

Dana 25.srpnja 2013. godine Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo donosi slijedeće

## **Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Zlatne MasterCard kartice za fizičke osobe**

### **1. OPĆE ODREDBE**

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Zlatne MasterCard 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 MasterCard 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 ove točke Općih uvjeta zajedno sa zahtjevom za izdavanje Zlatne MasterCard kartice (dalje: Pristupnica) čine Ugovor o izdavanju i korištenju Zlatne MasterCard kartice (dalje: Ugovor).

Ove Opće uvjete donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte: [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr)  
Internet stranice: [www.hpb.hr](http://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 web stranicama Hrvatske narodne banke: [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke te na Internet 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

**Bankomat** – samoposlužni uređaj za isplatu gotovine i ostale automatizirane usluge

**EFTPOS** – uređaj koji služi za elektroničko plaćanje, podizanje gotovine putem kartice i uplatu sredstava na račun

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

**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 MasterCard kartica (dalje: kartica)** – prestižna međunarodno priznata MasterCard kartica namijenjena za podizanje gotovine 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 dospijeća

**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

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

**Sigurnosno obilježje 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 sigurnosna obilježja kartice predstavljaju PIN, Token/mToken šifra i statička zaporka:

- 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
- b) Token/mToken šifra** (OTP – One Time Password)– vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje Token/mToken generira nakon upisa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga izravnog bankarstva Banke
- c) Statička zaporka** (Static password) – osmeroznamenkasta nepromjenjiva šifra pomoću koje Korisnik verificira svoj identitet prilikom kupovine na prodajnim mjestima na Internetu ako ne koristi Token/mToken Banke. Banka poštom dostavlja Korisniku inicijalnu lozinku, koju Korisnik unosi prilikom prve verifikacije svog identiteta kod plaćanja na internetu, te odmah potom unosi željenu Statičku zaporku koju će koristiti prilikom svake sljedeće verifikacije svog identiteta kod plaćanja na internetu.

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

**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 gotovine i pri kupnji roba i/ili usluga unutar pojedinog obračunskog razdoblja

**Dnevni limit** – iznos sredstava koji Osnovni i Dodatni korisnik mogu iskoristiti dnevno za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i/ili usluga

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

### **3. IZDAVANJE KARTICE**

---

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj osobi za koju Banka procijeni da može sigurno i na vrijeme podmiriti 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 dostavio u poslovnicu/ispostavu Banke ili u poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d. ispunjenu i potpisanu Pristupnicu,
- Podnositelj zahtjeva je omogućio Banci utvrđivanje svog identiteta kao i identiteta svih Ddatnih korisnika te je u tu svrhu predočio Banci potrebne identifikacijske isprave,
- Podnositelj zahtjeva je dostavio Banci sve ostale podatke i isprave koje Banka zahtijeva, uključujući one predviđene propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.

Potpisom na Pristupnici Podnositelj zahtjeva prihvaća Opće uvjete. Korisnik koji nije potpisao Pristupnicu prihvaća Opće uvjete potpisivanjem kartice ili njenim prvim korištenjem. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci provjeru svih podataka navedenih u Pristupnici i prikupljanje drugih informacija koje su potrebne Banci za donošenje odluke o izdavanju kartice. Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku do trenutka uručenja 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 dopspijeću 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 dospjeća.

Podnositelj zahtjeva u Pristupnici odabire datum dospjeća ukupnih troškova nastalih korištenjem kartice kao i način zaprimanja obavijesti i izvoda.

Odluku o izdavanju kartice, visini odobrenog limita potrošnje i instrumentima osiguranja naplate donosi Banka sukladno 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 pisanim putem, na adresu za primanje obavijesti navedenu u Pristupnici, obavještava o odobrenju zahtjeva uz zahtjev za dostavu zatraženog instrumenta osiguranja, ako je potreban. Ukoliko Korisnik dostavi Banci sve zatražene instrumente osiguranja u određenom roku, Banka će mu izraditi karticu te dostaviti obavijest o načinu preuzimanja kartice s pripadajućim sigurnosnim obilježjima kartice na adresu Korisnika navedenu u Pristupnici, čime nastaje ugovorni odnos između Banke i Korisnika. Korisnik osobno preuzima karticu u poslovnici ili ispostavi Banke ili će mu Banka karticu poslati preporučenom poštanskom pošiljkom na adresu za primanje obavijesti navedenu u Pristupnici.

#### **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 s rokom važenja od tri godine i važi do isteka zadnjeg dana mjeseca koji je naznačen na njoj kao rok važenja kartice. 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 otkaže Karticu najkasnije dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće kartice. Obnovljena Kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca naznačenog na obnovljenoj kartici a može se koristiti od trenutka preuzimanja ili primitka. Obnovljena kartica ima ista sigurnosna obilježja kao i kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće kartice na jedan od načina predviđenih u točki 3. ovih Općih uvjeta.

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 kunama, prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti.

O odobrenom limitu potrošnje po osnovnoj i svim dodatnim karticama Banka će obavijestiti Korisnika pisanim putem prije uručjenja kartice.

Korisnik može koristiti karticu do visine odobrenog limita potrošnje. Ukoliko je Korisnik iskoristio limit potrošnje u cijelosti, može ga ponovno koristiti po završetku obračunskog razdoblja odnosno po podmiranju 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 njegova umanjenja ili prestanka.

Korisnik može i sam zatražiti promjenu limita potrošnje dostavom Banci pisanog zahtjeva potpisanog pred zaposlenikom Banke ili HP- Hrvatske pošte d.d., odnosno dostavom Banci pisanog zahtjeva na kojem je potpis Korisnika ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo. Banka nije vezana Korisnikovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahtjeva, Banka je ovlaštena po potrebi tražiti od 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 kupnji roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom „MasterCard“, za kupnju bez prisustva kartice, za podizanje gotovine na bankomatima i isplatom mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena znakom prihvata MasterCard kartice te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.

Korisnik mora potpisati karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja jednako kao što će se potpisivati pri njenom korištenju. Korisnik snosi svaku štetu nastalu korištenjem nepotpisane kartice.

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 kupnju 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 kupnje 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.

Korisnik se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim sigurnosna obilježja kartice i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini kartice.
- sigurnosna obilježja kartice ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima
- sigurnosna obilježja kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti
- karticu mora koristiti tako da druge osobe ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja
- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji
- Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi

- u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu 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
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene odnosno pokušane,
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko Interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih Internet 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 kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovine te potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu, odnosno unošenjem PINa u EFTPOS uređaj koji to traži
- uručanjem kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja, odnosno unošenjem PINa u EFTPOS uređaj koji to traži
- umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat
- davanjem putem telefona ili pisanim putem sigurnosnih elemenata koje zahtjeva prodajno mjesto u trenutku zaprimanja naloga za izvršenje transakcije
- pri kupnji 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 i, prema potrebi, statičkom zaporkom ukoliko Korisnik nije korisnik Tokena/mTokena Banke odnosno jednokratnom lozinkom koju generira Token/ mToken ako je Korisnik ujedno i korisnik Tokena/mTokena 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 naprijed opisanih načina)
- sklapanjem ugovora o terećenju kartice

Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ove točke 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.

Korisnik potpisom Pristupnice potvrđuje da je upoznat i da pristaje na sve rizike povezane s korištenjem kartice sa statičkom zaporkom koji, između ostaloga, proizlaze iz:

- nemogućnosti promjene statičke zaporce od strane Korisnika,
- povećane mogućnosti krađe podataka o statičkoj zaporki ili drugačijeg saznanja za statičku zaporku od strane neovlaštenih osoba,
- jednostavnijeg načina autorizacije platnih transakcija bez primjene jednokratnih lozinki koje bi prilikom obavljanja svake pojedine transakcije generirali Token odnosno mToken.

## **8. IZVJEŠĆIVANJE I UVJETI PLAĆANJA**

---

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.

Banka jednom mjesečno, putem 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.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- datumu transakcije
- datumu terećenja (datum valute)
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- opisu prometa
- primatelju plaćanja, odnosno, platitelju, kada se radi o transakcijama uplate
- tečajevima koji su primijenjeni, ako je obavljeno preračunavanje
- iznosu i valuti platne transakcije
- iznosu transakcije u kunama
- iznosu naknade

Korisnik na Pristupnici odabire način zaprimanja Obavijesti poštom ili drugim kanalom. Korisnik može u svakom trenutku zatražiti promjenu datuma dospjeća troškova.

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. U tom slučaju 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 dospjelog duga umanjuje raspoloživost limita potrošnje.

U slučaju nedostatnosti sredstava na računu, troškovi i naknade nastali korištenjem kartice se prvenstveno naplaćuju iz ostalih kunkskih sredstava Korisnika u Banci, a u slučaju njihove nedostatnosti, iz njegovih deviznih sredstava, njihovom konverzijom u kune po prodajnom tečaju Banke 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. U tu svrhu Banka je ovlaštena prijevremeno razročiti svaki depozit kojeg Osnovni korisnik ima oročen u Banci te isti iskoristiti radi podmirenja dospjelog nepodmirenog duga nastalog korištenjem kartice.

## **9. UPISNINA, ČLANARINA, TEČAJEVI, NAKNADE I ZATEZNE KAMATE**

Za prvo izdavanje kartice Banka može naplatiti jednokratnu upisninu te mjesečnu članarinu za svaku izdanu karticu.

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

Za transakcije podizanja gotovine Banka obračunava jednokratnu naknadu po transakciji sukladno Odluci o naknadama važećoj na dan obračuna naknade.

Za sve obračunate iznose jednokratne naknade, bilo da se radi o transakcijama podizanja gotovine 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 poslovnicaama i ispostavama Banke te na Internet stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

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 sukladno zakonskim propisima.

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

Platne transakcije izvršene karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

- Sve transakcije napravljene unutar MasterCardove regije „Europe“ u valuti EUR Banka preračunava u kune po vlastitom prodajnom tečaju za devize za EUR u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke
- Sve transakcije napravljene unutar MasterCardove regije „Europe“ u valuti koja nije EUR, MasterCard najprije preračunava u EUR prema tečaju MasterCarda važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune po prodajnom tečaju Banke za devize za EUR u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke
- Sve transakcije napravljene izvan MasterCardove regije „Europe“ u valuti USD Banka preračunava u kune prema vlastitom prodajnom tečaju za devize za USD u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke
- 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 kune prema prodajnom tečaju Banke za devize za USD u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke.

Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.



Tečaj Mastercard International dostupan je javnosti na Web stranicama:  
<https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.html>

Tečajevi Banke dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke, na Internet stranicama Banke te putem INFO telefona 062 472 472.

## **10. ZAŠTITNE MJERE**

---

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zloupotrebi i izostanku primitka kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala sigurnosna obilježja kartice.

Ukradena kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe sigurnosnih obilježja 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 ili poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d. Po primitku prijave Banka će blokirati karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Na osnovi pisane prijave nestanka kartice sukladno ovoj točki, 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 sigurnosnih obilježja kartice ili podatka s kartice.

Nestanak kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, Korisnik je obavezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka kartice.

Ukoliko Korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno 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 postupa protivno ovim Općim uvjetima,
- ako je tri puta uzastopno uneseno pogrešno sigurnosno obilježje kartice,
- po saznanju Banke o smrti Korisnika,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sigurnost kartice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare ili zloupotrebe,
- 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.

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.

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 unesena pogrešna sigurnosna obilježja 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.

## **11. REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE**

---

Korisnik može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Ugovora, Općih uvjeta i zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.

Za sve reklamacije ili pitanja koja se tiču poslovanja karticom, Korisnik se obraća u najbližu poslovnici/ispostavu Banke, poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d. ili u Kontakt centar Banke, na broj telefona 0800 472 472.

U svrhu rješavanja reklamacije Korisnik je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče reklamirane transakcije.

Korisnik je dužan bez odgađanja nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja svog računa, 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 zloupotrebi kartice, i to do iznosa od 1.125,00 kn, a 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 zloupotrebi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane Općim uvjetima) za zaštitu sigurnosnih obilježja kartice.

Korisnik je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira sigurnosnim obilježjima kartice unesena sigurnosna obilježja smatraju nedvojbenim dokazom njegovog identiteta i autorizacije transakcije kao i da se njihova zloupotreba od strane neovlaštene osobe smatra posljedicom krajnje nepažnje Korisnika i/ili njegovog postupanja protivno ovim Općim uvjetima. Korisnik stoga u cijelosti, bez ograničenja, odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu takvim korištenjem kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice.

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

Korisnik nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice u slučaju kada su platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice u skladu s Općim uvjetima, izuzev ako je postupao prijeverno.

Reklamacija troška plaćenog karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana, Banka će po utvrđenju izvršenja nepravilno izvršene ili

neautorizirane platne transakcije Korisniku kartice bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama, odnosno, dovesti terećeni račun Korisnika u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

Korisnik je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti reklamacije.

Korisnik je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u zahtjevu. Banka će u roku od 7 (sedam) radnih dana od primitka reklamacije vratiti Korisniku puni iznos platne transakcije ili u dogovoru s Korisnikom sporni iznos ako se ustanovi da je zahtjev opravdan odnosno dat će obrazloženje razloga odbijanja povrata. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila neopravdana, Banka od Korisnika može zatražiti plaćanje svih troškova koje je pritom snosila te naknade za rješavanje reklamacije u skladu sa Odlukom o naknadama.

Ukoliko Korisnik smatra da Banka postupuje 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, Korisnik može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u roku od 7 (sedam) radnih dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

Korisnik i Banka rješavanje međusobnih spornih odnosa mogu povjeriti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori podnošenjem prijedloga za mirenje.

Sve reklamacije u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, Korisnik rješava s prodajnim mjestom.

Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice od strane prodajnog mjesta.

Banka ne odgovara za nemogućnost korištenja kartice, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu odnosno izvršenu neautoriziranu transakciju u slučaju:

- postojanja objektivnih smetnji koje su izvan kontrole Banke na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti, uključujući ali ne ograničavajući se na rat, nemir, teroristička djela, štrajkove, prekid telekomunikacijskih veza i prestanak opskrbe električnom energijom,
- postojanja obveza koje za Banku proizlaze iz drugih propisa,
- prijevare Korisnika.

## **12. PROMJENA OSOBNIH PODATAKA**

---

Korisnik je dužan pisanim putem u poslovnica/ispostavama Banke ili u poštanskim uredima HP-Hrvatske pošte d.d. 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.

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 poslovnica/ispstavama Banke, putem internetskog bankarstva ili drugim kanalima komunikacije te na Internet stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

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 poslovnica/ispstavama Banke na pogodnome mjestu te na Internet stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

Izmjene kamatne stope, obračuna tečaja ili naknada koje su povoljnije za Korisnika mogu se provesti bez obavještavanja Korisnika.

### **14. PRESTANAK UGOVORA**

---

Ugovor prestaje važiti:

- otkazom Ugovora, odnosno, odricanjem Korisnika od prava na korištenje kartice
- otkazom Ugovora, odnosno, opozivom kartice od strane Banke
- smrću Korisnika.

Korisnik može uz suglasnost Banke bilo kad pisano otkazati Ugovor. Korisnik može i bilo kada jednostrano pisano otkazati Ugovor, s otkaznim rokom od mjesec dana.

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 otkazati Ugovor s trenutačnim učinkom te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje kartice ukoliko Korisnik postupa protivno odredbama Ugovora, 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.

Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, pisano putem pošte na zadnju poznatu adresu Korisnika. 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 datuma slanja pisanog otkaza Banke na adresu Korisnika odnosno danom primitka Korisnikovog otkaza od strane Banke.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će Korisniku naplatiti naknadu za prijevremeni prestanak Ugovora sukladno Odluci o naknadama, samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 12 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. listopada 2013. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje MasterCard kartica za fizičke osobe u primjeni od 28. studenog 2011. 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