

**OPĆI UVJETI NOVE HRVATSKE BANKE d.d.  
ZA KORIŠTENJE DEBITNE BUSINESS KARTICE  
PO POSLOVNOM RAČUNU  
u primjeni od 01.01.2023.**

## 1. Uvod

Ovim Općim uvjetima utvrđuju se uvjeti dobivanja, način korištenja i autorizacija transakcija karticom poslovnog računa (dalje u tekstu: Kartica) te postupak koji treba poduzeti korisnik kartice nakon isteka valjanosti kartice, gubitka kartice te promjene osobnih podataka što uzrokuje potrebu za zamjenom kartice poslovnog računa. Ovi Opći uvjeti također propisuju kako korisnik treba postupati sa karticom u smislu zaštite kartice, od trenutka preuzimanja kartice, kroz čitav životni ciklus korištenja kartice pa sve do njenog deponiranja po isteku roka valjanosti. Također se ovim općim uvjetima propisuju mogućnosti korištenja Kartice, način raspolaganja sredstvima po poslovnom računu putem Kartice, te izvršavanja gotovinskih isplata i plaćanja korištenjem bankomata, EFT POS uređaja ili ostalih načina plaćanja koje je moguće napraviti sa Karticom, kao npr. transakcije napravljene kod kupovine na Internetu. Uz ove Opće uvjete, na predmetne platne instrumente primjenjuju se i Opći uvjeti za pružanje platnih usluga poslovnim subjektima, Opći uvjeti Nove hrvatske banke d.d. za korištenje Mastercard Identity Check, te ostali relevantni opći akti Banke.

## 2. Osnovni pojmovi i definicije

- BANKA: Nova hrvatska banka d.d., Zagreb, Varšavska ulica 9, izdavatelj i vlasnik debitne business kartice.
- OPĆI UVJETI: Opći uvjeti Nove hrvatske banke d.d. za korištenje debitne business kartice po poslovnom računu.
- DEBITNA KARTICA: Međunarodna platna kartica vezana uz poslovni račun korisnika kartice koju je moguće koristiti na bankomatima, EFT POS uređajima, Internet prodajnim mjestima i drugim samoposlužnim uređajima. Karticom se smatraju kontaktne i beskontaktne kartice Banke, a to su Maestro, Debit Mastercard i debitna Visa Electron/Debit (zajedno dalje u tekstu: debitna kartica Banke).
- PIN: četveroznamenasti broj koji korisniku služi za autorizacije transakcija.
- KORISNIK KARTICE: 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
- ZAMJENSKA KARTICA: Kartica koja se izdaje Korisniku kartice, odnosno krajnjem korisniku kartice u slučaju da je postojeća kartica izgubljena, oštećena ili iz sličnih razloga te eventualno u slučaju promjene osobnih podataka Korisnika kartice, odnosno Krajnjeg korisnika kartice.
- BANKOMAT: samouslužni uređaj koji služi za isplatu gotovine, odnosno pružanje dodatnih usluga ako su dostupne na istom, poput prodaje GSM bonova i slično.

- EFT POS: terminal koji se nalazi obično na prodajnim mjestima i koji služi u svrhu plaćanja roba i usluga elektroničkim putem.
- Mastercard Identity Check (*naziv do 14.09.2019.: Mastercard® SecureCode™*): usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem Mastercard Identity Check usluge.
- INTERNET TRGOVAC: trgovac ili trgovina koja nudi proizvode ili usluge putem Interneta
- 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

### 3. Izdavanje i valjanost kartice

Banka klijentima izdaje sljedeće vrste debitnih Kartica:

- Maestro i/ili
- Debit Mastercard i/ili
- VISA Debit.

Banka izdaje Karticu na zahtjev Korisnika kartice temeljem popunjene Pristupnice. Kartica glasi na ime Korisnika kartice, a izdaje se na ime osobe ovlaštene za zastupanje vlasnika računa i/ili na ime bilo kojeg djelatnika kojemu osoba ovlaštena za zastupanje odobri njezino korištenje (dalje u tekstu: Krajnji korisnik Kartice). Kartica nije prenosiva i vlasništvo je Banke.

Korištenjem najmodernijih tehnologija i najviših standarda sigurnosti kartičnih kuća, debitna Kartica se izdaje s omogućenim beskontaktnim plaćanjem za uštedu vremena te povećanu sigurnost jer je Kartica uvijek u rukama Korisnika. Ukoliko Korisnik želi, Banka može izdati Karticu i bez mogućnosti beskontaktnog plaćanja.

Banka dostavlja Karticu i pripadajući PIN Krajnjem korisniku Kartice putem pošte, kurirske službe ili na drugi način kojeg odredi Banka. Korisnik kartice može pismeno opozvati ovlaštenje za pojedinog Krajnjeg korisnika Kartice. Ovlaštenje pojedinog Krajnjeg korisnika kartice prestaje važiti s danom kad je Korisnik kartice (vlasnik račun) dostavio Banci zahtjev za opoziv ovlaštenja Krajnjem korisniku kartice. Opozivanjem ovlaštenja za pojedinog Krajnjeg korisnika kartice ne prestaje financijska odgovornost. Vlasnika računa za sve platne transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice prije nego su vraćene Banci.

U slučaju zatvaranja poslovnog računa, sve izdane Kartice po tom poslovnom računu s danom zatvaranja računa prestaju biti važeće.

Kartica se izdaje na rok koji je definiran od strane Banke i Banka svojom poslovnom odlukom rok može promijeniti u bilo koje vrijeme. Kartica je važeća do zadnjeg dana u mjesecu

navedenom na Kartici. Kartica se automatski obnavlja ukoliko nije opozvana, ukoliko nije zatvoren poslovni račun po kojemu je izdana Kartica, ukoliko ne postoje okolnosti na temelju kojih Banka procijeni da vlasnik računa neće biti u mogućnosti uredno ispunjavati svoje obveze po Kartici ili ukoliko ne postoje druge okolnosti zbog kojih Banka ne želi nastaviti pružati kartične usluge vlasniku računa.

Kartica je vlasništvo Banke te ju je krajnji Korisnik dužan bezuvjetno i bez odgađanja vratiti na prvi poziv Banke. Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, Korisniku kartice izdati novu Karticu prije istega roka važenja postojeće Kartice drugačijeg naziva s boljim ili jednakim uvjetima. –Banka može izati novu Karticu zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama Kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Korisnika kartice. U ovom slučaju postojeća Kartica će vrijediti do datuma kojeg odredi Banka, o čemu će Korisnik kartice biti obaviješten. Novu karticu Korisnik će trebati aktivirati sukladno obavijesti dobivenoj uz Karticu. Debitna Kartica prilikom obnove se izdaje s omogućenim beskontaktnim plaćanjem. Ukoliko Korisnik želi, karticu je moguće obnoviti i bez mogućnosti beskontaktnog plaćanja. U tom slučaju, kod primitka obnovljene beskontaktna Kartice a prije aktivacije iste, Korisnik treba zatražiti novu Karticu pozivom u Kontakt centar na 0800 0600.

#### **4. Obaveza korisnika kartice i/ili krajnjeg korisnika kartice kod preuzimanja, korištenja i prestanka valjanosti kartice**

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 kartice mora istu 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 sa platne kartice koji bi se kasnije mogli zlorabiti na bilo koji način. U nastavku su navedene obaveze korisnika kartice i/ili Krajnjeg korisnika kartice u vezi sa korištenjem platnih kartica, a u svrhu zaštite Korisnika kartice kao i cijelog poslovanja koje obuhvaća korištenje iste:

- Korisnik kartice i/ili Krajnji korisnik kartice 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 korisnika.
- Korisnik kartice i/ili Krajnji korisnik kartice 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.
- Korisnik kartice i/ili Krajnji korisnik kartice podatke sa prednje i stražnje strane kartice ne smije faksirati ili davati telefonskim putem.
- Korisnik kartice i/ili Krajnji korisnik kartice općenito ne smije podatke sa 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 sa kartice.
- Krajnji korisnik kartice je kod kupovine putem Interneta dužan uvijek obratiti pažnju da

se te kupovine obavljaju na Internet stranicama koje zadovoljavaju najbolje preporuke kod korištenja kartica za plaćanje na Internetu. Takve Internet stranice obično su ovjerene certifikatom pouzdane treće strane koja jamči sigurnost stranice na kojoj se kupuje i jamči da je sa druge strane upravo ona strana koja se predstavlja da je. Veza sa takvim Internet stranicama uvijek je kriptirana te je na isto također potrebno obratiti pozornost. Računala putem kojih se radi kupovina na Internetu obavezno moraju uvijek biti zaštićena adekvatnom i ažuriranom antivirusnom zaštitom kao i adekvatnim ažuriranjima operativnog sustava.

- Po primitku PIN-a za platnu karticu i tijekom životnog ciklusa korištenja kartice Krajnji Korisnik kartice je dužan o istome voditi strogu brigu na način da isti nije dostupan nikome osim samom Krajnjem korisniku kartice.
- PIN nikada ne smije biti zapisan na kartici niti se ne smije nalaziti na mjestima gdje se nalazi kartica, primjerice u novčaniku.
- Ukoliko Krajnji korisnik kartice 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 Korisnika kartice.
- Na svim mjestima plaćanja gdje postoji mogućnost da netko vidi PIN korisnik je obavezan na bilo koji mogući mu način zaštititi vidljivost PIN-a koji ukucava.
- Krajnji korisnik kartice 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. Ukoliko jesu Korisnik kartice i/ili Krajnji korisnik kartice je o tome odmah dužan obavijestiti svoju banku i ni u kojem slučaju koristiti karticu na takvom sumnjivom mjestu.
- Karticu je nakon isteka roka valjanosti potrebno prerezati preko magnetskog zapisa i čipa (dalje u tekstu: Uništiti) i sa istom postupiti u skladu sa odredbama u tom trenutku važećeg pravilnika o gospodarenju elektroničkim otpadom ili je vratiti u Banku.
- U slučaju zatvaranja poslovnog računa Korisnik kartice dužan je sve Kartice vratiti Banci, uništene na prethodno opisani način.

Korisnik kartice dužan je tijekom cijelog životnog ciklusa korištenja kartice držati se svih akata banke koji na bilo koji način propisuju sigurnost vezanu za kartično poslovanje. Osim navedenih slučajeva Banka nije obvezna automatski obnoviti Karticu ako je/su račun/i Korisnika blokirani u skladu sa Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i/ili drugim prisilnim propisima. Nakon deblokade računa iz prethodne rečenice, Korisniku kartice se može izdati nova Kartica, ako se Korisnik kartice s takvim zahtjevom obrati Banci te Banka utvrdi da su ispunjeni uvjeti za obnovu valjanosti Kartice.

Korisnik kartice prihvaćanjem ovih Općih uvjeta potvrđuje da je upoznat da Kartica, u skladu s važećim propisima, predstavlja elektronički otpad (EE otpad) kao i da EE otpad nije dopušteno odlagati s ostalim otpadom iz domaćinstva, već se isti zbinjava izdvajanjem i predajom ovlaštenim sakupljačima.

## 5. Limiti i ograničenja u korištenju kartice

Banka utvrđuje sljedeće limite za kartice:

- a) ukupni dnevni limit iznosa za podizanje gotovine na bankomatu, iznosa za plaćanja na EFT POS uređajima i plaćanje putem Interneta,
  - b) ukupni dnevni limit za podizanje gotovine na bankomatu
  - c) ukupan dnevni limit za plaćanja na EFT POS uređajima i plaćanje putem Interneta, te za podizanje gotovine na EFT POS uređajima
  - d) maksimalni dnevni broj korištenja na bankomatima,
  - e) maksimalni dnevni broj korištenja EFT POS uređajima i na Internetu,
  - f) maksimalni mogući povrat sredstava na EFT POS uređajima,
- i to po poslovnom računu i po Kartici, a o čemu će Banka obavijestiti Korisnika kartice. Banka zadržava pravo u bilo kojem trenutku promijeniti uvjete navedene po svim prethodnim točkama, odnosno po točkama od a) do f).

Banka može uskratiti korištenje Kartice u slučaju da je tri puta utipkan na bankomatu ili EFT POS uređaju pogrešan PIN, kada je poslovni račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju, kada je prijavljena krađa ili nestanak Kartice, te u ostalim slučajevima značajnim za sigurnost transakcija putem Kartice ili za isključenje eventualnih rizika jedne od ugovornih strana.

Banka također može ograničiti korištenje Kartice ako utvrdi da postoji značajno povećanje rizika da će platitelj prekoračiti limite koji su mu dodijeljeni po kartici.

Banka može uskratiti korištenje Kartice i ukoliko je/su račun/i Korisnika kartice blokirani u skladu sa Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i/ili drugim prisilnim propisima. Nakon deblokade računa iz prethodne rečenice, korištenje Kartice će se omogućiti ako se Korisnik kartice s takvim zahtjevom obrati Banci te Banka utvrdi da su ispunjeni uvjeti za korištenje Kartice.

## 6. Davanje suglasnosti za autorizacije transakcija

U nastavku su navedene vrste transakcija i način davanja suglasnosti za iste transakcije. Korisnik kartice prihvaća da su dolje navedeni načini identifikacije isključiva i nedvojbeno potvrda identiteta Korisnika Kartice kao i isključiva i nedvojbeno potvrda suglasnosti za obavljene usluge.

Podizanje gotovine na bankomatima: korisnik uvijek mora transakciju autorizirati unosom osobnog PIN-a.

Korištenje kartice na EFTPOS uređaju: korisnik uvijek mora transakciju autorizirati unosom osobnog PIN-a. Iznimke su neki EFTPOS uređaji gdje se zahtjeva velika brzina provođenja transakcija (npr. naplata cestarine) te se od korisnika u tom slučaju ne traži unos osobnog PIN-a.

Prislanjanjem Kartice na beskontaktni čitač kartica na prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u POS uređaj. Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće.

Korištenje kartice kod kupovine na Internetu: sve kartice Banke uključene su u Mastercard Identity Check program, a potrebni uvjeti za ulazak i korištenje kartice u navedenom programu nalaze se u Općim uvjetima Nove hrvatske banke d.d. za Mastercard Identity Check koje je korisnik obavezan prihvatiti prije korištenja kartice na Internetu, odnosno u Internet trgovinama koje također sudjeluju u navedenom programu. Ukoliko će korisnik koristiti karticu kod kupovine na Internetu u Internet trgovinama koje ne sudjeluju u navedenom programu tada će autorizacije transakcija vršiti unosom potrebnih podataka koje traži trgovac s tim da se korisnik treba obavezno pridržavati sigurnosnih savjeta za kupovinu na Internetu koji su dio ovih općih uvjeta kao i najboljih praksi u korištenju kartica na Internetu. Kartica koja na sebi nema CVC2 broj ne može se koristiti za kupovinu na Internetu osim ako trgovac ne sudjeluje u Mastercard Identity Check programu. Korisnik kartice dužan je čuvati sve slipove/račune za slučaj eventualnih reklamacija, odnosno čuvati u svojoj evidenciji kopije istih.

## **7. Korištenje kartice**

Korisnik kartice odnosno Krajnjem korisniku Kartice, Kartica služi za podizanje gotovine na bankomatima, EFT POS uređajima, plaćanja putem EFT POS uređaja te plaćanja putem Interneta.

Beskontaktna funkcionalnost kartice podrazumijeva da Korisnik aktivira beskontaktnu funkcionalnost Kartice provođenjem prve transakcije na klasičan način umetanjem ili provlačenjem Kartice na POS uređaju ili bankomatu uz potvrdu PIN-om. Nakon toga, na prodajnom mjestu Korisnik može odabrati želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno ili beskontaktno prislanjanjem Kartice na POS uređaj ili beskontaktni čitač kartica na bankomatu. Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće.

Za transakcije Karticom Banke iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktna transakcije, ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktna platne transakcije Korisnik daje PIN-om. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika Kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktna platne transakcije na klasičan način uz unošenje PIN-a.

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 transakcije nastale Karticom i stanje po pripadajućem Računu.

Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati tom karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste trećim osobama, brinuti da se svi postupci Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

Za sve transakcije učinjene Karticom u zemlji ili u inozemstvu Banka će teretiti poslovni račun s danom prispjeca obavijesti o transakciji u Banku. Za sve transakcije učinjene Karticom u inozemstvu Banka će teretiti poslovni račun 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 transakcija karticom u inozemstvu u obračunsku valutu (valuta transakcije koju dobiva Banka) ne ovisi o Banci već se preračunavanje vrši na strani Mastercard-a. Ovisno o tome gdje je transakcija napravljena ista može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta, po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja, već se ista rade na strani Mastercarda po tečajnim listama koje određuje Mastercard temeljem svojih poslovnih pravila. Banka vrši izračun kartične transakcije nastale u Inozemstvu iz obračunske valute u domaću valutu, po kako je napomenuto prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije. Korisnik kartice dnevne tečajeve Mastercarda može pronaći na njihovim Internet stranicama ili informaciju o istima zatražiti od Banke.

Krajnji korisnik Kartice prilikom kupnje roba i usluga obvezno zadržava jednu kopiju računa za evidenciju vlasniku računa.

Sve transakcije i storna/povrati provedene u kunama prije 1.1.2023. biti će preračunati iz kuna u Domaću valutu primjenom fiksnog tečaja konverzije u skladu sa Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj te će ih Banka prilikom evidentiranja nakon 1.1.2023. godine provesti u Domaćoj valuti.

## **8. Izvještavanje i reklamacije**

O promjenama po poslovnom računu nastalim korištenjem Kartica, Banka izvješćuje vlasnika računa putem izvoda poslovnog računa, u rokovima ugovorenim prilikom otvaranja poslovnog računa.

Reklamacije proizašle iz korištenja Kartice, vlasnik računa mora pisanom prijavom dostaviti Banci najkasnije 30 dana od dana slanja izvoda poslovnog računa. Sve troškove koji proizlaze iz reklamacijskog postupka snosi vlasnik računa, osim ukoliko Banka utvrdi da je reklamacija bila opravdana.

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 ukoliko se reklamacija odnosi na neki od učinjenih troškova po Kartici, tada obavezno i uz predočenje



dokumentacije o učinjenim troškovima. Reklamacija troška ne oslobađa Korisnika kartice obveze plaćanja troška po Kartici na dan kada Banka zaprimi transakciju, odnosno troška koji je reklamiran, ali Korisnik kartice ima pravo na povrat novčanih sredstava ukoliko se kasnije utvrdi da je reklamacija bila opravdana. Za neopravdanu reklamaciju Banka ima pravo naplatiti Korisniku kartice dodatnu naknadu.

Reklamacije u vezi kvalitete robe i usluga, te eventualne greške i nesporazume s trgovcem kod kojeg je Kartica korištena, Korisnik kartice rješava isključivo s trgovcem.

Prava i obveze Korisnika kartice kod neautoriziranih, neuredno izvršenih i neizvršenih platnih transakcija te u slučaju kašnjenja u izvršenju platnih transakcija definirana su Općim uvjetima za pružanje platnih usluga poslovnim subjektima. U slučaju da se izvrši neautorizirana platna transakcija Karticom, Banka će izvršiti povrat te transakcije odmah ili najkasnije do kraja sljedećeg prvog radnog dana od zaprimanja pisane obavijesti Korisnika kartice zajedno sa kamatama, kao i svim uračunatim naknadama ako Korisnik pisano obavijesti Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji u roku 30 dana od dana terećenja računa.

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, a koje platne transakcije su 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.

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 prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije postupao s platnim instrumentom u skladu s odredbama ugovora s Bankom odnosno u skladu s uputama koje je dobio od Banke. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Korisnik kartice.

## **9. Izgubljena ili ukradena kartica**

Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje Kartice.

Korisnik kartice ili Krajnji korisnik kartice je obvezan 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 ili na besplatan broj telefona Kontakt centra Banke, br. 0800 - 0600.

Telefonsku prijavu gubitka ili krađe Kartice Korisnik kartice ili Krajnji korisnik kartice je obvezan potvrditi pisanim putem isti ili najkasnije slijedeći radni dan od telefonske prijave Banci, odnosno kontakt osobi u Banci.

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 kamatama i naknadama za poslovne subjekte Nove hrvatske banke d.d.

[\(dalje u tekstu: Odluka o kamatama i naknadama\).](#)

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 korisničke račune, koje Korisnik kartice reklamira, podnijeti na grafološko vještačenje i da je Banka ovlaštena poduzeti sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica.

Ukoliko Korisnik kartice odnosno Krajnji korisnik kartice, nakon prijave nestanka pronađe Karticu koju je prijavio kao nestalu, ne smije istu koristiti već je obvezan o tome pisanim putem obavijestiti Banku, a karticu uništiti i vratiti je u Banku.

## **10. Naknade**

Za izdavanje i korištenje Kartice Banka naplaćuje naknade u visini i na način sukladno Odluci o kamatama i naknadama. Za iznos naknada i eventualnih drugih troškova po izdanoj Kartici Banka će teretiti poslovni račun po kojem je Kartica izdana, a podredno i druge račune Korisnika kartice u Banci.

## **11. Završne odredbe**

Korisnik kartice i Krajnji korisnici Kartice potpisivanjem Pristupnice prihvaćaju Bančine uvjete poslovanja Karticom. Za uvjete poslovanja Karticom koji nisu uređeni Pristupnicom i/ili ovim Općim uvjetima primjenjuju se Odluka o kamatama i naknadama i ostali važeći akti Banke, te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj.

U slučaju izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta, Odluke o kamatama i naknadama ili ostalih akata Banke, Banka se obvezuje o tome obavijestiti vlasnika računa i Krajnje korisnike Kartice ili istaknuti na vidno mjesto izmijenjene/dopunjene navedene akte u svim svojim Poslovnicama ili na internetskim stranicama Banke

Moguće sporove vlasnik poslovnog računa i Banka rješavati će sporazumno, a za eventualne sporove određuje se nadležnost suda u mjestu sjedišta Banke i mjerodavnost prava Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 1.1.2023. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti Nove hrvatske banke d.d. za korištenje debitne business kartice po poslovnom računu od 15.10.2022.