

OPĆE INFORMACIJE O PAKETU PREMIUM

Informacije o kreditnoj instituciji:

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo

Adresa: Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb

Telefon: 0800 472 472

E-mail: hpb@hpb.hr

Internetska stranica: www.hpb.hr

Opis glavnih značajki proizvoda	
Vrsta usluge	Korištenje Paketa PREMIUM (dalje: Paket) koji je vezan za tekući račun u domaćoj i stranoj valuti i žiro račun u domaćoj i stranoj valuti.
Uvjeti korištenja Paketa PREMIUM	<p>Banka klijentu odobrava korištenje Paketa PREMIUM na temelju Pristupnice za korištenje Paketa po transakcijskom računu (tekući račun u domaćoj i stranoj valuti i žiro račun u domaćoj i stranoj valuti).</p> <p>Korisnik paketa je fizička osoba u čiju korist je ugovoren Paket. Paket se sklapa na neodređeno vrijeme, a smatra se ugovorenim kada Banka odobri uredno popunjenu i potpisanu Pristupnicu Klijenta.</p> <p>Okvirni ugovor između Banke i klijenta kojim se uređuju uvjeti ugovaranja paketa PREMIUM čine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ugovor o tekućem računu/Ugovor o žiro računu u domaćoj valuti - Ugovor o deviznom računu, - Ugovor o deviznom žiro računu - 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 - Uvjeti za Paket PREMIUM - Izvadak iz Odluke 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 - U slučaju ugovaranja dodatnih proizvoda i usluga, uvjeti kojima se uređuju ti proizvodi i usluge.
Usluge uključene u Paket PREMIUM	<p>Paket PREMIUM koji je vezan uz transakcijski račun obuhvaća sljedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekući račun u domaćoj i stranoj valuti • žiro račun u domaćoj i stranoj valuti • <i>On-line</i> bankarstvo – mobilno bankarstvo • <i>On-line</i> bankarstvo – internetsko bankarstvo • neograničen broj besplatnih transakcija putem on-line bankarstva (uključuje redovne i instant kreditne transfere nacionalne u eurima, u korist računa fizičkih osoba i poslovnih subjekata u drugoj banci, putem on-line bankarstva i kreditne transfere u inozemstvo u eurima - prekogranične platne transakcije, opcija SHA, putem on-line bankarstva) • VISA Jedna za sve kartica • VISA Prepaid kartica s nadoplatom • Zlatna kartica • neograničen broj podizanja gotovog novca debitnom karticom na bankomatima drugih banaka bez naknade (u zemlji i

inozemstvu), a uslugu je moguće koristiti prvog sljedećeg dana nakon ugovaranja Paketa.

Korisnik unutar Paketa PREMIUM ostvaruje pravo na sljedeće pogodnosti:

- besplatna procjena nekretnine kod odobravanja stambenog kredita u Banci
- trošak javnog bilježnika kod odobravanja stambenog kredita u Banci
- usluga MobiExpress
- osiguranje Korisnika Paketa od posljedica nesretnog slučaja (nezgode)

Korisnik Paketa PREMIUM ostvaruje pravo na korištenje dodatnih pogodnosti:

- Pomoć u kući i Medins
- Pomoć na cesti
- Osiguranje kartice (debitna kartica uz tekući račun u domaćoj valuti)
- Autopass
- Drugi Auto

Dopušteno prekoračenje odobrava se na zahtjev Klijenta, dok Banka prema vlastitoj procjeni određuje visinu iznosa i rok trajanja Dopuštenog prekoračenja, a sve u skladu s poslovnom politikom Banke.

Po tekućem računu u domaćoj valuti po kojem je ugovoren Paket PREMIUM moguće je ugovoriti dopušteno prekoračenje u iznosu do 400% prosjeka tromjesečnih primanja, a najviše do iznosa od 10.000,00 eura.

Banka može Klijentu, Korisniku Paketa po tekućem računu u domaćoj valuti staviti na raspolaganje korištenje limita za debitnu karticu na rate sukladno Općim uvjetima za transakcijsko poslovanje Banke, te u skladu s poslovnim pravilima Banke.

Klijent može, uz Paket PREMIUM, ugovoriti i druge usluge Banke za koje Banka naplaćuje naknadu u skladu s Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za usluge u poslovanju.

Korištenje nebankovnih proizvoda i usluga odvija se isključivo između Korisnika Paketa PREMIUM i Poslovnih partnera Banke, kao pružatelja tih proizvoda i usluga.

Svaka promjena nebankovnih usluga ili proizvoda unutar Paketa vrijedi od prvog dana sljedećeg mjeseca, dok postojeće nebankovne usluge ili proizvodi vrijede do zadnjeg dana mjeseca u kojem je zatražena navedena promjena.

Banka ne odgovara za izvršenje nebankovnih usluga koje su sastavni dio Paketa PREMIUM, odnosno ne snosi odgovornost ako pružatelji nebankovnih proizvoda i usluga uopće ne pruže usluge ili ih ne pruže na način i pod uvjetima kako je to definirano općim uvjetima koji se odnose na te proizvode i usluge.

Prigovore u vezi s korištenjem nebankovnih proizvoda i usluga Klijent podnosi izravno Poslovnim partnerima Banke, kao pružateljima tih proizvoda i usluga.

Naknada za korištenje Paketa PREMIUM obračunava se i naplaćuje jednom mjesečno na teret Transakcijskog računa Klijenta u domaćoj valuti ako je Paket ugovoren na zadnji dan mjeseca koji prethodi mjesecu u kojem se naknada naplaćuje, a sve sukladno s Odlukom o naknadama u poslovanju.

<p>Raspolaganje sredstvima na računu po kojem je ugovoreno korištenje Paketa PREMIUM</p>	<p>Banka će klijentu pružati usluge polaganja i podizanja gotovog novca, kreditnih transfera i druge platne usluge u okviru salda odnosno raspoloživog iznosa sredstava na tekućem računu u domaćoj ili stranoj valuti, te u okviru salda sredstava na žiro računu u domaćoj ili stranoj valuti, u skladu s odredbama Okvirnog ugovora, kao i u skladu s posebnim propisima. Sredstvima na tekućem računu u domaćoj ili stranoj valuti ili žiro računu u domaćoj ili stranoj valuti, klijent i/ili druge ovlaštene osobe mogu raspolagati platnim instrumentima sukladno odredbama Okvirnog ugovora.</p> <p>Klijent je dužan voditi evidenciju prometa i stanja sredstava na tekućem računu u domaćoj i stranoj valuti ili žiro računu u domaćoj ili stranoj valuti, po kojem je ugovoren Paket PREMIUM te ne smije stvarati veće obveze od iznosa salda. Saldo predstavlja iznos sredstava na tekućem računu u domaćoj ili stranoj valuti i žiro računu, u domaćoj ili stranoj valuti. Raspoloživi iznos predstavlja saldo po tekućem računu u domaćoj valuti uvećan za iznos dopuštenog prekoračenja.</p> <p>Nedopušteno prekoračenje je negativno stanje na tekućem računu u domaćoj ili stranoj valuti ili žiro računu, u domaćoj ili stranoj valuti, odnosno dugovanje klijenta koje svojom visinom prekoračuje iznos raspoloživih sredstava na tekućem računu u domaćoj ili stranoj valuti ili žiro računu u domaćoj ili stranoj valuti.</p> <p>Sredstvima na tekućem računu u domaćoj i stranoj valuti ili žiro računu u domaćoj i stranoj valuti, klijent i/ili druge ovlaštene osobe mogu raspolagati platnim instrumentima sukladno odredbama Okvirnog ugovora.</p>
<p>Dopušteno prekoračenje po tekućem računu po kojem je ugovoreno korištenje Paketa PREMIUM</p>	<p>Banka može, na zahtjev klijenta, uz potpisivanje Ugovora o dopuštenom prekoračenju, klijentu staviti na raspolaganje novčana sredstava koja nadmašuju trenutni saldo na tekućem računu u domaćoj valuti (dopušteno prekoračenje) u iznosu do 400% prosjeka tromjesečnih primanja, a najviše do iznosa od 10.000,00 eura.</p> <p>Maloljetnim klijentima kao ni klijentima pod skrbništvom, Banka ne omogućava korištenje dopuštenog prekoračenja.</p>
<p>Platna kartica</p>	<p>Banka uz Ugovor o tekućem računu/Ugovor o žiro računu/Ugovor o deviznom računu, u domaćoj valuti, po kojem je ugovoren paket PREMIUM 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.</p>
<p>Limit po karticama</p>	<p>Dnevni limit za podizanje gotovog novca debitnom karticom po tekućem računu u domaćoj valuti iznosi 670,00 EUR, a za plaćanje roba i usluga debitnom karticom po tekućem računu u domaćoj valuti dnevni limit iznosi 1.330,00 EUR.</p> <p>Dnevni limit za podizanje gotovog novca debitnom karticom po žiro računu u domaćoj valuti iznosi 540,00 EUR, a za plaćanje roba i usluga debitnom karticom po žiro računu u domaćoj valuti dnevni limit iznosi 800,00 EUR.</p>
<p>Izvjestavanje</p>	<p>Banka jednom mjesečno, na ugovoreni način, dostavlja klijentu Izvadak o stanju i promjenama na transakcijskom računu po kojem je ugovoren Paket PREMIUM, pod uvjetom da je u tom razdoblju bilo prometa po istom računu. Izvadak sadrži informacije o obračunatim iznosima kamata, naknada i troškova.</p> <p>Klijent može ugovoriti sljedeće načine dostave izvoda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - putem e-mail adrese - poštom (na adresu za korespondenciju - na izričit zahtjev klijenta u poslovnoj mreži Banke. <p>Klijenti mogu izvod preuzeti i putem Internetskog bankarstva.</p> <p>Banka će, jednom godišnje, klijentu dostaviti Izvješće o svim obračunatim naknadama i kamatama po računu za plaćanje po kojem je ugovoren Paket</p>

	PREMIUM, za razdoblje u trajanju od jedne kalendarske godine, a odnoseći se na prethodnu godinu za koju se izvješće daje ili uručuje klijentu s obračunom u valuti EUR.						
Smanjenje i ukidanje dopuštenog prekoračenja po tekućem računu po kojem je ugovoren Paket PREMIUM	<p>U procesu praćenja i upravljanja rizicima te praćenja kreditne izloženosti klijenta, sukladno regulatornim zahtjevima, Banka može bez zaključenja posebnog Dodatka ugovora umanjiti ili ukinuti dopušteno prekoračenje po tekućem računu u domaćoj valuti po kojem je ugovoren Paket PREMIUM o čemu će prethodno obavijestiti korisnika 30 (trideset) dana prije primjene umanjnja Dopuštenog prekoračenja putem Izvatka o stanju i promjenama na transakcijskom računu.</p> <p>Iznos dopuštenog prekoračenja utvrđuje se na temelju dostupnih informacija o primanjima (primjerice u slučaju smanjenja ili izostanka redovnih primanja koja utječu na visinu dopuštenog prekoračenja), podataka s osnove pružanja usluga klijentu, ocjene rizičnosti klijenta temeljem dostupnih podataka o poslovanju klijenta po bilo kojoj bankovnoj ili financijskoj usluzi (primjerice kašnjenje u otplati kredita, račun u blokadi, nedopušteno prekoračenje i sl.), internog kreditnog rejtinga i drugih pokazatelja i/ili ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po tekućem računu klijenta ili ako se klijent ne pridržava bilo koje odredbe okvirnog ugovora i/ili Ugovora ili u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.</p> <p>Banka će u slučaju smanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja, omogućiti klijentu otplatu smanjenog ili ukinutog iznosa iskorištenog dopuštenog prekoračenja u 12 (dvanaest) obroka bez zahtjeva, bez dodatnih troškova te uz primjenu kamatne stope koja nije viša od kamate za dopušteno prekoračenje po tekućem računu u domaćoj valuti.</p>						
Kamate, naknade i troškovi po računu za plaćanje po kojem je ugovoren Paket PREMIUM							
Važeća nominalna godišnja kamatna stopa: - pasivna (na pozitivan saldo) - zatezna (na iznos nedopuštenog prekoračenja)	<p>Na sredstva tekućeg računa ili žiro računa u domaćoj valuti (pozitivan saldo) Banka obračunava pasivnu kamatnu stopu koja trenutno iznosi 0,01% godišnje, promjenjivo.</p> <p>Na iznos nedopuštenog prekoračenja po tekućem računu ili žiro računu u domaćoj valuti obračunava se zatezna kamata u visini zakonske zatezne kamatne stope koja je promjenjiva u skladu s propisima i koja u trenutku izrade ovog obrasca iznosi 5,15 % godišnje, a koja se određuje za svako polugodište. Parametri promjene maksimalne visine zatezne kamatne stope definirani su zakonskim propisima. Prosječnu kamatnu stopu za referentno razdoblje objavljuje Hrvatska narodna banka u Narodnim novinama d.d. svakog 1. siječnja (obuhvaća razdoblje od 1. svibnja do 31. listopada) i 1. srpnja (obuhvaća razdoblje od 1. studenog do 30. travnja).</p>						
Važeća nominalna godišnja kamatna stopa: - aktivna (na iskorišteni iznos prekoračenja)	Na iznos iskorištenog dopuštenog prekoračenja po tekućem računu u domaćoj valuti Banka obračunava fiksnu kamatnu stopu, a koja se primjenjuje tijekom trajanja obračunskog razdoblja prekoračenja i o kojoj Banka obavještava klijenta putem Izvatka, na ugovoreni način. Kamatna stopa na iskorišteni iznos dopuštenog prekoračenja trenutno iznosi 5,17% godišnje.						
Efektivna kamatna stopa	<p>Efektivna kamatna stopa (EKS) izračunava se metodologijom definiranom podzakonskim aktom Hrvatske narodne banke kojim se uređuje efektivna kamatna stopa. Efektivna kamatna stopa na prekoračenje ne smije biti veća od efektivne kamatne stope koja se plaća prilikom korištenja prekoračenja po ostalim računima za plaćanje.</p> <p>Informativni izračun EKS-a pod pretpostavkom da je prekoračenje iskorišteno u potpunosti.</p> <p>Primjer izračuna EKS-a na dopušteno prekoračenje:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Iznos dopuštenog prekoračenja:</td> <td style="text-align: right;">1.500,00 EUR</td> </tr> <tr> <td>Redovna kamatna stopa:</td> <td style="text-align: right;">5,17%</td> </tr> <tr> <td>Efektivna kamatna stopa:</td> <td style="text-align: right;">6,85%</td> </tr> </table>	Iznos dopuštenog prekoračenja:	1.500,00 EUR	Redovna kamatna stopa:	5,17%	Efektivna kamatna stopa:	6,85%
Iznos dopuštenog prekoračenja:	1.500,00 EUR						
Redovna kamatna stopa:	5,17%						
Efektivna kamatna stopa:	6,85%						

	Početak korištenja dopuštenog prekoračenja:	10.01.2026.
	Datum isteka dopuštenog prekoračenja:	09.07.2026.
Način obračuna kamate	Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja nominalna kamatna stopa i obračunava po proporcionalnoj metodi.	
Naknade	Klijent je dužan Banci platiti i ostale naknade za usluge koje koristi kao povezane usluge, usluge u platnom prometu i ostale usluge u vezi poslovanjem po računima za plaćanje, u skladu s trenutno važećom 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 tekućeg računa u domaćoj i stranoj valuti/žiro računa u domaćoj i stranoj valuti/platne kartice	<p>Banka može provesti zabranu raspolaganja sredstvima na tekućem računu ili žiro računu, u domaćoj i stranoj valuti, odnosno privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korištenje određenih ili svih funkcionalnosti tekućeg ili žiro računa i pripadajućih platnih kartica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 tekućem računu 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 zloporabu, 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. <p>Za vrijeme zabrane raspolaganja/blokade tekućeg računa u domaćoj i stranoj valuti/žiro računa u domaćoj i stranoj valuti/platne kartice klijent ne može raspolagati sredstvima na transakcijskom računu.</p>	
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.	
Prestanak korištenja Paketa PREMIUM	<p>Klijent može otkazati Paket PREMIUM sukladno odredbama Općih uvjeta poslovanja.</p> <p>Prestanak korištenja Paketa PREMIUM ne utječe na prestanak Ugovora o tekućem računu ili Ugovora o žiro računu ili Ugovora o deviznom računu ili Ugovora o deviznom žiro računu odnosno Okvirnog ugovora definiranog Općim uvjetima poslovanja. Paket PREMIUM prestaje prestankom Ugovora o tekućem računu ili Ugovora o žiro računu ili Ugovora o deviznom računu ili Ugovora o deviznom žiro računu.</p> <p>Prestankom ugovorenog Paketa prestaje i pravo na nebankovne proizvode i usluge Poslovnih partnera.</p>	
Informacije o obradi osobnih podataka	<p>Kako bi Korisnici Paketa PREMIUM mogli realizirati povezane nebankovne proizvode i usluge, Banka će dostaviti Poslovnim partnerima informaciju o činjenici ugovaranja Paketa PREMIUM kao i potrebne osobne podatke Klijenta. Navedeno je nužno da bi Poslovni partneri mogli utvrditi osnovanost zaprimljenog zahtjeva Klijenta za korištenje nebankovnih proizvoda i usluga.</p> <p>Poslovni partneri Banke su primatelji podataka u smislu Opće uredbe o zaštiti podataka kako slijedi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - za uslugu „MobiExpress – Paket Premium“, ZUBAK GRUPA d.o.o. koja uslugu pruža pod komercijalnim nazivom ORYX Asistencija, je primatelj sljedećih osobnih podataka: ime i prezime, OIB Korisnika Paketa PREMIUM, marka i model uređaja, IME uređaja, što precizniji opis lokacije na kojoj se nalazi uređaj te drugi podaci koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži od Korisnika Paketa PREMIUM; 	

	<p>- za uslugu „Pomoć u kući i Medins“, ZUBAK GRUPA d.o.o. koja uslugu pruža pod komercijalnim nazivom ORYX Asistencija, je primatelj sljedećih osobnih podataka: mjesto intervencije (adresu i opis objekta), ime i prezime, OIB Korisnika Paketa PREMIUM, broj telefon/mobitel (ako ga korisnik ima), e-mail adresu (ako ju korisnik ima), kratak opis događaja i vrsta pomoći koja se očekuje, te drugi podaci koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži od Korisnika Paketa PREMIUM ;</p> <p>- za uslugu „Pomoć na cesti“, ZUBAK GRUPA d.o.o. koja uslugu pruža pod komercijalnim nazivom ORYX Asistencija, je primatelj sljedećih osobnih podataka: ime i prezime, OIB Korisnika Paketa PREMIUM, broj mobitela (ako ga korisnik ima), e-mail adresu (ako ju korisnik ima), registarska oznaka vozila, vrsta i marka vozila, što precizniji opis lokacije na kojoj se vozilo nalazi i opis kvara, te drugi podaci koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži od Korisnika Paketa PREMIUM;</p> <p>- za uslugu „Autopass“, ZUBAK GRUPA d.o.o. koja uslugu pruža pod komercijalnim nazivom ORYX Asistencija, je primatelj sljedećih osobnih podataka: ime i prezime, OIB Korisnika Paketa PREMIUM, marka vozila u kvaru, registarska oznaka vozila, lokacija STP na kojoj se vozilo nalazi, kvar kontroliranog djela vozila sa Zapisnika o redovnom tehničkom pregledu vozila te drugi podaci koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži od Korisnika Paketa PREMIUM;</p> <p>- za uslugu „Drugi Auto“, ZUBAK GRUPA d.o.o. koja uslugu pruža pod komercijalnim nazivom ORYX Asistencija, je primatelj sljedećih osobnih podataka: ime i prezime, OIB Korisnika Paketa PREMIUM, broj šasije, dokaz o aktivaciji proizvoda Drugi Auto (broj odštetnog zahtjeva, Europsko izvješće o nesreći, Zapisnik o policijskom očevidu, Policijska potvrda o prometnoj nesreći i sl., registarsku oznaku vozila, marka i model vozila, ukoliko ga korisnik ima, lokaciju prometne nezgode te drugi podaci koje operater kontaktnog centra po potrebi zatraži od Korisnika Paketa PREMIUM;</p> <p>- za uslugu „Osiguranje osoba od posljedica nesretnog slučaja (nezgode)“ i „Osiguranje kartice“, CROATIA osiguranja d.d., je primatelj sljedećih osobnih podataka: ime i prezime, OIB Korisnika Paketa PREMIUM, te adresa Osiguranika (poštanski broj, naziv mjesta/naselja, ulica i kućni broj), naziv HPB Paketa, broj tekućeg računa, datum ugovaranja HPB paketa, broj debitne kartice, datum izdavanja debitne kartice te ako je ugovoren Paket AKTIV ili Paket SUPER podatak je li unutar njega ugovoreno osiguranje kartice. Banka i Poslovni partneri sklapaju ugovore o poslovnoj suradnji koji obuhvaćaju i odredbe o zajedničkim voditeljima obrade podataka.</p> <p>„Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo“ dostupna je na www.hpb.hr.</p>
Informacije i prigovori	
Kontakti	<p>Dodatne informacije o poslovanju po tekućem računu u domaćoj ili stranoj valuti ili žiro računu u domaćoj ili stranoj valuti, s ugovorenim Paketom PREMIUM 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.</p>
Podnošenje prigovora	<p>Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od sljedećih načina:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osobno u poslovnoj mreži 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. <p>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</p>

	<p>(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.</p> <p>Prigovori i drugi zahtjevi za ostvarenje prava ispitanika iz Opće uredbe o zaštiti podataka, a koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu podataka e-mailom na adresu: dpo@hpb.hr ili osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka objavljenoj na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.</p>
Mjerodavno tijelo za nadzor kreditne institucije	Hrvatska narodna banka Trg hrvatskih velikana 3 10 000 Zagreb, www.hnb.hr