

## **OPĆI UVJETI POSLOVANJA OROČENIM DEPOZITOM /ŠTEDNIM ULOGOM POTROŠAČA**

**Izdavatelj** ovih Općih uvjeta je:

Hypo Alpe-Adria-Bank d.d.,  
Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb,  
OIB 14036333877

E-mail: bank@hypo.hr , info.hr@hypo-alpe-adria.hr

Web : <http://www.hypo-alpe-adria.hr>

BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka).

Sukladno Zakonu o kreditnim institucijama Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar /MBS 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke je Hrvatske narodne Banke.

Ovim Općim uvjetima regulirana su međusobna prava i obveze Banke i vlasnika oročenog štednog uloga (u daljnjem tekstu: Vlasnik) te dopunjuju odredbe pojedinačnog Ugovora o oročenom depozitu (u daljnjem tekstu: Ugovor), osim ako pojedinačnim Ugovorom nije izričito drugačije određeno.

### **1. POJMOVNO ODREĐENJE**

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**oročeni štedni ulog** je depozit primljen od Vlasnika kao štedni ulog s rokom dospijea.

**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;

**opunomoćenik** je punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba koju Vlasnik oročenog štednog uloga pisanim putem ovlasti za raspolaganje novčanim sredstvima;

**zastupnik** je zakonski zastupnik ili skrbnik u okviru punomoći ili ovlaštenja danog odlukom nadležnog tijela, a zastupa Vlasnika koji nema poslovnu sposobnost ili je ograničene poslovne sposobnosti;

**domaća valuta** je valuta HRK (kuna);

**strana valuta** je valuta država članica EU i trećih država;

**datum valute** je dan kada Banka primi novčani polog a Vlasnik položi kod Banke, koji ulazi u obračuna kamata;

### **2. OSIGURANJE OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA**

**2.1.** Sve informacije i podatci prikupljeni pri pružanju usluga po ovim Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka smije podatke koji se smatraju bankovnom tajnom dostaviti samo Vlasniku, nadležnim tijelima i drugim institucijama, na pisani zahtjev, sukladno Zakonu o kreditnim institucijama.

**2.2.** Vlasnik izričito dopušta Banci da prikuplja informacije o njegovim osobnim i ostalim podacima, pokretnoj i nepokretnoj imovini, obvezama, dionicama i vrijednosnim

papirima, brojevima računa u bankama i ostalim financijskim institucijama, boravištu, OIB-u i ostalim podacima koje Vlasnik nije osobno dostavio Banci, a neophodni su zbog postizanja svrhe ovih Općih uvjeta te ostalih bankovnih usluga

### **3. ZAKLJUČENJE UGOVORA**

**3.1.** Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa Banka utvrđuje identitet Vlasnika uvidom u važeću identifikacijsku ispravu i traži potvrdu o osobnom identifikacijskom broju (OIB), uz pravo zadržavanja preslike identifikacijskih isprava i potvrde o OIB-u.

Identifikacijski dokument je službeni dokument s fotografijom osobe koji izdaje nadležno državno, domaće ili strano tijelo sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica ili putovnica ili osobna iskaznica stranca, odnosno po potrebi druga javna isprava) .

Prije sklapanja Ugovora Banka će Vlasniku uručiti nacrt Ugovora.

Banka temeljem Ugovora Vlasniku otvara račun oročenog depozita na koji Vlasnik polaže novčani polog. Potpisani primjerak Ugovora i ovi Opći uvjeti uručuju se Vlasniku.

Za sve naknadne promjene uvjeta iz Ugovora Banka s Vlasnikom zaključuje Aneks Ugovora.

Gotovinske novčane pologe Banka prima u skladu Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma.

Banka može odbiti novčani polog i nije dužna obrazlagati razloge odbijanja.

**3.2.** Za maloljetnu osobu do 18 godina starosti odnosno za osobu koja nije poslovno sposobna, ugovaranje oročenog štednog uloga obavlja zakonski zastupnik odnosno njezin skrbnik po rješenju Centra za socijalnu skrb.

### **4. PUNOMOĆ**

**4.1.** Vlasnik može prilikom zaključenja ugovora ili naknadno opunomoćiti najviše dvije osobe za stalno raspolaganje novčanim sredstvima i izmjene ugovornih odredbi putem punomoći izdane u Banci ili izvan Banke. Ako je punomoć izdana izvan Banke, ona može biti jednokratna ili stalna, a potpis Vlasnika mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela sukladno posebnim propisima. Ovjeru stranog nadležnog tijela potrebno je prevesti na hrvatski jezik od strane ovlaštenog sudskog tumača i prevoditelja.

**4.2.** Opunomoćenik temeljem stalne punomoći može obavljati poslove koji podrazumijevaju raspolaganje novčanim sredstvima, produljenje odnosno smanjenje roka oročenja, promjene načina isplate kamate, prijevremeni prekid oročenja, te iznimno, uz odobrenje Banke vršiti uplate na glavnice depozita odnosno isplate sa glavnice depozita. Sukladno navedenim poslovima izmjene ugovornih odredbi opunomoćenik potpisuje Aneks Ugovora.

Opunomoćenik može temeljem stalne punomoći nema ovlaštenje davanja punomoći trećoj osobi, promjene podataka o Vlasniku te njegovom prebivalištu, polaganje čeka koji glasi na stranu valutu, promjene računa za prijenos i davanje naloga za prijenos na račun koji ne glasi na Vlasnikovo ime, te činidbe drugih radnji koje bi mogle biti štetne za Vlasnika ili Banku.

Opunomoćenik može poduzeti poslove koji prelaze njegova ovlaštenja iz stalne punomoći samo ako je posebno ovlašten za poduzimanje istih.

**4.3** Punomoć prestaje važiti pisanim opozivom od strane Vlasnika ili pisanim otkazom opunomoćenika, podizanjem oročenog štednog uloga, smrću Vlasnika ili opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti Vlasnika ili opunomoćenika, otkazom Ugovora. Ukoliko je izjava o opozivu odnosno otkazu sačinjena izvan Banke, potpis na ispravi mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Izjava o opozivu ili otkazu proizvodi pravni učinak prema Banci od njezina primitka u Banku te predočenjem Ugovora.

## 5. ZASTUPANJE

Zastupnik može poslovati oročenim štednim ulogom sukladno zakonskim propisima, odlukama nadležnih tijela i odobrenju Centra za socijalnu skrb. Za raspolaganje novčanim sredstvima Zastupnik ne može opunomoćiti treću osobu, osim u slučaju dopuštenim zakonom. Pravo raspolaganja zastupnika gasi se na temelju pravomoćnog rješenja nadležnog tijela, njegovom smrću, smrću zastupane osobe, stjecanjem poslovne sposobnosti zastupane osobe.

## 6. OVJERA ISPRAVA

Isprava pisana na stranom jeziku, kao i ovjera isprave od stranog nadležnog tijela, obavezno se prevodi na hrvatski jezik od ovlaštenog sudskog tumača i prevoditelja. Svaka odluka stranog suda koja se dostavlja Banci na provedbu treba biti prethodno priznata od strane suda Republike Hrvatske.

Banka neće prihvatiti dokumentaciju i ovjeru iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao off shore ili nekooperativne jurisdikcije čiji popis izrađuje Ured za sprečavanje pranja novca Republike Hrvatske.

## 7. UVJETI OROČAVANJA

Štedni ulog može se oročiti u valutama HRK, EUR, USD, CHF za koje su unaprijed u Redovnoj ili u Akcijskoj ponudi Banke iskazane kamatne stope, odnosno u Akcijskoj ponudi određene na dan ugovaranja, te u ostalim valutama za koje Banka na dan ugovaranja posebno utvrdi kamatne stope.

Ako je ugovoren oročen depozit u valuti HRK uz valutnu klauzulu EUR, USD, CHF primjenjuje se srednji tečaj HNB na dan ugovaranja, a pri isplati primjenjuje srednji tečaj HNB na dan isplate.

Štedni ulog smatra se oročenim danom izvršenog novčanog pologa na račun oročenog depozita, a nalog o izvršenom pologu je sastavni dio Ugovora.

Za svaki pojedinačni iznos novčanog pologa različite valute, Banka i Vlasnik zaključuju poseban Ugovor. Banka može sukladno svojim internim aktima iznimno, odobriti naknadno povećanje ili smanjenje ugovorene glavnice depozita, što regulira Aneksom Ugovora.

Minimalni saldo štednog uloga s ugovorenim rokom dospijeca u određenim valutama određuje se Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Oročenim štednim ulogom Vlasnik može raspolagati nakon isteka ugovorenog roka dospijeca.

### 7.1. Namjena oročenja

Novčani polog štednog uloga može biti namjenski oročen odnosno biti založen kao garantni polog i služiti istim instrument osiguranja proizvoda Banke, primjerice kredita, kreditnih kartica, dopuštenog prekoračenja po

transakcijskom računu i drugih proizvoda. Vlasnik potpisom Ugovora daje Banci suglasnost da može u slučaju neispunjavanja obveza osiguranih tražbina upotrijebiti depozit za otplatu duga bez posebnog traženja njegove suglasnosti.

### 7.2. Rokovi dospijeca

Ovisno o duljini trajanja roka dospijeca oročeni štedni ulog može biti :

- kratkoročno oročen na rok do 12 mjeseci
- dugoročno oročen na rok duži od 12 mjeseci.

Rok dospijeca može biti ugovoren na razdoblja:

- od 1 do 3 mjeseca
- preko 3 do 6 mjeseci
- preko 6 do 12 mjeseci
- preko 12 do 24 mjeseca
- preko 24 do 36 mjeseci
- preko 36 mjeseci.

Minimalni rok dospijeca preko jednog (1) mjeseca iznosi + 1 dan, uz iznimku oročenog štednog uloga „Dnevno svježa kamata“ koji se oročava na 1,3,6 i 12 mjeseci.

**7.3.** Štedni ulog može biti oročen bez obnavljanja /jednokratno/ ili uz obnavljanje. Jednokratno oročeni štedni ulog se istekom ugovorenog roka prenosi na tekući račun ili štedni ulog po viđenju, a s obnavljanjem se danom isteka ugovorenog roka dospijeca automatski obnavlja na novi rok, ako Vlasnik ne izda Banci nalog za prekid obnavljanja. Prekidom obnavljanja Banka prenosi cjelokupna novčana sredstva na račun po viđenju.

Oročeni štedni ulog moguće je ugovoriti s obnavljanjem oročene glavnice ili glavnice i kamate.

Oročene štedne uloge uz fiksnu kamatnu stopu nije moguće ugovoriti s obnavljanjem.

Ako Vlasnik želi jednokratno oročeni štedni ulog promijeniti u oročeni štedni ulog uz obnavljanje ili želi prekinuti obnavljanje, obavezno treba podnijeti zahtjev Banci jedan radni dan prije isteka roka oročenja, odnosno datuma obnavljanja.

## 8. KAMATA

Kamatna stopa ugovara se na godišnjoj razini, a može biti fiksna kamatna stopa ili promjenjiva kamatna stopa. Visina kamatne stope utvrđena je Odlukom o visini pasivnih kamatnih stopa za fizičke osobe, Banke, a mijenja se sukladno Metodologiji promjene kamatnih stopa po depozitnom poslovanju s fizičkim osobama. Metodologija i Izvaci iz Odluke o visini kamatnih stopa su Vlasniku dostupne u poslovnoj mreži Banke i na Internet stranici Banke:/www.hypo-alpe-adria.hr.

Kada je ugovorena fiksna kamatna stopa a rok dospijeca je jednokratno, tijekom cjelokupnog trajanja roka oročenja obračunava se kamata po fiksnoj kamatnoj stopi. Ako je u iznimnim slučajevima ugovorena fiksna kamatna stopa uz obnavljanje roka dospijeca, na novi rok se primjenjuje fiksna kamatna stopi važeća na dan obnavljanja.

Kada je ugovorena promjenjiva kamatna stopa, bez razlike je li ugovorena s obnavljanjem ili jednokratno, stupanjem na snagu izmijenjene kamatne stope Banka mijenja ugovorenu kamatnu stopu.

**8.1.** Obračun kamate obavlja se mjesečno primjenom komforne metode, a pripisuje se sukladno Ugovoru. Obračun kamata obavlja se za stvarni broj dana u mjesecu

/ stvarni broj dana u godini, na način da prvi dan ulazi u obračun, a zadnji ne ulazi u obračun.

Primjer za izračun kamata konformnom metodom:

$$K = G * \left[ \left( 1 + \frac{p}{100} \right)^{\frac{d}{g}} - 1 \right]$$

gdje je:

K – iznos kamate

G – osnovica za obračun

d – broj dana u mjesecu

p – godišnja kamatna stopa

g – broj dana u godini

Kamata se pripisuje u valuti oročenog depozita odnosno u valuti za koju su oročena sredstva vezana ako je ugovorena valutna klauzula.

## 8.2. Sukladno Ugovoru kamate se isplaćuju:

- vezano uz datum ugovaranja:

mjesečno

tromjesečno

polugodišnje

godišnje

istekom roka oročenja.

- vezano uz posljednji kalendarski datum:

mjeseca

kvartala

polugodišta

godine

po isteku roka oročenja.

Vlasnik može odlučiti da se obračunata kamata stavlja na raspolaganje prijenosom na račun po viđenju prema ugovorenoj dinamici isplate ili pripisuje glavnici depozita do otkaza, odnosno isteka ugovorenog roka dospijea.

## 9. NAKNADE

Banka Vlasniku naplaćuje naknadu u slučaju kada zatraži prijevremeni prekid Ugovora, sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke. Banka ima pravo zaračunati i eventualne dodatne troškove koji su nastali za Banku sukladno Ugovoru.

## 10. DRUGI TEMELJI ZA TEREĆENJE NENAMJENSKI OROČENOG ŠTEDNOG ULOGA BEZ SUGLASNOSTI VLASNIKA

### 10.1. Prisilna naplata na novčanim sredstvima

Banka provodi naloge na teret oročenog štednog uloga temeljem naloga prisilne naplate primljenih od strane Financijske agencije (dalje: Fina), ovlaštene za zadavanje takvih naloga temeljem Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima.

Banka naloge prisilne naplate primljene od Fina-e izvršava iz raspoloživih novčanih sredstava svih računa i štednih uloga, odnosno novčanih pologa.

Temeljem naloga Fina-e Banka blokira oročen štedni ulog, te istekom ugovorenog roka dospijea izvršava plaćanje u cijelosti ili djelomično, a po nalogu nadležnih tijela raskida Ugovor i prije roka dospijea, bez otkaznog roka.

Iznimno, po oročenom štednom ulogu koji služi kao garancija odnosno založen je za plasman Banke, ne provodi se prisilna naplata po nalogu Fina-e.

### 10.2. Redoslijed izvršenja naloga određen zakonom

#### Prvi prioritet plaćanja

- nalozi pljenidbe temeljem Zakona o financijskom osiguranju, pri čemu se vremenom primitka smatra vrijeme primitka obavijesti o postojanju zaloga,
- nalozi Fine za provedbu ovrha na novčanim sredstvima.

#### Drugi prioritet plaćanja

- dospjela potraživanja Banke od Vlasnika.

#### Treći prioritet plaćanja

- nalozi predani od Vlasnika/opunomoćenika/zastupnika.

Banka je ovlaštena teretiti štedni ulog Vlasnika temeljem predane mjenice, ako postoji naznaka na mjenici da je naplativa u Banci, te ukoliko Banka od donositelja mjenice primi sve podatke potrebne za unovčenje mjenice. Banka vraća podnositelju mjenice za čije izvršenje na datum dospijea na računu Vlasnika nema pokrića.

Banka je u postupku ovrhe na novčanim sredstvima Korisnika, samo izvršitelj naloga nadležnog tijela i pri tome ne utvrđuje niti provjerava odnose između Korisnika i osobe koja je u nalogu naznačena kao vjerovnik.

Banka ne odgovara Korisniku za štetu koja bi mu nastala zbog provedbe nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog tijela.

Banka naplaćuje naknadu za izvršenje naloga nadležnog tijela.

## 11. PRIJEBOJ POTRAŽIVANJA

Banka može izvršiti prijeboj međusobno dospjelih potraživanja koja ima prema Vlasniku s bilo kojeg računa/štednog uloga, oročenog štednog uloga, odnosno novčanog pologa Vlasnika. Prijeboj će izvršiti u skladu s aktima Banke i sukladno odredbama pojedinog ugovora zaključenog između Banke i Vlasnika, te pozitivnim zakonskim propisima.

## 12. FINACIJSKO OSIGURANJE

Sukladno Zakonu o financijskom osiguranju, potpisom Ugovora Banka stječe založno pravo na oročenom štednom ulogu Vlasnika radi osiguranja naplate svih dospjelih, a nepodmirenih financijskih obveza Vlasnika prema Banci.

## 13. PRESTANAK UGOVORA

Ugovor prestaje nakon isteka roka oročenja, prijevremenim prekidom na zahtjev Vlasnika, smrću Vlasnika, izvanrednim otkazom od strane Banke.

## 14. PRIJEVREMENI RASKID NENAMJENSKI OROČENOG ŠTEDNOG ULOGA

Na pisani zahtjev Vlasnika ili opunomoćenika uz predočenje originalnog Ugovora, Banka može odobriti prijevremeni raskid nenamjenski oročenog štednog uloga.

### **Prijevremeni raskid oročenih depozita iz Redovne ponude**

Za oročene depozite u Redovnoj ponudi ugovorene na objavljene valute po kojima su iskazane kamatne stope, priznaje se kamatna stopa niže izdržane ročnosti, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

- Ako je kamatna stopa niže izdržane ročnosti veća od ugovorene, priznaje se ugovorena kamatna stopa.
- Ako u Redovnoj ponudi nije određena ročnost koja bi odgovarala izdržanoj ročnosti oročenja, priznaje se kamatna stopa koja se odobrava na štedne uloge po viđenju.

Za oročene depozite ugovorene u ostalim valutama za koje nije iskazana kamatna stopa, već je ista određena na dan ugovaranja, priznaje se kamatna stopa koja se odobrava na štedne uloge po viđenju.

### **Prijevremeni raskid oročenih depozita iz Akcijske ponude**

Za oročene depozite „Dnevno svježa kamata“ u valutama HRK,EUR,USD,CHF, priznaje se kamatna stopa koja se odobrava na štedne uloge po viđenju.

Za ostale oročene depozite u Akcijskoj ponudi i uz akcijske kamate, priznaje se kamatna stopa koja se odobrava na štedne uloge po viđenju, ukoliko nije drugačije ugovoreno.

### **Prijevremeni raskid oročenih depozita u posebnom slučaju**

Banka može priznati ugovorenu kamatnu stopu do dana raskida u slučaju:

- kada se novougovorenim štednim ulogom povećava glavnica oročenja u odnosu na raskinuti Ugovor,
- kada je rok dospjeća novougovorenog oročenog štednog uloga nakon roka dospjeća raskinutog Ugovora (uz uvjet minimalno iste glavnice),
- kod prenamjene iz nenamjenskog u namjenski depozit.

**14.1.** Obračun kamate za izdržanu ročnost po Ugovoru s fiksnom kamatnom stopom vrši se od dana ugovaranja ili od dana posljednjeg obnavljanja do dana prijevremenog raskida, primjenom fiksne kamatne stope izdržane ročnosti koja je važila na dan ugovaranja odnosno na dan posljednjeg obnavljanja.

Obračun kamate po Ugovoru s promjenjivom kamatnom stopom vrši od dana ugovaranja ili dana posljednjeg obnavljanja do dana prijevremenog raskida, uzimajući u obzir sve promjene kamatnih stopa koje su u tom razdoblju stupile na snagu. Ako Odlukom o visini pasivnih kamatnih stopa za fizičke osobe Banka nije propisala nižu ročnost od raskinutog Ugovora istovrsnog oročenja, Banka može primijeniti kamatnu stopu po viđenju,

Ako je ranije isplaćena kamata veća od iznosa kamate po obračunu, koja pripada Vlasniku u skladu s prethodnim stavkom, razliku kamate Banka će naplatiti iz oročenog depozita, odnosno s računa na koji je oročeni depozit prenesen.

## **15. PRIJEVREMENI RASKID NAMJENSKI OROČENOG ŠTEDNOG ULOGA**

Banka će odobriti prijevremeni raskid namjenski oročenog štednog uloga, nakon što je izvršila konačan obračun svojih potraživanja s osnova glavnice i kamate te svih pripadajućih troškova vezanih uz namjenu oročavanja, uz predočenje originalnog Ugovora.

Prilikom obračuna kamate Banka će priznati i obračunati:

- ugovorenu kamatnu stopu ako je oročeni depozit bio založen za kredit potrošača,
- kamatu na izdržanu ročnost ukoliko je oročeni depozit bio založen po izdanoj kreditnoj kartici, izdanoj garanciji, za kredit pravnog subjekta, za dopušteno prekoračenje na transakcijskom računu, odnosno drugim proizvodima Banke.

## **16. GUBITAK, UNIŠTENJE UGOVORA**

Na pisanu prijavu Vlasnika / opunomoćenika Banci da je Ugovor izgubljen, uništen ili na neki drugi način nestao, Banka će izvršiti blokadu štednog uloga.

Prijevremeni raskid Ugovora Banka će odobriti Vlasniku uz uvjet pisane izjave da se odriče svih prava naknadnog potraživanja iz Ugovora kojeg je proglasio izgubljenim, uništenim ili na neki drugi način nestalim, ako Ugovor naknadno pronađe ili opunomoćeniku na temelju posebne ovjerene punomoći Vlasnika i ovjerene gornje izjave.

## **17. NASLJEĐIVANJE OROČENOG ŠTEDNOG ULOGA**

Oročnim štednim ulogom preminulog Vlasnika mogu raspolagati jedino njegovi nasljednici na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju ili druge zakonom propisane isprave.

Banka onemogućava raspolaganje novčanim sredstvima odmah po primitku obavijesti o smrti Vlasnika do primitka pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju. Ako nakon smrti Vlasnika postoje dugovanja prema Banci, nasljednici su dužni podmiriti ih iz nasljeđenih sredstava.

## **18. IZVANREDNI OTKAZ**

Banka Vlasniku može otkazati Ugovor s petnaestodnevnom otkaznim rokom u sljedećim slučajevima:

- kada Vlasnik krši odredbe Ugovora i ovih Općih uvjeta ili drugog ugovora koji ima sklopljen s Bankom;
- ako je prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke;
- na zahtjev zakonodavca, nadzornog tijela
- ako Korisnik poslovanjem po Računu narušava ugled Banke
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva.

## **19. INFORMIRANJE VLASNIKA**

Banka će jednom godišnje Vlasnika obavijestiti o stanju njegovog oročenog štednog uloga putem Izvoda koji će uručiti Vlasniku u poslovnici Banke odnosno na drugi dogovoreni način. Informaciju o promjeni stanja oročenog štednog uloga Vlasnik može dobiti u poslovnici Banke u svako doba.

Vlasnik Banku mora obavijestiti u roku od 8 dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka, podataka o opunomoćenicima te drugim podacima koji se odnose na štedni ulog. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja obveza glede dostave promjena.

## **OSTALE OPĆE ODREDBE**

### **20. PRITUŽBE**

Klijent koji se ne slaže s poslovanjem Banke ili njezinim zaposlenicima prilikom obavljanja usluga sukladno s ovim Općim uvjetima odnosno dokumentom koji je izdala Banka, može uložiti pritužbu. Rok za podnošenje pritužbe je 8 dana od dana primitka dokumenta, odnosno obavljanja usluge.

### **21. MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA**

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga klijent i Banka rješavat će sporazumno.

Prigovor u vezi s obavljanjem usluga klijent može Banci dostaviti osobno, poštom na adresu Banke ili na elektronsku adresu Banke.

Ukoliko klijent nije suglasan s odlukom Banke u vezi prigovora, može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

U slučaju da klijent smatra da Banka pri obavljanju usluga na temelju ovih Općih uvjeta ne postupa sukladno odredbama Zakona, ima pravo uložiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

Hrvatska narodna banka u svom očitovanju na prigovor može uputiti klijenta na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Prigovor mora biti u pisanom obliku te sadržavati kratki zahtjev i sve činjenice na kojima temelji svoj prigovor. Klijent je dužan priložiti dokaze uz prigovor. Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred gore navedenim Centrom ima svojstvo ovršne isprave.

Rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje klijent i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

### **22. ZAVRŠNE ODREDBE**

Za sve što nije izričito regulirano Općim uvjetima, primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Banke i drugi opći akti Banke i zakonski propisi.

Opći uvjeti, njihove kasnije izmjene i dopune dostupni su svim klijentima pod jednakim uvjetima u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima posluje sa klijentima i na internetskoj stranici Banke: [www.hypo-alpe-adria.hr](http://www.hypo-alpe-adria.hr).

Banka može iste učiniti dostupnima i na drugi prikladan način.

U slučaju da neke od odredbi ovih Općih uvjeta nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i klijenta koristi se hrvatski jezik.

Na sve poslove i usluge regulirane ovim Općim uvjetima primjenjuje se isključivo pravo Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na Internet stranici Banke: [www.hypo-alpe-adria.hr](http://www.hypo-alpe-adria.hr).

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja oročenim depozitima građana u primjeni od 01.09.2012.godine.

**Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01.11. 2012. godine.**

**U Zagrebu, 16.10. 2012.**

Uprava, Hypo Alpe-Adria-Bank d.d.