

OPĆE INFORMACIJE O OSNOVNOM RAČUNU ZA OSJETLJIVU SKUPINU

Informacije o kreditnoj instituciji:

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo

Adresa: Jurišićeva ulica 4, 10000 Zagreb

Telefon: 0800 472 472

E-mail: hpb@hpb.hr

Internetska stranica: www.hpb.hr

Opis glavnih značajki proizvoda	
Vrsta računa	Osnovni račun za osjetljivu skupinu u domaćoj valuti (dalje: Osnovni račun za osjetljivu skupinu)
Značajke proizvoda	Osnovni račun za osjetljivu skupinu je račun za plaćanje u domaćoj valuti koji Banka nudi potrošaču koji ostvaruje primanja prema propisima o socijalnoj skrbi i inkluzivnom dodatku, u skladu sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, radi izvršenja platnih transakcija (dalje: Zakon). Korisniku Osnovnog računa za osjetljivu skupinu kao Klijentu Banke omogućeno je korištenje sljedećih usluga: • otvaranja, vođenja i zatvaranja računa za plaćanje, • polaganje novčanih sredstava na račun za plaćanje, • podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na šalteru Banke, bankomatima i isplatnim mjestima u Republici Hrvatskoj i državama članicama Europske unije i državama potpisnicima Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru, • izvršenja platnih transakcija: - izravnih terećenja, - transakcija putem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta, - kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, na EFTPOS terminalima, šalterima i putem sustava internetskog i mobilnog bankarstva (usluga izravnog bankarstva). Banka će Klijentu omogućiti otvaranje Osnovnog računa za osjetljivu skupinu bez uvjetovanja ugovaranja dodatnih proizvoda i usluga ili kupnje udjela u Banci u skladu s odredbama Zakona.
Uvjeti otvaranja	Pravo na otvaranje Osnovnog računa za osjetljivu skupinu imaju potrošači koji pripadaju osjetljivoj skupini, koji Banci podnesu Zahtjev za otvaranje osnovnog računa za osjetljivu skupinu (dalje: Zahtjev), a imaju zakonito boravište u Europskoj uniji odnosno potrošači koji nisu dobili dozvolu za boravak, a čije protjerivanje nije moguće iz pravnih ili stvarnih razloga. Klijent koji pripada osjetljivoj skupini može imati otvoren samo jedan Osnovni račun za osjetljivu skupinu u RH, pod uvjetom da ostvaruje primanje s osnova zakona kojim je uređena socijalna skrb i inkluzivni dodatak: • zajamčene minimalne naknade • naknade za osobne potrebe • naknade za redovito studiranje • osobne invalidnine • doplatka za pomoć i njegu • inkluzivnog dodatka i • imaju status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja. Klijenti uz predložene dokaze o svojem statusu (primjerice, Rješenje Centra za socijalnu skrb o ostvarivanju određene naknade ili drugi relevantan dokument) ostvaruju pravo na otvaranje Osnovnog računa za osjetljivu skupinu. Temeljem prihvaćenog Zahtjeva, Banka s klijentom sklapa Ugovor o osnovnom računu te otvara i vodi Osnovni račun za osjetljivu skupinu. Banka može odbiti Zahtjev potrošača ako potrošač već ima, u Banci ili drugoj kreditnoj instituciji na području Republike Hrvatske, otvoren račun koji mu omogućuje korištenje usluga navedenih u ovim općim informacijama u dijelu

	'Značajke proizvoda'. Banka će odbiti Zahtjev ako bi otvaranje Osnovnog računa za osjetljivu skupinu dovelo do povrede mjerodavnih propisa koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma. Banka će u roku od deset radnih dana prihvatiti Zahtjev i otvoriti Osnovni račun za osjetljivu skupinu ili u slučaju odbijanja Zahtjeva pisanim putem obavijestiti potrošača o odbijanju Zahtjeva. Okvirni ugovor između Banke i Klijenta kojim se uređuju uvjeti otvaranja, vođenja i zatvaranja Osnovnog računa, izvršavanje platnih usluga te obavljanja/korištenja drugih usluga vezanih uz Osnovni račun za osjetljivu skupinu čine: • Ugovor o osnovnom računu, • Uvjeti za osnovni račun • Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti poslovanja), • Terminski plan izvršenja platnih transakcija, • Izvadak iz Odluka o visini kamatnih stopa u dijelu koji se odnosi na poslovanje s fizičkim osobama, • Izvadak iz Odluke o naknadama i drugim troškovima Banke za usluge u poslovanju s fizičkim osobama, • Metodologija utvrđivanja promjenjivih kamatnih stopa na dane kredite i primljene depozite fizičkih osoba, • Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za korištenje usluga izravnog bankarstva za fizičke osobe.
Raspolaganje sredstvima	Banka će Klijentu pružati usluge polaganja i podizanja gotovog novca, kreditnih transfera i druge platne usluge u okviru salda na Osnovnom računu za osjetljivu skupinu, u skladu s odredbama Ugovora o osnovnom računu i Uvjetima za osnovni račun. Klijent je dužan voditi evidenciju prometa i stanja sredstava na Osnovnom računu za osjetljivu skupinu te ne smije stvarati veće obveze od iznosa salda. Ako Osnovni račun zbog bilo kojeg razloga bude doveden u negativno stanje, Banka ne smije potrošaču naplatiti kamatu na negativno stanje. Saldo predstavlja iznos raspoloživih sredstava na Osnovnom računu za osjetljivu skupinu. Sredstvima na Osnovnom računu za osjetljivu skupinu Klijent i/ili druge ovlaštene osobe mogu raspolagati platnim instrumentima sukladno odredbama Ugovora o osnovnom računu. Za raspolaganje sredstvima na Osnovnom računu za osjetljivu skupinu Klijent može opunomoćiti najviše do dvije poslovno sposobne osobe u skladu s Općim uvjetima poslovanja. Dopušteno prekoračenje po Osnovnom računu za osjetljivu skupinu nije moguće ugovoriti.
Platna kartica	Banka uz Ugovor o osnovnom računu Klijentu izdaje platnu karticu (debitnu karticu) koja omogućuje izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju.
Limit po karticama	Dnevni limit za podizanje gotovog novca debitnom karticom po Osnovnom računu za osjetljivu skupinu iznosi 670,00 EUR. Dnevni limit za plaćanje roba i usluga debitnom karticom po Osnovnom računu za osjetljivu skupinu iznosi 1.330,00 EUR.
Izveštavanje	Banka najmanje jednom mjesečno, na ugovoreni način i bez naknade, dostavlja Klijentu Izvadak o promjenama i stanju na računu, pod uvjetom da je u tom razdoblju bilo prometa po istom. Izvadak sadrži informacije o obračunatim iznosima kamata, naknadama i troškovima. Klijent može ugovoriti sljedeće načine dostave izvoda:: • putem e-mail adrese ili • poštom (na adresu za korespondenciju) ili • na izričit zahtjev Klijenta u poslovnoj mreži Banke. Klijenti mogu izvod preuzeti i putem internetskog bankarstva. Banka će najmanje jednom godišnje, besplatno, Klijentu dostaviti Izvešće o svim obračunatim naknadama i kamata po Osnovnom računu za osjetljivu

	skupinu, za razdoblje u trajanju od jedne kalendarske godine, a odnoseći se na tekuću godinu u kojoj se izvješće daje ili uručuje klijentu s obračunom u valuti EUR.
Kamate, naknade i troškovi Osnovnog računa za osjetljivu skupinu	
Važeća nominalna godišnja kamatna stopa: - pasivna (na pozitivan saldo)	Na sredstva Osnovnog računa za osjetljivu skupinu (pozitivan saldo) Banka obračunava pasivnu kamatnu stopu koja trenutno iznosi 0,01% godišnje, promjenjiva.
Efektivna kamatna stopa	Efektivna kamatna stopa (EKS) izračunava se metodologijom definiranom podzakonskim aktom Hrvatske narodne banke kojim se uređuje efektivna kamatna stopa.
Način obračuna kamate	Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja nominalna kamatna stopa i obračunava po proporcionalnoj metodi.
Naknade	Banka Klijentu koji pripada osjetljivoj skupini ne naplaćuje naknade za: 1. usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja računa, 2. usluge internetskog ili mobilnog bankarstva 3. usluge koje omogućuju polaganje novčanih sredstava na Osnovni račun na šalteru ili bankomatu, izuzev obrade kovanog novca, 4. usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s Osnovnog računa na šalteru Banke, bankomatima i isplacnim mjestima Banke, 5. priljev nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima 6. usluge redovnog izdavanja debitne kartice i njezino korištenje 7. usluge izvršenja plaćanja debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima 8. 10 (deset) nacionalnih i/ili prekograničnih kreditnih transfera mjesečno (što uključuje instant kreditne transfere i trajne naloge) i/ili izravnih terećenja u domaćoj valuti s Osnovnog računa za osjetljivu skupinu, u poslovnoj mreži Banke ili putem usluga izravnog bankarstva. Klijent je dužan Banci platiti ostale naknade za usluge koje koristi kao povezane usluge, usluge u platnom prometu i ostale usluge u vezi poslovanjem po transakcijskim računima, u skladu s Odlukom o naknadama. Izvadak iz Odluke o naknadama u poslovanju s fizičkim osobama dostupan je u poslovnica Banke i na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr
Ostale važne značajke	
Zabrana raspolaganja/Blokada Osnovnog računa za osjetljivu skupinu/platne kartice	Banka može provesti zabranu raspolaganja sredstvima na Osnovnom računu za osjetljivu skupinu odnosno privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korištenje određenih ili svih funkcionalnosti Osnovnog računa za osjetljivu skupinu i pripadajućih platnih kartica: • u slučaju smrti Klijenta, • u slučaju gubitka ili krađe platne kartice, • u slučaju gubitka poslovne sposobnosti Klijenta do postavljanja Skrbnika, • u slučaju primitka naloga za izvršenje osnove za plaćanje po novčanim sredstvima na Osnovnom računu za osjetljivu skupinu koji dostavlja Financijska agencija sukladno važećim propisima ili drugo tijelo temeljem zakonskih ovlasti, a za koji nema pokrića, • u slučajevima kada prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlorabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, • na temelju drugih prisilnih propisa, uključujući, a ne ograničavajući se na propise o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te međunarodne mjere ograničavanja. Za vrijeme blokade Osnovnog računa za osjetljivu skupinu/platne kartice Klijent ne može raspolagati sredstvima na Osnovnom računu za osjetljivu skupinu, osim ako se ne radi o primanjima izuzetim od ovrhe.
Prijava gubitka / krađe platne kartice	Gubitak ili krađu platne kartice, Klijent je obavezan odmah prijaviti u poslovnoj mreži Banke ili u Kontakt centar Banke na telefon 01 4804 464 dostupan svakim danom od 0 do 24. U slučaju telefonske prijave istu je potrebno potvrditi i pisanim putem.
Trajanje i prestanak Ugovora o osnovnom računu za osjetljivu skupinu	Ugovor o osnovnom računu se zaključuje na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom od strane Klijenta ili Banke u skladu s odredbama Uvjeta za osnovni račun za osjetljivu skupinu i Općim uvjetima poslovanja.

Informacije i prigovori	
Kontakti	Dodatne informacije o poslovanju po Osnovnom računu za osjetljivu skupinu dostupne su na web stranici www.hpb.hr , slanjem upita na e-mail adresu hpb@hpb.hr , upita putem info telefona 0800 472 472 te u poslovnoj mreži Banke.
Podnošenje prigovora	Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od sljedećih načina: • osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke, • e-mailom na adresu: kvalitetausluge@hpb.hr i hpb@hpb.hr, • putem internetskih stranica: www.hpb.hr, popunjavanje forme za podnošenje prigovora, • poštom na adresu: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb. Banka će odgovoriti podnositelju prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati duže od roka propisanog zakonskim propisima Banka će podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti o roku u kojem će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora. Potrošač koji smatra da je Banka postupila protivno odredbama Okvirnog ugovora ili da nije ispunila svoje zakonske obveze, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci. Podnositelj prigovora može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti: Centru 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 mjerodavnih propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je odabrao podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja potrošačkog spora. Za sve sporove koji proizlaze iz Okvirnog ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu i primjenjuje se hrvatsko pravo, osim ako iz kogentnih odredaba mjerodavnih zakona proizlazi drugačije.
Mjerodavno tijelo za nadzor kreditne institucije	Hrvatska narodna banka Trg hrvatskih velikana 3 10 000 Zagreb www.hnb.hr
Primjena	Opće informacije o osnovnom računu za osjetljivu skupinu primjenjuju se od 1. siječnja 2026. godine.