

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Uprava Banke donijela je dana 13. srpnja 2021. godine

## **OPĆE UVJETE ZA KORIŠTENJE PROIZVODA I USLUGA HPB KOMBINACIJE**

### **I. OPĆE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

(1) Opći uvjeti za korištenje proizvoda i usluga HPB Kombinacije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti), primjenjuju se na prava i obveze ugovorno zasnovane između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (u daljnjem tekstu: Banka) i fizičke osobe, korisnika bankarskih i nebankarskih usluga i proizvoda - HPB Kombinacije (u daljnjem tekstu: Korisnik) te reguliraju uvjete ugovaranja, korištenja i otkaza HPB Kombinacije.

(2) HPB Kombinaciju može ugovoriti Vlasnik transakcijskog računa u Banci na temelju potpunog i potpisanog zahtjeva za korištenje jednog od modela HPB Kombinacije. Zaključenjem ugovora o HPB Kombinaciji Korisnik kao ugovorne odredbe prihvaća i ove Opće uvjete, kao i sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

#### **Članak 2.**

(1) Donositelj ovih Općih uvjeta je:

- Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, Hrvatska; SWIFT: HPBZHR2X; IBAN: HR46 2390 0011 0700 0002 9, registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080010698, OIB: 87939104217

(2) Hrvatska narodna banka ovlaštena je za kontrolu i nadzor rada Banke.

### **II. POJMOVI**

#### **Članak 3.**

(1) Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Distributivni kanali** - u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje, korištenje proizvoda i usluga Banke te slanje komercijalnih informacija i ponuda vezanih uz proizvode i usluge Banke, a obuhvaćaju centre i ispostave Banke (u daljnjem tekstu: poslovna mreža Banke), ugovorne partnere, bankomate, *on-line* bankarstvo i internetsku stranicu Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te ostalo. Informacija, o dostupnim distributivnim kanalima Banke, je Klijentu u svakom trenutku dostupna pozivom u Kontakt centar

**HPB Kombinacija** - predstavlja ponudu Banke koja sadrži bankarske proizvode i usluge, nebankarske proizvode i usluge te ostale proizvode i usluge sukladno ovim Općim uvjetima

kao i Modelima HPB kombinacije kako su oni definirani i opisani u Prilogu 1, Prilogu 2 i Prilogu 3 ovih Općih uvjeta i kao takvi čine njihov sastavni dio

**Korisnik HPB Kombinacije ili Korisnik** - vlasnik transakcijskog računa – potrošač koji je s Bankom ugovorio korištenje jednog od Modela HPB Kombinacije

**Klijent** u smislu ovih Općih uvjeta je poslovno sposobna fizička osoba, rezident ili nerezident, s kojom Banka neposredno ili po opunomoćeniku, odnosno u slučaju osobe bez/lišene poslovne sposobnosti po zakonskom zastupniku/skrbniku, sukladno važećim propisima, zaključuje ugovor o pružanju bankovnih/financijskih usluga, odnosno kojoj pruža određene bankovne/financijske usluge

**Modeli HPB Kombinacije** – Banka nudi, a Korisnik HPB Kombinacije prema vlastitim željama i potrebama odabire bankarske proizvode i usluge koji se nalaze na „Popisu proizvoda i usluga Banke za Korisnike HPB Kombinacije“, koji kao Prilog 4 čini sastavni dio ovih Općih uvjeta te na taj način kreira svoj Model HPB Kombinacije. Uz bankarske proizvode i usluge Korisnik određenog Modela HPB Kombinacije ima mogućnost korištenja nebankarskih proizvoda i usluga i pogodnosti koje na temelju ugovora s Bankom treće osobe daju Korisnicima

**Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s fizičkim osobama** (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama) - odnosno drugi akt Banke, bez obzira kako je imenovan, a kojim se regulira visina naknada i troškova koje Banka naplaćuje za usluge koje pruža potrošačima

**Okvirni ugovor** - ugovor o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s Klijentom i kojim se uređuje buduće izvršenje pojedinačnih i uzastopnih platnih transakcija, a koji može sadržavati obvezu i uvjete otvaranja i vođenja transakcijskog računa. Okvirni ugovor čine: ugovor o transakcijskom računu, opći uvjeti kojima se uređuje transakcijsko poslovanje, posebni ugovori i uvjeti za pojedinu posebnu ugovorenu uslugu/proizvod koju Banka pruža vezano uz transakcijski račun, Odluka o naknadama, Odluka o visini kamatnih stopa, Metodologija utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite od fizičkih osoba

**On-line bankarstvo** - Banka potrošaču omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje (transakcijskim računom) putem interneta ili mobilne aplikacije. U smislu ovih Općih uvjeta pojam *on-line* bankarstvo predstavlja usluge internetskog i mobilnog bankarstva povezane s transakcijskim računom

**Opći uvjeti za pokrića** – HPB Asistencija pomoć u kući i Opća pravila i uvjeti ostvarivanja pogodnosti pokrića HPB Asistencija za Paket 1, akti društva Zubak Grupa d.o.o., Velika Gorica, Zagrebačka 117, kao pružatelja usluga, kojim su prema Korisnicima regulirani uvjeti korištenja usluga tehničke pomoći na cesti i tehničke pomoći u kući

**Opći uvjeti za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode)** - opći akt društva Croatia osiguranja d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, kojim su prema Korisnicima regulirani uvjeti ostvarivanja prava u svezi s osiguranjem od posljedica nesretnog slučaja

**Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba – potrošač koji predajom Pristupnice od Banke traži mogućnost korištenja HPB Kombinacije

**Potrošač** je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja

**Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo** - temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima

**Posebni uvjeti za dobrovoljno (dodatno) zdravstveno osiguranje korisnika usluga Hrvatske poštanske banke (HPB)** – opći akt društva Croatia osiguranja d.d., Zagreb, Vatroslava Jagića 33, kojim su prema Korisnicima regulirani uvjeti ostvarivanja prava u svezi s pokrićem rizika dodatnog zdravstvenog osiguranja

**Pristupnica** – zahtjev Klijenta za korištenje jednog od Modela HPB Kombinacije

**Redovna primanja** – uplate na tekući račun Korisnika s osnova plaća, mirovina i raznih novčanih naknada te pojedinačne uplate platnim nalogima. Redovnim primanjima neće se smatrati uplate priljeva s osnova dječjeg doplatka, porodiljne naknade i ostalih primanja koja nisu trajnog karaktera, a koja su sukladno zakonu u cijelosti izuzeta iz ovrhe

**Transakcijski račun** – kunski tekući račun Korisnika HPB Kombinacija (opisanih u Prilogu 1, 2 i 3) i/ili žiro račun Korisnika HPB Kombinacije (opisan u Prilogu 3), a koji za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga, odnosno račun uz koji se veže HPB Kombinacija

**Ugovorni partner** - poslovni subjekti koji temeljem ugovora sklopljenog s Bankom u ime i za račun Banke obavlja poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba

### **III. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

#### **Članak 4.**

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

(2) Osobni podaci koje je Klijent dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Klijentom mogu biti stavljeni na uvid ili prosljeđeni pravnim osobama koje pružaju nebankarske proizvode i usluge, a koje, po sklapanju ugovora s Bankom, stoje na raspolaganju Korisniku.

Banka razmjenjuje osobne podatke Klijenta, i to OIB, ime i prezime te adresu, sa Zubak Grupom d.o.o. i/ili Croatia osiguranjem d.d., ukoliko su u sklopu pojedinog modela HPB Kombinacije uključeni nebankarski proizvodi i usluge navedenih pravnih osoba.

Svrha dostave Vaših podataka navedenim poslovnim partnerima Banke jest mogućnost pružanja njihove usluge koja je sastavni dio Vašeg ugovora s Bankom (pomoć na cesti, pomoć u kući, osiguranje od nezgode, dobrovoljno zdravstveno osiguranje).

#### **Članak 5.**

(1) Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 (osam) radnih dana od nastale promjene, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i ostalih podataka. Prema potrebi Banka može zahtijevati dostavu odgovarajuće dokumentacije kojom se dokazuje nastala promjena. Ako se radi o promjeni podataka iz identifikacijskog dokumenta, klijent je obavezan osobno se javiti u poslovnu mrežu Banke te omogućiti kopiranje/skeniranje identifikacijskog dokumenta. Ako Klijent nije u mogućnosti doći osobno, može Banci poštom poslati presliku identifikacijskog dokumenta ovjerenu od strane javnog bilježnika.

Radi promjene ostalih podataka Klijent može doći u poslovnu mrežu Banke ili iste promijeniti putem distributivnih kanala koje mu Banka omogućiti.

(2) Klijent odgovara za sve propuste i/ili štetu koja bi Banci nastala zbog nepostupanja sukladno odredbi prethodnog stavka ovoga članka.

## **IV. SADRŽAJ HPB KOMBINACIJE**

### **Članak 6.**

(1) Klijent, ovisno o vrsti primanja može odabrati jednu od sljedećih kombinacija:

- HPB Kombinacija AKTIV – namijenjena klijentima s redovnim primanjima, uvjeti koji su definirani Prilogom 1 ovih Općih uvjeta;
- HPB Kombinacija SENIOR – namijenjena umirovljenicima, uvjeti koji su definirani Prilogom 2 ovih Općih uvjeta
- HPB Kombinacija DIPLOMAC – namijenjena studentima i učenicima, uvjeti koji su definirani Prilogom 3 ovih Općih uvjeta

(2) Banka zadržava pravo da prema vlastitoj prosudbi te slobodnoj diskrecijskoj procjeni Klijentu odobri HPB Kombinaciju ne pridržavajući se uvjeta iz prethodnog stavka ovoga članka.

(3) Popis proizvoda i usluga Banke za Korisnike HPB Kombinacije sadrži proizvode i usluge koje Korisnik sam odabire te potpisom Pristupnice, ovisno o broju izabranih usluga/proizvoda i ako Banka odobri Pristupnicu, postaje Korisnikom jednog od Modela HPB Kombinacije.

(4) Klijent koji želi koristiti HPB Kombinaciju Senior i ako mirovinska primanja ne prima na račun otvoren u Banci, dužan je Banci predložiti dokument iz kojeg je vidljivo da ostvaruje primanja s osnova mirovine.

(5) Klijent koji želi koristiti HPB Kombinaciju Diplomac dužan je Banci predložiti dokument iz kojeg je vidljiv status studenta ili učenika.

(6) Pored uvjeta za odobravanje ugovaranja pojedine HPB Kombinacije Podnositelj zahtjeva mora ispunjavati i uvjete za svaki pojedini proizvod ili uslugu unutar HPB Kombinacije sukladno općim uvjetima Banke za svaki pojedini proizvod i/ili uslugu.

(7) Unutar pojedinog Modela HPB Kombinacije, Banka nudi i korištenje pogodnosti vezanih uz određene bankarske i nebankarske proizvode i usluge koje po sklapanju Ugovora o HPB Kombinaciji (u daljnjem tekstu: Ugovor) stoje na raspolaganju Korisniku. Pogodnosti u korištenju nebankarskih proizvoda i usluga nalaze se na Popisu pogodnosti za Korisnike HPB Kombinacije.

## **V. UGOVARANJE HPB KOMBINACIJE**

### **Članak 7.**

(1) HPB Kombinaciju može ugovoriti svaka poslovno sposobna fizička osoba uz obveznu identifikaciju propisanim identifikacijskim osobnim dokumentima.

(2) Ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme.

Ugovorni odnos se smatra zaključenim kada Banka odobri popunjenu i potpisanu Pristupnicu Klijenta za ugovaranjem HPB Kombinacije.

HPB Kombinaciju Klijent može ugovoriti putem distributivnih kanala koje mu je Banka omogućila u vrijeme podnošenja zahtjeva za korištenje HPB Kombinacije.

(3) Ovi Opći uvjeti zajedno s Pristupnicom sastavni su dio Ugovora koji čini sastavni dio Okvirnog ugovora kojeg Korisnik sklapa s Bankom u skladu s odredbama Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske Banke za transakcijsko poslovanje i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe.

(4) Podnositelj zahtjeva mora imati otvoren transakcijski račun u Banci. Pored uvjeta za odobravanje ugovaranja HPB Kombinacije Podnositelj zahtjeva mora ispunjavati i uvjete za svaki pojedini proizvod ili uslugu unutar HPB Kombinacije sukladno općim uvjetima koji se primjenjuju na svaki pojedini proizvod i/ili uslugu. U svrhu osiguranja podmirenja obveza nastalih korištenjem HPB Kombinacije, za koje se tereti transakcijski račun, Banka može od Podnositelja zahtjeva zatražiti zadužnicu potvrđenu od strane javnog bilježnika i/ili neki drugi instrument osiguranja.

(5) Odluku o otvaranju proizvoda/usluga unutar HPB Kombinacije donosi Banka te zadržava pravo odbiti zahtjev Podnositelja, bez obveze obrazlaganja svoje odluke.

(6) Transakcijski račun je moguće ugovoriti i samostalno, neovisno o HPB Kombinaciji. U navedenom slučaju primjenjuju se Opći uvjeti Hrvatske poštanske banke dioničko društvo za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba.

## **VI. KORIŠTENJE HPB KOMBINACIJE**

### **Članak 8.**

(1) Korisnik HPB Kombinacije se obvezuje koristiti bankarske proizvode i usluge te nebankarske proizvode i usluge, kao i ostale proizvode i usluge sukladno ovim Općim uvjetima.

(2) Za korištenje usluga Croatia osiguranja d.d., Korisnik se mora pridržavati Općih uvjeta za osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) društva Croatia osiguranje d.d. Zagreb koji su objavljeni na internetskim stranicama Banke, s čime je Korisnik suglasan.

(3) Za korištenje usluga Croatia osiguranje d.d., Korisnik se mora pridržavati Posebnih Uvjeta za dobrovoljno (dodatno) zdravstveno osiguranje korisnika usluga Hrvatske poštanske banke (HPB) koji su izdani od strane društva Croatia osiguranja d.d., Zagreb i koji su objavljeni na internetskim stranicama Banke, [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) s čime je Korisnik suglasan.

(4) Za korištenje Paketa usluga ORYX Asistencije, Korisnik se mora pridržavati Općih uvjeta za pokrića i to HPB Asistencija pomoć u kući i Opća pravila i uvjeti ostvarivanja pogodnosti pokrića HPB Asistencija za Paket 1. koji su izdani od strane društva Zubak grupa d.o.o., Velika Gorica koji su objavljeni na internetskim stranicama Banke, s čime je Korisnik suglasan.

(5) Banka će Korisniku HPB Kombinacije učiniti dostupnim sve opće i posebne uvjete poslovanja iz prethodnih stavaka, kao i obavijestiti ga na koji način se može informirati o njihovim eventualnim izmjenama na ugovoren način, u poslovnoj mreži Banke, na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

(6) Korištenje nebankarskih proizvoda i usluga navedenih u prethodnim stavcima ovog članka odvija se isključivo između Korisnika HPB kombinacije i pružatelja navedenih usluga. Banka ne odgovara za izvršenje nebankarskih usluga koje su sastavni dio HPB kombinacije, odnosno ne snosi odgovornost ako pružatelji nebankarskih proizvoda i usluga uopće ne pruži usluge ili ih ne pruži na način i pod uvjetima kako je to definirano općim uvjetima pružatelja nebankarskih proizvoda i usluga navedenih u prethodnim stavcima ovog članka. U prethodno navedenim slučajevima, reklamacije i prigovore Korisnik HPB kombinacije rješava direktno s društvima pružateljima nebankarskih proizvoda i usluga, odnosno s Croatia osiguranjem d.d. te Zubak grupom d.o.o.

(7) Ugovorna prava i obveze za Banku i Korisnika koji se odnose na kreditne proizvode Banke teku od dana kada Korisnik preusmjeri svoja primanja na tekući račun, za ostale odabrane proizvode i usluge Banke teku od dana donošenja odluke o otvaranju jedne od HPB Kombinacije.

## VII. PROMJENA I OTKAZ PROIZVODA/USLUGA UNUTAR HPB KOMBINACIJE

### Članak 9.

(1) Korisnik HPB Kombinacije može u svako doba podnijeti zahtjev za promjenu Modela HPB Kombinacije ili zahtjev za otkaz iste.

(2) Pisani zahtjev za promjenu ili otkaz ugovorene HPB Kombinacije podnosi Korisnik u poslovnoj mreži Banke, poštom na adresu sjedišta Banke ili putem drugih distributivnih kanala koje je Banka Korisniku omogućila u vrijeme podnošenja zahtjeva za promjenu ili otkaz Ugovora. Otkazno pismo/Zahtjev za otkaz dostavljen poštom na adresu Banke treba biti ovjeren od strane javnog bilježnika ili drugog nadležnog domaćeg ili inozemnog tijela, sukladno važećim propisima.

(3) Otkazivanjem jednog ili više proizvoda i/ili usluga unutar ugovorene HPB Kombinacije, Korisnik gubi pravo na pogodnosti koje je ostvario korištenjem ugovorenog Modela HPB Kombinacije.

(4) U slučaju otkaza Ugovora, a ukoliko isto nije izričito navedeno u obavijesti o otkazu, ne otkazuje se ugovor o transakcijskom računu te, uz potpisani zahtjev/pristupnicu od strane Klijenta, ni aktivni bankarski proizvodi i/ili usluge koji su tada i dalje na raspolaganju Klijentu u skladu s pripadajućim općim uvjetima poslovanja za koje se naplaćuje naknada za korištenje pojedinog proizvoda i/ili usluge u skladu s Odlukom o naknadama za svaki pojedini proizvod i/ili uslugu.

(5) Pored proizvoda i usluga koji su sastavni dio pojedinog Modela HPB Kombinacije, za vrijeme trajanja Ugovora Korisnik može pojedinačno ugovarati druge proizvode/usluge koji se nalaze na Popisu proizvoda i usluga HPB Kombinacije uz podnošenje zahtjeva za promjenu Modela ugovorene HPB Kombinacije.

(6) U slučaju da Banka Korisniku HPB Kombinacije otkazuje jedan i/ili više proizvoda/usluga ugovorenih unutar HPB Kombinacije, razlika naknade mu se neće naplatiti.

(7) U slučaju da broj proizvoda i/ili usluga pojedinog Modela unutar HPB Kombinacije ne odgovara Modelu HPB Kombinacije koju je Korisnik ugovorio, Banka ima pravo dodijeliti mu Model HPB Kombinacije sukladno broju proizvoda i/ili usluga koje u tom trenutku ima ugovorene i bez zahtjeva Korisnika za promjenu Modela ugovorene HPB Kombinacije. Od trenutka promjene Modela HPB Kombinacije Korisniku će se naplaćivati mjesečna naknada sukladno Modelu HPB Kombinacije koja je propisana u tom trenutku važećom Odlukom o naknadama.

(8) U slučaju da broj proizvoda i/ili usluga nije dostatan za najniži Model unutar HPB Kombinacije koju je Korisnik ugovorio, Banka će otkazati HPB Kombinaciju, dok je pojedinačno ugovoren bankarski proizvod i/ili usluga i dalje, uz potpisani zahtjev/pristupnicu od strane Klijenta, na raspolaganju Klijentu u skladu s važećim pojedinačnim ugovorima te pripadajućim općim uvjetima poslovanja, a naknada za korištenje pojedinog proizvoda i/ili usluge naplaćuje se u skladu s Odlukom o naknadama za svaki pojedini proizvod i/ili uslugu.

(9) Korisnik može zamijeniti proizvode i/ili usluge unutar pojedinog Modela HPB Kombinacije pri čemu ne plaća posebnu naknadu za ugovaranje novog proizvoda i/ili usluge, ali je obvezan platiti naknadu za zatvaranje ugovorenog proizvoda sukladno važećoj Odluci o naknadama.

(10) Ugovor se otkazuje/raskida i otkazom/raskidom ugovora o transakcijskom računu.

## Članak 10.

Banka može otkazati Ugovor pisanim putem preporučenom pošiljkom uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Ugovor se u navedenom slučaju smatra otkazanim istekom otkaznog roka od 2 (dva) mjeseca računajući od dana neposredne predaje otkaznog pisma Korisniku ili predaje otkaznog pisma preporučenom pošiljkom na poštu, na adresu Korisnika naznačenu u Ugovoru ili na drugu adresu o kojoj je Korisnik prethodno pisanim putem obavijestio Banku, neovisno o tome da li je i kada je Korisnik preuzeo otkazno pismo.

## Članak 11.

(1) Banka je ovlaštena raskinuti Ugovor u sljedećim slučajevima:

- ako se Korisnik ne pridržava odredbi ovih Općih uvjeta i ako se ne pridržava općih uvjeta odnosno drugih akata Banke za svaki pojedini proizvod/uslugu koju koristi u sklopu HPB Kombinacije,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na visok rizik nastupa mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države, odnosno ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za nastavak i praćenje zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno sankcija koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države,
- u slučajevima predviđenima mjerodavnim propisima ili na temelju odluke nadležnog tijela kojom se Banci nalaže zatvaranje određenog transakcijskog računa bez odgode.

## VIII. NAKNADE

### Članak 12.

(1) Naknada za korištenje HPB Kombinacije obračunava se i naplaćuje jednom mjesečno na teret transakcijskog računa Korisnika.

(2) Iznos naknade ovisi o Modelu HPB Kombinacije sukladno Odluci o naknadama.

(3) Izvadak iz Odluke o naknadama dostupan je u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba, na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu može omogućiti.

(4) Ako je transakcijski račun ugovoren samostalno, neovisno o HPB Kombinaciji, Banka obračunava i naplaćuje kamate i naknade za otvaranje i vođenje računa te pružanje ostalih platnih usluga u skladu s odlukama Banke koje reguliraju obračun kamata i naknada ili sukladno ugovoru zaključenim s Klijentom.

(5) Informativni dokument o naknadama s informacijama o visini naknada usluga i proizvoda povezanih s transakcijskim računom i HPB Kombinacijom dostupan je u poslovnoj mreži Banke i ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba, na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu može omogućiti.

(6) Banka je dužna, prije nego što se potrošač obveže ponudom ili okvirnim ugovorom o računu za plaćanje, i to dovoljno unaprijed kako bi potrošač imao vremena za donošenje odluke o sklapanju ugovora, dati potrošaču informativni dokument o naknadama za

najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje i pojmovnik na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

## **IX. PRIGOVORI, PRITUŽBE I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

### **Članak 13.**

(1) Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.

(2) Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u poslovnoj mreži Banke,
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetskih stranica: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr),
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb,
- telefaksom: 01/4707 987.

(3) Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati podatke:

- ime i prezime podnositelja prigovora,
- adresu podnositelja prigovora,
- OIB,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

(4) Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.

(5) Podnositelj prigovora koji je s Bankom zaključio ugovor u ePoslovnici ima pravo podnijeti prigovor putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

(6) Ako Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

(7) Ako podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

**Hrvatska udruga za medijaciju**  
Kneza Mislava 12, 10 000 Zagreb  
e-mail: [info@mirenje.hr](mailto:info@mirenje.hr)



www.mirenje.hr,

**Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori**

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: mirenje@hgk.hr

www.hgk.hr,

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

(8) Prigovore koji se odnose na nebankarske usluge sukladno Popisu pogodnosti za Korisnike HPB Kombinacije, Korisnik podnosi isključivo pružatelju usluge, a u slučaju da Korisnik ipak takav prigovor podnese Banci, Banka će isti bez odgode proslijediti pružatelju usluge.

(9) Banka ni na koji način ne odgovara za kvalitetu pruženih nebankarskih usluga, ne odgovara za odnos Korisnika i pružatelja takvih usluga, kao niti za ispunjenje prava i obveza koje iz ili u vezi tog odnosa proizlaze.

**X. ZAVRŠNE ODREDBE**

**Članak 14.**

(1) Potpisivanjem Pristupnice Korisnik HPB Kombinacije prihvaća ove Opće uvjete te Opće uvjete Hrvatske poštanske banke dioničko društvo za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, Opće uvjete Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, Opće uvjete Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za poslovanje s trajnim nalogima fizičkih osoba, Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Mastercard kartice s odgodom plaćanja za fizičke osobe, Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje VISA kartice na rate za fizičke osobe, Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Kreditne revolving kartice za fizičke osobe, Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje VISA prepaid kartice s nadoplatom za fizičke osobe, Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Zlatne kartice za fizičke osobe, Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje Mastercard Pošta & HPB kartice za fizičke osobe i Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe.

(2) U slučaju da su odredbe ovih Općih uvjeta u suprotnosti s novim zakonskim propisima, primjenjuju se zakonski propisi sve dok se odredbe Općih uvjeta ne usklade sa izmijenjenim zakonskim propisima.

(3) Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili u vezi s njim isključivo je mjesno nadležan sud u sjedištu Banke.

(4) Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke te na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

(5) Banka će o izmjeni Općih uvjeta obavijestiti Klijente najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena na način koji je ugovoren za dostavu Izvadaka po transakcijskom računu.

Banka će izmjene Općih uvjeta najmanje 2 (dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena objaviti na vidljivom mjestu u poslovnoj mreži Banke, putem *on-line*

bankarstva, putem internetske stranice Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Klijentu.

(6) Korisnik koji ne prihvaća izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

(7) Ako Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest da izmjene ne prihvaća, smatrat će se da je Korisnik suglasan s predloženim izmjenama.

(8) 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.

(9) Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik.

(10) Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjivat će se od 05. listopada 2021. godine.

Danom primjene ovih Općih uvjeta prestaje primjena Općih uvjeta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za korištenje proizvoda i usluga HPB Kombinacije od 30. travnja 2019. godine.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo