

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Uprava Banke donijela je dana 29. rujna 2020. godine

## **OPĆE UVJETE HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO U POSLOVANJU SA SEFOVIMA**

### **I OPĆE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

(1) Opći uvjeti Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo u poslovanju sa sefovima (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) primjenjuju se na prava i obveze ugovorno zasnovane između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (u daljnjem tekstu: Banka) i osobe kojoj Banka daje sef na uporabu (u daljnjem tekstu: Korisnik).

(2) Donositelj ovih Općih uvjeta poslovanja je:

- Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, Hrvatska, BIC/SWIFT: HPBZHR2X, IBAN: HR46 2390 0011 0700 00002 9, registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080010698, OIB: 87939104217.

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

(4) Podatke o ugovorenim sefovima Banka, sukladno zakonskim propisima, dostavlja u Jedinstveni registar računa.

### **II POJMOVI**

#### **Članak 2.**

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

**Korisnik** je fizička osoba ili poslovni subjekt s kojim je Banka sklopila ugovor o sefu (u daljnjem tekstu: Ugovor).

Banka i Korisnik sklapaju Ugovor kojim se Banka obvezuje dati na uporabu Korisniku sef, a Korisnik se obvezuje za to Banci platiti naknadu utvrđenu aktima Banke. Ugovor mora biti u pisanom obliku te se istim reguliraju osnovni uvjeti za korištenje sefa i to: ugovorne strane, broj sefa, veličina sefa, razdoblje korištenja sefa, naknade te uvjeti uporabe sefa.

**Opunomoćenik** - osoba koju je Korisnik ovlastio da može u njegovo ime i za njegov račun koristiti sef na ugovoreni način i to temeljem punomoći koja je dana u Banci odnosno specijalnom punomoći. Sve odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja koje se odnose na Korisnika odgovarajuće će se primjenjivati i na Opunomoćenika.

**Sef** - pretinac ugrađen u posebno čuvanom i zaštićenom prostoru Banke, koji Banka daje na uporabu Korisniku.

**Ključevi sefa** - korisnički i bančini, namijenjeni otvaranju korisničke brave sefa i bančine brave sefa.

**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.

**Poslovna mreža Banke** – obuhvaća Centre i Ispostave

### **III UVJETI KORIŠTENJA SEFA**

#### **Članak 3.**

(1) Korisnik sefa je dužan:

- koristiti se sefom u skladu s Ugovorom, Općim uvjeta poslovanja i prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Korisnika,
- dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za sklapanje Ugovora, uporabu sefa te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa,
- za vrijeme trajanja Ugovora dostaviti Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provedbe dubinske analize u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja i/ili drugi prisilni propisi.

(2) Sef se može koristiti za pohranu i čuvanje isprava, stvari od vrijednosti, raznih dokumenata, vrijednosnih papira, numizmatičke i filatelističke zbirke, rezervnih ključeva i slično.

(3) Izričito je zabranjeno u sefu držati efektivni domaći i strani novac, oružje, predmete koji su podložni kvaru te zapaljive, eksplozivne, ilegalne i druge predmete odnosno supstancije, koji mogu ugroziti sigurnost Banke i/ili drugih sefova te dovesti u opasnost život i zdravlje ljudi. U slučaju da Korisnik postupi protivno odredbama iz ovog članka Banka može raskinuti Ugovor.

(4) Banka ima pravo poduzimati tehničke i/ili mjere kojima se mogu potvrdno identificirati i izdvojiti predmeti koji mogu ugroziti sigurnost Banke i drugih sefova, a da se pritom istodobno ne identificiraju i drugi predmeti pohranjeni u sefu.

(5) Banka ne vodi evidenciju pohranjenih predmeta u sefovima te ne utvrđuje vrijednost istih, no ima pravo od Korisnika sefa zatražiti provjeru predmeta u sefu ako uoči ili posumnja u nepravilnosti prilikom pohrane i tijekom upotrebe sefa, a Korisnik se obvezuje postupiti po takvom zahtjevu bez odgode.

### **IV UGOVARANJE UPORABE SEFA**

#### **Članak 4.**

(1) Banka sklapa Ugovor s:

- poslovno sposobnom domaćom i stranom fizičkom osobom,
- poslovnim subjektom.

(2) Banka sklapa Ugovor na određeno vrijeme, a koji mora biti u pisanoj formi. Banka zadržava pravo donijeti odluku o uspostavi poslovnog odnosa u roku od 3 (tri) radna dana.

(3) Banka ima diskrecijsko pravo odbiti sklopiti Ugovor s određenim Korisnikom i dati mu sef na uporabu.

(4) Korisnik prilikom sklapanja Ugovora bira veličinu sefa koja je u tom trenutku slobodna i u ponudi Centra Banke u kojem se sklapa Ugovor.

(5) Korisnik može odabrati jedan od sljedećih perioda za korištenje sefa:

- 1 (jedan) tjedan,
- 1 (jedan) mjesec,
- 3 (tri) mjeseca,
- 6 (šest) mjeseci,
- 12 (dvanaest) mjeseci.

(6) Rok korištenja sefa započinje danom sklapanja Ugovora između Banke i Korisnika.

(7) Ugovor se sklapa:

- na ime i ne može biti ugovoren na donositelja ili na zaporku (šifru),
- na određeno vrijeme, uz mogućnost obnavljanja pod uvjetom da svaka ugovorna strane ispunjava svoje Ugovorom preuzete obveze.

## **Članak 5.**

(1) Banka s Korisnikom može sklopiti Ugovor nakon što je pribavila sve podatke i isprave potrebne za utvrđivanje identiteta Korisnika kao i za utvrđivanje identiteta svih fizičkih osoba koje mogu u njegovo ime i za njegov račun koristiti sef te rukovati i raspolagati sadržajem sefa predviđene ovim Općim uvjetima poslovanja i mjerodavnim propisima, uključujući propise koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma te nakon što je pribavila sve podatke koje je dužna dostavljati u skladu s propisom kojim se uređuje sadržaj jedinstvenog registra računa u Republici Hrvatskoj.

(2) Banka prilikom sklapanja Ugovora utvrđuje identitet Korisnika uvidom u važeći identifikacijski dokument (službeni dokument s fotografijom - osobna iskaznica ili putovnica) uz pravo zadržavanja preslike ili skeniranja identifikacijskog dokumenta temeljem kojeg je izvršena identifikacija. Ako važeća identifikacijska isprava ne sadrži sve podatke potrebne za vođenje i ažuriranje podataka u Jedinstvenom registru računa, odnosno druge osobne podatke potrebne za svrhe obrade iz prethodnog stavka ili ako postoji sumnja u istinitost i vjerodostojnost prikupljenih podataka i/ili isprava, Banka može od Korisnika/Opunomoćenika zatražiti i drugu dokumentaciju.

(3) Ugovor u ime i za račun poslovnog subjekta potpisuje osoba ovlaštena za zastupanje poslovnog subjekta. Prilikom sklapanja Ugovora poslovni subjekt dostavlja Banci sljedeću dokumentaciju:

- pisani zahtjev za uporabu sefa, potpisan od ovlaštene osobe, obavezno s podacima o fizičkim osobama ovlaštenim za rukovanje sefom i sadržajem sefa,
- presliku izvotka iz sudskog ili drugog javnog registra,
- presliku prijave deponiranih potpisa ovlaštenih osoba,
- presliku važećih identifikacijskih dokumenata osoba ovlaštenih za zastupanje Korisnika i osoba ovlaštenih od strane Korisnika za rukovanje sefom.

## **Članak 6.**

Po sklapanju Ugovora, Banka Korisniku uručuje:

- 1 (jedan) primjerak Ugovora,
- 2 (dva) jednaka ključa za pristup sefu.

## **V PUNOMOĆ**

### **Članak 7.**

(1) Korisnik može odmah prilikom ugovaranja korištenja sefa (ili naknadno) opunomoćiti najviše 2 (dvije) poslovno sposobne fizičke osobe, koje mogu u njegovo ime i za njegov račun koristiti sef te rukovati i raspolagati sadržajem sefa. Opunomoćenik može raspolagati sefom na osnovi punomoći:

- koja je dana u Banci,

- koju je ovjerilo domaće ili strano nadležno tijelo,
- koju je ovjerila ovlaštena osoba diplomatskog ili konzularnog predstavništva.

(3) Specijalna punomoć dana izvan Banke mora sadržavati broj sefa, opis radnji koje Opunomoćenik može u ime i za račun Korisnika poduzeti, kao i podatak je li punomoć trajna ili vremenski ograničena.

(4) Korisnik je dužan upoznati Opunomoćenika s Općim uvjetima poslovanja, a Opunomoćenik je obavezan pridržavati se klauzula Općih uvjeta poslovanja kao sastavnog dijela Ugovora.

(5) Temeljem trajne punomoći koja je potpisana u Banci, opunomoćena osoba može koristiti sef isto kao i Korisnik, ali ne može:

- promijeniti podatke o Korisniku i drugoj opunomoćenoj osobi,
- opunomoćiti treću osobu za korištenje sefom,
- podnijeti zahtjev za raskid Ugovora,
- koristiti sef nakon smrti Korisnika.

## **Članak 8.**

(1) Punomoć prestaje važiti s danom opoziva od strane Korisnika pisanim putem, u slučaju smrti Korisnika ili Opunomoćenika, pisanim otkazom od strane Opunomoćenika, istekom roka na koji je Ugovor sklopljen te raskidom ili otkazom Ugovora.

(2) S danom prestanka punomoći Opunomoćenik ne može više upotrebljavati sef, a Korisnik je dužan preuzeti ključ sefa od Opunomoćenika i predati ga Banci. Ukoliko Korisnik nije u mogućnosti predati ključ Banci, Korisnik snosi sve troškove koji iz toga proizlaze sukladno Odluci o naknadama.

## **VI PRISTUP SEFU**

### **Članak 9.**

(1) Banka će omogućiti pristup sefu samo Korisniku i/ili Opunomoćeniku i to u radno vrijeme Centra Banke u kojem se sef nalazi, a Korisnik / Opunomoćenik moraju se pridržavati kućnog reda koji vrijedi u poslovnim prostorijama Banke.

(2) Prije ulaska u prostorije, gdje se nalaze sefovi, zaposleniku Banke Korisnik/Opunomoćenik dužan je pokazati osobnu identifikacijsku ispravu te pristup potvrditi svojim potpisom u Evidenciju korištenja sefa.

(3) Zaposlenik Banke će ili elektroničkim putem ili osobno u prisustvu Korisnika/Opunomoćenika otključati jednu bravu na sefu, a Korisnik/Opunomoćenik će svojim ključem otključati drugu bravu i otvoriti sef.

### **Članak 10.**

(1) U slučaju smrti Korisnika-fizičke osobe Banka će dozvoliti pristup sefu samo temeljem pravomoćne odluke suda ili drugog nadležnog tijela. Ako postoje dugovanja prema Banci nakon smrti Korisnika ista su dužni podmiriti nasljednici. Po podmirenju eventualnih troškova, pohranjene vrijednosti Banka će predati nasljednicima uz zapisnik o istom.

(2) U slučaju prestanka postojanja poslovnog subjekta kao Korisnika, ako postoje dugovanja prema Banci ista je dužan podmiriti pravni slijednik poslovnog subjekta. Po podmirenju eventualnih troškova, pohranjene vrijednosti Banka će predati stečajnom/likvidacijskom upravitelju uz zapisnik o istom.

(3) Ako pravni slijednik ili nasljednik nema ključeve sefa, dužan je Banci nadoknaditi troškove i štetu nastalu prisilnim otvaranjem sefa te trošak zamjene brave i ključeva.

## **Članak 11.**

(1) Banka otvara sef bez prisutnosti Korisnika temeljem:

- odgovarajuće odluke nadležnog suda,
- po raskidu Ugovora od strane Banke ako Korisnik ne isprazni sef u roku navedenom u izjavi Banke o raskidu Ugovora.

(2) Po raskidu Ugovora od strane Banke, ako Korisnik ne isprazni sef u roku navedenom u izjavi o raskidu Ugovora, Banka ima pravo komisijski otvoriti predmetni sef i bez sudske odluke, uz obveznu prisutnost javnog bilježnika, o čemu se sačinjava zapisnik o komisijskom otvaranju sefa uz javnobilježničku ovjeru.

(3) Otvaranje sefa temeljem odluke suda odnosno otvaranje sefa po raskidu Ugovora od strane Banke obavlja ovlaštenu servis uz prisutnost:

- komisije imenovane od strane Banke i predstavnika suda, a prema odredbama sudske odluke,
- komisije imenovane od strane Banke i javnog bilježnika.

(4) Trošak takvog prisilnog otvaranja sefa, zamjenu brave i ključa, eventualno nastalu štetu te troškove sudski provedenog otvaranja sefa odnosno javnobilježničke troškove snosi Korisnik, a Banka ga može naplatiti i sukladno odredbi članka 18. ovih Općih uvjeta poslovanja.

(5) Nakon prisilnog otvaranja sefa utvrđeni sadržaj pohranjuje se u trezor Banke na čuvanje. Korisnik, nasljednik ili pravni slijednik Korisnika može raspolagati sa sadržajem sefa pohranjenim u Banci na čuvanje tek po podmirenju svih nastalih troškova i naknada u vezi sa sefom zajedno s pripadajućim zatezanim kamatama.

## **VII ODGOVORNOST ZA ŠTETU**

### **Članak 12.**

(1) Korisnik odgovara Banci za svaku štetu koja nastane zbog držanja nedozvoljenih predmeta, bez obzira da li je znao za njihovu pokvarljivu ili opasnu prirodu.

(2) Banka ne preuzima rizik, niti ne odgovara za štetu koja bi mogla nastati zbog umanjenja vrijednosti ili uništenja primljenih predmeta zbog stajanja u sefu, kao i za štete nastale zbog više sile ili drugih okolnosti koje Banka nije mogla predvidjeti ili izbjeći, odnosno na koje nije mogla utjecati.

(3) Banka je odgovorna za održavanje sefa te je dužna primjenjivati posebnu pozornost pri tehničkom osiguranju sefa.

## **VIII NAKNADE**

### **Članak 13.**

(1) Ovisno o veličini sefa Banka za usluge korištenja sefa utvrđuje, obračunava i naplaćuje od Korisnika naknadu, a sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama i drugim troškovima Banke).

(2) Na iznos naknade za uslugu korištenja sefa obračunava se PDV sukladno važećim zakonskim propisima.

(3) Korisnik sefa dužan je platiti, prilikom sklapanja Ugovora, naknadu i to unaprijed za cijelo ugovoreno razdoblje. U slučaju raskida Ugovora prije isteka ugovorenog razdoblja, Korisnik nema pravo na djelomičan povrat unaprijed plaćene naknade.

(4) Prije isteka ugovorenog razdoblja, Banka će Korisniku poslati obavijest o isteku roka na koji je Ugovor sklopljen. Korisnik ima mogućnost obnavljanja ugovornog odnosa na način da s Bankom sklopi novi Ugovor za isti sef, dok je u protivnom odmah po isteku roka na koji je Ugovor sklopljen dužan isprazniti sadržaj sefa. Ako Korisnik sefa u roku od najkasnije 8 (osam) dana od datuma isteka roka na koji je Ugovor sklopljen ne pristupi u Banku kako bi sklopio novi Ugovor ili ispraznio sadržaj sefa, Banka će mu uputiti poziv pisanim putem (preporučeno pismo s povratnicom). Ako se Korisnik sefa, u roku 15 (petnaest) dana od slanja poziva ne javi u Banku, Banka može pokrenuti postupak obijanja navedenog sefa.

(5) Korisniku koji nije uredno uplatio naknadu Banka neće dozvoliti pristup sefu sve do podmirenja dospjele obveze.

(6) Korisnik plaća kauciju za ključeve sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Banke. Kaucija se vraća Korisniku sefa po raskidu Ugovora.

(7) Visine naknada dostupne su u poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

(8) Obavijest o promjeni naknada Banka je dužna učiniti dostupnom u poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke.

## **IX GUBITAK, KRAĐA KLJUČA SEFA**

### **Članak 14.**

(1) U slučaju gubitka/krađe/zlouporebe ili neovlaštenog korištenja ključa(-eva) sefa Korisnik/Opunomoćenik dužan je odmah obavijestiti Banku-centar Banke u kojem je sklopljen Ugovor, u protivnom Banka nije odgovorna za moguće posljedice nastale zlouporabom istih.

(2) U slučaju gubitka ili krađe ključa(-eva) sefa obavezna je servisna zamjena brave i ključeva sefa. Zamjenu brave i ključeva obavlja ovlašteni servis u nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke.

(3) Korisnik snosi sve troškove i štetu nastalu prisilnim otvaranjem sefa i zamjenom brave i ključeva sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Banke.

## **X PRIVREMENO ONEMOGUĆAVANJE UPOTREBE SEFA**

### **Članak 15.**

Banka može privremeno onemogućiti upotrebu sefa nakon saznanja o smrti Korisnika, gubitku poslovne sposobnosti Korisnika, nakon prijave gubitka ključeva te na osnovu pismenih naloga suda ili drugih mjerodavnih tijela utvrđenih mjerodavnim propisima, kao i u slučaju neplaćanja naknada i drugih troškova na osnovi Ugovora.

## **XI PRESTANAK UGOVORA**

### **Članak 16.**

Ugovor se zaključuje na određeno vrijeme, uz mogućnost obnavljanja ugovornog odnosa na način kako je propisano ovim Općim uvjetima poslovanja, pod uvjetom da svaka ugovorna strana ispunjava svoje Ugovorom preuzete obveze, a prestaje raskidom/otkazom koji svaka strana može učiniti pisanom izjavom upućenom drugoj strani.

### **Članak 17.**

(1) Korisnik - fizička osoba može raskinuti Ugovor osobno ili može dati drugoj osobi specijalnu punomoć, koju je ovjerilo nadležno domaće ili strano tijelo, za raskid Ugovora i preuzimanja sadržaja

sefa.

(2) Korisnik - poslovni subjekt, za raskid Ugovora i preuzimanje sadržaja sefa dužna je podnijeti Banci zahtjev za raskid Ugovora, potpisan od strane osobe ovlaštene za zastupanje poslovnog subjekta, s priloženom specijalnom punomoći, koju je ovjerilo nadležno domaće ili strano tijelo, kojom se od strane poslovnog subjekta ovlašćuje fizička osoba za povrat ključeva i preuzimanje sadržaja sefa.

#### **Članak 18.**

(1) Banka može jednostrano raskinuti Ugovor:

- ako Korisnik ne plati Banci dospjelu naknadu, po isteku roka od 30 (trideset) dana nakon što Banka Korisnika preporučenim pismom obavijesti o dospelom dugu, a Korisnik isti ne podmiri,
- ako se Korisnik/Opunomoćenik prilikom uporabe sefa ne pridržava odredaba Ugovora i Općih uvjeta poslovanja odnosno ukoliko Korisnik/Opunomoćenik upotrebljava sef u svrhu koja je suprotna prisilnim propisima Republike Hrvatske ili moralu društva te ako Korisnik/Opunomoćenik uporabom sefa narušava ugled Banke,
- u slučajevima kada prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, ili ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i/ili financiranje terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa. U tim slučajevima Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja ograničiti, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao poslovni odnos s Korisnikom, ako to smatra nužnim. Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti od Korisnika bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja,
- u slučaju da se utvrdi ili postoji sumnja da je Korisnik ili opunomoćenik sankcionirana osoba,
- u slučaju podnošenja prijedloga za otvaranje stečaja potrošača ili otvaranja takvog postupka nad Korisnikom,
- ako Centar Banke u kojoj je ugovorena usluga korištenja sefa više ne pruža tu uslugu.

(2) U slučajevima navedenim u ovom članku Ugovor prestaje neposrednom predajom izjave o raskidu Korisniku ili dostavom iste izjave preporučenom poštom na adresu Korisnika, neovisno o tome da li je i kada je Korisnik preuzeo pošiljku.

(3) Banka će sve obavijesti Korisniku upućivati na dopisnu adresu iz sustava Banke, odnosno posljednju adresu koju je Korisnik naknadno dostavio Banci, a Korisnik je dužan Banku pravovremeno obavještavati o promjeni adrese i drugih značajnih podataka koji se odnose na Korisnika i Opunomoćenika.

#### **Članak 19.**

(1) U slučaju prestanka Ugovora, Korisnik i/ili Opunomoćenik dužni su isprazniti sef od svakog sadržaja i vratiti Banci ključeve sefa kao i podmiriti sve obveze prema Banci. Ako to ne učine u roku od najmanje 30 (trideset) dana od dana isteka najma Banka može zahtijevati da se sef otvori putem suda ili od strane komisije Banke uz prisutnost javnog bilježnika, utvrdi njegov sadržaj i nađene stvari stave u sudski depozit ili povjere Banci na čuvanje, a sve na teret Korisnika.

(2) Korisnik ovlašćuje Banku da, bez njegove daljnje suglasnosti, naplati dospjele, a neplaćene naknade za korištenje sefa i druge troškove (npr. troškove prisilnog otvaranja sefa i zamjene brave i ključeva, naknade štete nastale Banci zbog držanja nedozvoljenih predmeta u sefu i si.) iz sredstava na njegovim računima u Banci, o čemu će ga Banka pismeno izvijestiti.

(3) Banka ima pravo prvenstva naplate dospjele, a neplaćene naknade za korištenje sefa, i drugih troškova (npr. troškove prisilnog otvaranja sefa i zamjene brave i ključeva, naknade štete nastale Banci zbog držanja nedozvoljenih predmeta u sefu i sl.) iz vrijednosti predmeta nađenih u sefu te je Korisnik suglasan da Banka može navedene naknade i troškove naplatiti sukladno važećim propisima.

## **XI IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA**

### **Članak 20.**

- (1) Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja.
- (2) Izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja Banka će učiniti dostupnim u poslovnoj mreži Banke te na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), najmanje 15 (petnaest) dana prije predloženog datuma početka primjene izmjena.
- (3) Ako Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta poslovanja ne dostavi Banci pisanu obavijest da izmjene ne prihvaća, smatrat će se da je Korisnik suglasan s predloženim izmjenama.
- (4) Korisnik koji ne prihvaća izmjene Općih uvjeta poslovanja može raskinuti Ugovor.

## **XII ZAŠTITA PODATAKA**

### **Članak 21.**

- (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) Korisnik/Opunomoćenik 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.

## **XIII PRIGOVORI I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

### **Članak 22.**

- (1) Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja 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 (trideset pet) dana od dana zaprimanja prigovora.



(4) 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/>.

(5) 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 mirenje**

Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba

Teslina 1/I , 10 000 Zagreb

e-mail: [info@mirenje.hr](mailto:info@mirenje.hr)

[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr),

#### **Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori**

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr)

[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr),

#### **Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori**

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: [sudcasti@hgk.hr](mailto:sudcasti@hgk.hr)

[www.hgk.hr](http://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.

(6) Za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njima mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.

(7) Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Korisnikom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

(8) Na ugovore se primjenjuje hrvatsko pravo, izuzev ako Banka i Korisnik ugovore drugačije.

## **XIV ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 23.**

(1) Odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja su sastavni dio Ugovora koji zaključuju Banka i Korisnik.

(2) Ovi Opći uvjeti poslovanja su dostupni u poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke, [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

(3) Na sve što nije izričito navedeno u ovim Općim uvjetima poslovanja primjenjuju se zakonski propisi i drugi akti Banke. U slučaju da su odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja u suprotnosti s novim zakonskim propisima, primjenjuju se zakonski propisi sve dok se odredbe Općih uvjeta poslovanja ne usklade s izmijenjenim zakonskim propisima

(4) Odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja primjenjuju se i na Ugovore sklopljene prije njihova stupanja na snagu, osim u slučaju ako Korisnik pisanim putem, zbog neprihvatanja istih odredbi, zatraži raskid Ugovora sklopljenog sukladno aktima Banke, koji su prethodili ovim Općim uvjetima poslovanja.

(5) Potpisom Ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja i da pristaje na njihovu primjenu.

(6) Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjivat će se od 15. listopada 2020. godine. Danom primjene ovih Općih uvjeta poslovanja prestaje primjena Općih uvjeta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo u poslovanju sa sefovima od 28. kolovoza 2018. godine.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo