz izvorne valute u kojoj je napravljena Platna transakcija Karticom u inozemstvu u obračunsku valutu (valuta Transakcije koju dobiva Banka) ne ovisi o Banci već se preračunavanje vrši na strani Mastercarda. Ovisno o tome gdje je Platna transakcija napravljena, ona može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja, već se ona rade na strani Mastercarda po tečajnim listama koje određuje Mastercard na temelju svojih poslovnih pravila. Banka vrši izračun Platne transakcije nastale u inozemstvu iz obračunske valute u Domaću valutu po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle Platne transakcije. Korisnik kartice dnevne tečajeve Mastercarda može pronaći na njihovim Internetkim stranicama <https://www.mastercard.com/global/en/personal/get-support/convert-currency.html> ili informaciju o njima zatražiti od Banke.
7. Sve suglasnosti koje se temelje na vlastoručnim potpisima Krajnjeg korisnika kartice (slipovi / računi), Korisnik kartice je dužan čuvati za slučaj eventualnih reklamacija, odnosno čuvati u svojoj evidenciji njihove kopije.
8. Isplate gotovine obavljaju se uz naknadu skladno važećoj Odluci o naknadama i Odluci o visini kamatnih stopa.
9. Sve Platne transakcije i storna/povrati provedeni u kunama prije 1.1.2023. bit 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 1.1.2023. godine provesti u Domaćoj valuti.

8. Uvjeti plaćanja

1. Korisnik kartice preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih i nastalih troškova po osnovi izdanih Kartica Krajnjim korisnicima kartice, uključujući i troškove iznad odobrenog Limita potrošnje. S Korisnikom kartice za sve u prethodnoj rečenici navedene troškove odgovara i svaki jamac platac koji je potpisao Ugovor u vrijeme njegovog sklapanja ili mu je naknadno pristupio.
2. Krajnji korisnik kartice solidarno odgovara s Korisnikom kartice za sve troškove učinjene Karticom koja glasi na njegovo ime. Krajnji korisnik kartice potvrđuje preuzimanje obveza o solidarnoj odgovornosti s Korisnikom kartice potpisivanjem Pristupnice.
3. Korisniku kartice jednom mjesečno (sa zadnjim danom u mjesecu) Banka šalje Obavijest o učinjenim troškovima po svim Karticama. Obavijest sadrži sljedeće: troškove učinjene Karticama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu, stanje dugovanja po prethodnoj Obavijesti, izvršene uplate, kamate, naknade, ukupan dug, minimalan iznos koji je potrebno platiti (dio ukupnog duga koji je korisnik obavezan platiti do datuma dospijeca koji je naznačen na

Obavijesti), datum izrade Obavijesti, datum dospijea troškova te druge podatke koje odredi Banka.

4. Sve strane Ugovora te svi Krajnji korisnici kartice suglasni su da kao dokaz o visini i danu dospijea bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom odnosno korištenjem Kartice služe poslovne knjige Banke i ostala dokazna sredstva kojima Banka raspolaže.
5. Ako je ukupni trošak Korisnika kartice iznad odobrenog ukupnog Limita potrošnje, sva takva dugovanja dospijevaju u punom iznosu s danom izrade Obavijesti i bit će naznačena na Obavijesti.
6. Obavijesti se Korisniku kartice (odnosno njegovoj kontakt osobi iz Pristupnice) dostavljaju poštom/kurirskom dostavom ili u elektroničkom obliku na adresu odnosno elektroničku adresu koju odredi Korisnik kartice. Ako Korisnik kartice ne zaprimi Obavijest do 10. radnog dana u mjesecu, tada je Korisnik kartice dužan u najkraćem roku telefonski, a zatim i pisano o tome izvijestiti Banku.
7. U slučaju korištenja *Charge* Kartice, učinjeni troškovi po Kartici odnosno tražbina Banke dospijeva na naplatu 10. dana od dana naznačenog na Obavijesti. U slučaju da dugovanje do tada nije podmireno, Banka od tog dana pa do dana plaćanja Korisniku kartice obračunava kamatu po dospijeu u skladu s Odlukom o visini kamatnih stopa.
8. U slučaju korištenja *Revolving* Kartice, Korisnik kartice je obavezan izvršiti plaćanje učinjenog troška po Kartici najkasnije do dana dospijea naznačenog na Obavijesti, a ako dan dospijea nije naznačen tada najkasnije do 10.-og dana od dana izrade Obavijesti. Korisnik kartice odabire iznos učinjenog troška koji će podmiriti, no to ne može biti iznos manji od 10% ukupnog troška po Kartici navedenog na Obavijesti. Danom plaćanja smatra se dan odobrenja računa Banke. Banka obračunava i naplaćuje redovnu kamatu od datuma Obavijesti na preostali iznos dugovanja. Banka ne obračunava redovnu kamatu od dana izrade Obavijesti do dospijea minimalnog iznosa otplate. Ako Korisnik kartice ne podmiri minimalni iznos do datuma dospijea ili izvrši plaćanje bilo kojeg iznosa nakon datuma dospijea, od tog dana Banka obračunava i naplaćuje kamatu po dospijeu u skladu s Odlukom o visini kamatnih stopa.
9. Banka ne obračunava i ne plaća kamatu na bilo koji prijevremeni uplaćeni iznos.

9. Reklamacije i odgovornosti

1. Korisnik kartice za sve reklamacije vezane uz Karticu i kartično poslovanje kontaktira svoju kontakt osobu u Banci koja će mu uručiti odgovarajući obrazac za reklamaciju, a ako se reklamacija odnosi na obračun učinjenih troškova po Kartici, tada Korisnik uz taj obrazac obvezno predočava i dokumentaciju o učinjenim troškovima.
2. Rok za podnošenje reklamacije zbog obračuna iz Obavijesti je 30 dana od dana izrade Obavijesti.
3. Prava i obveze Korisnika kartice kod neautoriziranih, neuredno izvršenih i neizvršenih Platnih transakcija te u slučaju kašnjenja u izvršenju Platnih transakcija definirana su Osnovnim općim uvjetima. U slučaju da se izvrši neautorizirana Platna transakcija Karticom, Banka će izvršiti povrat te Platne transakcije odmah ili najkasnije do kraja sljedećeg prvog radnog dana od zaprimanja pisane obavijesti Korisnika kartice zajedno s kamatama, kao i svim uračunatim naknadama ako Korisnik pisano obavijesti Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji u roku 30 dana od dana terećenja računa.
4. Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane Platne transakcije, do punog iznosa tih platnih transakcija, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta, ako su te Platne transakcije učinjene do trenutka kada je Korisnik obavijestio Banku ili osobu koju je odredila Banka o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom

korištenju.

5. Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane Platne transakcije, do punog iznosa tih Platnih transakcija, i nakon što je Banku ili osobu koju je odredila Banka obavijestio o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, ako je postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije postupao s platnim instrumentom u skladu s odredbama Okvirnog ugovora odnosno u skladu s uputama koje je dobio od Banke.
6. 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 ili namjere ili krajnje nepažnje Korisnika/Krajnjeg korisnika.
7. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Korisnik kartice.
8. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu roba i usluga kupljenih odnosno plaćenih Karticom. Reklamacije u svezi roba i usluga Korisnik kartice rješava sa Prodajnim mjestom. Bez obzira na prirodu takve reklamacije, Korisnik kartice je obavezan podmiriti dugovanje prema Banci učinjeno Karticom.
9. U slučaju obavijesti Korisnika zbog nepravilno izvršene ili neautorizirane Platne transakcije, Korisnik je dužan priložiti Banci primjerak potvrde o izvršenoj Platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Internetskih stranica, odnosno potvrde o neizvršenju Platne transakcije koje dobije od Prihvatnog mjesta. Banka će bez odgađanja izvršiti povrat nepravilno izvršene ili neautorizirane Platne transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno, dovesti terećeni račun/ Karticu Korisnika u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da Transakcija nije bila izvršena.
10. Banka nije dužna izvršiti povrat novčanih sredstava ako ima opravdan razlog za sumnju na prijevaru i ako je o navedenom prethodno obavijestila Hrvatsku narodnu banku.
11. Ako u skladu s ovim Općim uvjetima Banka izvrši povrat iznosa Platne transakcije, a naknadno se utvrdi odgovornost Korisnika za njeno izvršenje, Korisnik je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov račun/ Karticu u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.

10. Izgubljena ili ukradena Kartica

1. Korisnik kartice i Krajnji korisnik kartice snose svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno, prijeverno i zlonamjerno korištenje Kartice kao i za korištenje Kartice koje nije u skladu s ovim Općim uvjetima.
2. Korisnik kartice ili Krajnji korisnik kartice obavezan je odmah prijaviti gubitak ili krađu Kartice Autorizacijskom centru Banke od 0-24 sata na broj telefona +385 (1) 3078 699 ili ako nije isteklo radno vrijeme Banke osobno u najbližu poslovnicu Banke.
3. Telefonsku prijavu gubitka ili krađe Kartice Korisnik kartice ili Krajnji korisnik kartice je obavezan potvrditi pisanim putem.
4. Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će na zahtjev Korisnika kartice izdati Zamjensku karticu. Trošak izdavanja Zamjenske kartice snosi Korisnik kartice

u skladu s Odlukom o naknadama.

5. Korisnik kartice i Krajnji korisnik kartice obvezuju se, na zahtjev Banke, sudjelovati u istrazi u pogledu gubitka ili zlouporabe ili nepravilnosti Kartice te su suglasni da je Banka ovlaštena računati za Platne transakcije koje Korisnik kartice reklamira, podnijeti na grafološko vještačenje i da je Banka ovlaštena poduzeti sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica. Ako se ustanovi da nije došlo do neovlaštene zlouporabe Kartice od strane treće osobe, Korisnik kartice je obvezan podmiriti sve troškove istrage, uključujući i troškove grafološkog vještačenja te odgovarajuće naknade u skladu s važećom Odlukom o naknadama.
6. Korisnik kartice snosi financijsku odgovornost za sve Platne transakcije nastale do trenutka prijave Banci o njenom gubitku ili krađi.
7. Ako Korisnik kartice odnosno Krajnji korisnik kartice, nakon prijave nestanka pronađe Karticu koju je prijavio kao nestalu, ne smije ju koristiti, već je obvezan o tome pisanim putem obavijestiti Banku i uništenu Karticu odmah vratiti Banci.

11. Obnavljanje Kartice

1. Valjanost izdane Kartice prestaje sa zadnjim danom mjeseca koji je naznačen na Kartici kao mjesec do kojeg Kartica vrijedi. Kartica čija je valjanost istekla ne smije se dalje koristiti.
2. Banka može donijeti odluku o izdavanju obnovljene Kartice. U tom slučaju, obnovljena Kartica izdaje se prije prestanka valjanosti ranije izdane Kartice.
3. Obnovljena Kartica izdaje se s omogućenim beskontaktnim plaćanjem. Ako Korisnik želi, moguće je izdati obnovljenu Karticu bez mogućnosti beskontaktnog plaćanja. U tom slučaju, kod primitka obnovljene beskontaktno kartice a prije njene aktivacije, Korisnik treba zatražiti novu karticu pozivom u kontakt centar Banke na 0800 472 472.
4. Obnovljena Kartica vrijedi u roku 72 sata od aktivacije pa sve do isteka roka valjanosti naznačenog na obnovljenoj Kartici.

12. Otkaz Ugovora i prestanak korištenja Kartice

1. Kartica je vlasništvo Banke i na pisani zahtjev Banke Korisnik kartice je obvezan Karticu, odnosno sve Kartice Krajnjih korisnika kartice, odmah uništene vratiti Banci. Slanjem pisanog zahtjeva Banke za povrat Kartice Banka otkazuje Ugovor, a Korisniku kartice i svakom Krajnjem korisniku kartice s danom slanja navedenog pisanog zahtjeva Banke prestaje pravo korištenja Kartice.
2. Korisnik kartice može pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od 30 dana. Uz pisanu obavijest o otkazu Korisnik kartice mora Banci vratiti i uništenu Karticu odnosno Kartice svih Krajnjih korisnika kartice. Ako Korisnik kartice nije u mogućnosti pribaviti i uz otkaz Banci vratiti uništenu Karticu nekog Krajnjeg korisnika kartice, obvezan je takvu Karticu prijaviti kao izgubljenu ili ukradenu, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta. Uz pisani otkaz Korisnik kartice mora Banci prijaviti i sve troškove učinjene po Karticama svih Krajnjih korisnika kartice do dana slanja pisane obavijesti o otkazu Ugovora koji još nisu bili ispisani ni na jednoj Obavijesti.
3. Banka je ovlaštena pisanim putem otkazati Ugovor, a Ugovor se smatra otkazanim protekom otkaznog roka od 15 (petnaest) dana. Banka može otkazati Ugovor i tako da pisanim putem uskrati pravo korištenja Kartice.
4. U slučajevima iz prethodna dva stavka, otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza Banke na adresu Korisnika i to danom predaje pošti pisanog otkaza, preporučenom pismovnom pošiljkom, odnosno danom primitka Korisnikovog otkaza od strane Banke.
5. Banka je ovlaštena samostalno otkazati Ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka, s

trenutačnim učinkom te onemogućiti Korisniku odnosno Krajnjem korisniku daljnje korištenje Kartice ako Korisnik odnosno Krajnji korisnik postupa protivno odredbama Ugovora (primjerice neuredno izvršava preuzete obveze), 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 ako prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu ili ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i/ili financiranje terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija te nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize, u slučaju nepodmirenja naknada i troškova nastalih korištenjem Kartice te ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite i/ili nepotpune podatke.

6. Banka ima pravo samostalno otkazati Ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka, s trenutačnim učinkom i u slučajevima ako Korisnik ili Krajnji korisnik ne dostavi Banci tražene podatke i dokumentaciju za nastavak ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke.
7. Korisnik kartice i svaki Krajnji korisnik kartice bezuvjetno i bez odlaganja se obvezuju podmiriti Banci i sve učinjene troškove, uključujući i one za koje u trenutku otkaza nisu znali ili ih nisu prijavili, kao i troškove koji stignu na naplatu nakon prestanka Ugovora.

13. Upisnina i članarina

1. Banka za izdavanje Kartica naplaćuje Korisniku kartice upisninu te članarinu za svaku izdanu Karticu Krajnjim korisnicima. Upisnina se naplaćuje jednokratno, a članarina svake godine. Iznos upisnine, članarine i ostalih naknada reguliran je Odlukom o naknadama.
2. Naplata upisnine, članarine i ostalih naknada provodi se terećenjem računa Korisnika kartice otvorenog za poslovanje Karticom i navedenog u Obavijesti.

14. Jamstva plaćanja i instrumenti osiguranja

1. Za sve tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom odnosno za sve dugovanje u vezi s korištenjem Kartice cjelokupnom svojom imovinom odgovara Korisnik kartice te s njim solidarno odgovaraju cjelokupnom svojom imovinom kao jamci platci Krajnji korisnik kartice i druge osobe koje su pristupile Ugovoru u svojstvu jamaca plataca.
2. Korisnik kartice, Krajnji korisnik kartice i svaki jamac platac izričito i bez prava prigovora ovlašćuju Banku da izvrši prijeboj dospjelih neplaćenih tražbina Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom sa svim sredstvima po svim računima koje Korisnik kartice, Krajnji korisnik kartice ili bilo koji jamac platac imaju u Banci i to po izboru Banke. U slučaju da se Banka ne može naplatiti u cijelosti ili djelomično, Banka može izvršiti prijeboj s eventualnim vlastitim obvezama prema Korisniku kartice, Krajnjem korisniku kartice ili bilo kojem jamcu platcu proizašlim iz drugih poslova i/ili odnosa. Korisnik kartice, Krajnji korisnik kartice i jamac platac neopozivo i bezuvjetno ovlašćuju Banku da realizirani devizni priljev preko Banke rasporedi u Domaću valutu bez isplate na račun Korisnika kartice, Krajnjeg korisnika ili jamca plataca i da ta sredstva koristi bez prethodne izjave o prijeboju za podmirenje dugovanja prema Banci.
3. Sve uplate koje Banka primi u vezi s Ugovorom odnosno korištenjem Kartice, Banka koristi za podmirenje svojih dospjelih tražbina prema redoslijedu i prema namjeni koje nakon zaprimljenih uplata odredi Banka, i to bez obzira na tražbinu za koju je uplatitelj naznačio da se uplatom podmiruje. Podmirenje se vrši ponajprije u pogledu troškova, izdataka za pristojbe, naknada, kamata po dospijeću i redovnih kamata. Istom po namirenju svih naprijed navedenih tražbina namirit će se glavnica odnosno njeni dijelovi.
4. U Ugovoru se mogu ugovoriti dodatni instrumenti osiguranja, primjerice: zadužnice, mjenice, zalog depozita Korisnika kartice, Krajnjeg korisnika kartice i/ili jamca plataca. Korisnik kartice, Krajnji korisnik kartice i svaki jamac platac neopozivo ovlašćuju Banku da može u bilo koje

vrijeme, ako obveze po Ugovoru nisu podmirene o dospijeću, dostavljene mjenice ili neki drugi instrument osiguranja tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom, ispuniti i podnijeti na naplatu odnosno pokrenuti postupak prisilne naplate tražbine.

5. Ako se za vrijeme postojanja bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom odnosno korištenjem Kartice promijeni kreditna sposobnost Korisnika po ocjeni Banke; ako Banka iskoristi neki od postojećih instrumenata osiguranja; ako se smanji odnosno pogorša kvaliteta postojećih instrumenata osiguranja; ako se zakonom, drugim propisom ili odlukom Banke uvedu novi odnosno drugi instrumenti osiguranja; i u drugim slučajevima koje odredi Banka – Banka ima pravo tražiti dodatna osiguranja i/ili promijeniti visinu kamatnih stopa i metodu obračuna kamata, kao i visinu naknada za obavljene usluge ili može otkazati Ugovor. Korisnik kartice, Krajnji korisnik kartice i/ili jamac platca dužni su dostaviti Banci nove instrumente osiguranja u roku od 3 (tri) radna dana od pisanog zahtjeva Banke.
6. Izmjene kamatnih stopa ili obračuna 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 Korisniku i/ili Krajnjim korisnicima putem Distribucijskih kanala koje mu/im Banka u trenutku izmjene može omogućiti.

15. Ostali uvjeti

1. Korisnik kartice je dužan dostavljati Banci odgovarajuća godišnja financijska izvješća (bilancu, račun dobiti i gubitka i ostalo) o svom poslovanju najkasnije do 30. travnja tekuće godine za proteklu godinu te kvartalne statističke izvještaje 30 (trideset) kalendarskih dana nakon isteka svakog kvartala u tekućoj godini te se Korisnik kartice obvezuje, na prvi pisani poziv Banke, dostaviti i drugu dokumentaciju iz tog poziva. Korisnik kartice se obvezuje dostavljati Banci dokumente o solventnosti za sve bankovne račune (npr. BON 2 i sl.) u roku od 8 (osam) kalendarskih dana po isteku svakog tromjesečja. Ako se u roku koji odredi Banka ne dostave isprave i/ili dokumentacija koja se mora dostaviti Banci sukladno ovoj točki Ugovoru (npr. dostava financijskih izvješća, dokumenta o solventnosti za sve bankovne račune i slično), Krajnji korisnik je suglasan da Banka ima pravo i da je ovlaštena te isprave i/ili dokumentaciju pribaviti sama i to o trošku Korisnika.
2. Ako Korisnik kartice dokumentaciju iz prethodne točke već redovno dostavlja Banci po drugoj osnovi, tada nije obavezan ponovno ih dostavljati sukladno prethodnoj točki.
3. Korisnik kartice je dužan za vrijeme važenja Ugovora odnosno za vrijeme postojanja bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom, pisanim putem obavijestiti Banku o eventualnoj promjeni svojih podataka i osobnih podataka, kao i o promjeni podataka i osobnih podataka bilo kojeg Krajnjeg korisnika kartice i/ili jamca platca. Navedena dužnost osobito se odnosi na sve promjene koje se upisuju u sudski ili drugi javni registar/evidenciju.
4. Korisnik kartice je dužan za vrijeme važenja Ugovora, odnosno za vrijeme postojanja bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom obavijestiti Banku bez odgode preporučenom pismovnom pošiljkom o svim promjenama sjedišta, prebivališta te poslovnih adresa, adresa stanovanja i adresa za dostavu. Smatrat će se da je dostava pisanih zahtjeva i/ili informacija i/ili obavijesti koje Banka šalje bilo Korisniku kartice, Krajnjem korisniku kartice i/ili jamcu platcu, uredno izvršena danom slanja pisanih zahtjeva i/ili informacija i/ili obavijesti putem pošte, kurirske službe ili elektroničkim putem na posljednju Banci poznatu adresu/e-mail adresu.
5. Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke osoba ovlaštenih za zastupanje Korisnika, Krajnjih korisnika, jamaca platca i drugih sudionika ugovornog odnosa koji su fizičke osobe u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka Banke, javno dostupnoj u poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

16. Prigovori

1. Korisnik/ podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te mjerodavnih zakona i drugih propisa.
2. 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 Korisnici /podnositelji prigovora podnose Banci uređena su Politikom upravljanja prigovorima koja je javno objavljena i dostupna na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.
3. Korisnik/podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor na jedan od slijedećih načina:
 - osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
 - e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i/ili hpb@hpb.hr,
 - putem internetske stranice: www.hpb.hr 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.
 - telefaksom: 01/4707 987
4. Prigovori koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu osobnih podataka na e-mail: dpo@hpb.hr i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka Banke objavljenoj na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.
5. Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:
 - osobne podatke odnosno naziv, adresu/sjedište i OIB Korisnika/podnositelja prigovora,
 - detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora.
6. Banka će odgovoriti Korisniku/podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati dulje od roka propisanog zakonskim propisima, Banka će Korisniku/ podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razlog odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti Korisnika/ podnositelja prigovora o roku u kojem će primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (trideset pet) dana od dana zaprimanja prigovora.
7. Korisnik je ovlašten podnijeti prigovor Banci i ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 i/ili Uredbe (EU) br. 2015/751.
8. Korisnik je ovlašten pritužbu na rad Banke u provođenju Platnih transakcija podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci sukladno odredbama Zakona o platnom prometu. Isto tako, Korisnik je ovlašten podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci pritužbu na rad Banke ako smatra da je Banka postupila protivno gore navedenim Uredbama ili članku 5. Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa. U navedenom slučaju Banka će u roku koji odredi Hrvatska narodna banka Hrvatske narodne banke dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.
9. Korisnik ima pravo u sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa pokrenuti postupak

mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, www.hgk.hr ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje.

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

17. Suglasnost s uvjetima

1. Korisnik kartice, svaki Krajnji korisnik kartice i svaki jamac platac suglasni su da se na sve što nije regulirano odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta primjenjuje Odluka o naknadama, Odluka o visini kamatnih stopa, Osnovni opći uvjeti, Opći uvjeti za poslovanje s građanima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za upotrebu digitalnog bankarstva i ostali važeći akti Banke kao što su Opći uvjeti Banke za Mastercard Identity Check u slučaju da se Korisnik i Krajnji korisnici Kartice odluče za korištenje te usluge te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj.
2. Ako se odredbe akata i propisa navedenih u prethodnom stavku naknadno izmijene i/ili dopune, Korisnik kartice, svaki Krajnji korisnik kartice i svaki jamac platac obvezuju se postupati po nastalim promjenama. O naknadnim izmjenama i dopunama Banka će pravovremeno obavijestiti Korisnika kartice. Ako Korisnik kartice ne želi prihvatiti naknadne izmjene i dopune, ima pravo otkazati Ugovor.
3. Za sve sporove iz Ugovora i u vezi s Ugovorom ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta Banke i mjerodavnost prava Republike Hrvatske.
4. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 3. srpnja 2023. godine. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Mastercard Business kartica od 1. siječnja 2023. godine.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo