

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA I OBAVLJANJU PLATNIH I OSTALIH USLUGA - stupaju na snagu 15. srpnja 2017. godine

## I UVOD

Ovim Općim uvjetima Banka utvrđuje način poslovanja s računima za plaćanje u Podravskoj banci d.d. Koprivnica (u daljnjem tekstu: Banka) te prava i obveze Banke i Vlasnika računa/Korisnika platne usluge za plaćanje (u daljnjem tekstu: Vlasnik računa).

Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga primjenjuju se na otvaranje i vođenje tekućih i žiro računa, korištenje distributivnih kanala, te drugih računa otvorenih temeljem zakona o potrošačima i poslovnim subjektima, izvršenje i evidentiranje platnih transakcija, formiranje i raspolaganje sredstvima, izvješćivanje Vlasnika računa o promjenama po računu, ukamaćivanje sredstava, obračunavanje i naplatu naknada za usluge Banke, te na zatvaranje računa.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta su Terminski plan, Odluka o tarifi naknada Podravske banke d.d. i Tečajna lista Banke važeća na dan primjene, posebni uvjeti za pojedinu dodatnu uslugu, bilo da su sastavni dio pojedinog ugovora ili su dostupni potrošačima na Internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr) ili u poslovnicama Banke.

Opći uvjeti zajedno s dokumentima iz prethodnog stavka ovih Općih uvjeta čine Okvirni ugovor, kao jedinstvenu cjelinu.

Opći uvjeti, Terminski plan primitka i izvršenja platnih transakcija, Odluka o kamatnim stopama, Tečajna lista Banke i Odluka o tarifi naknada dostupni su u pisanom obliku prilikom otvaranja računa za plaćanje na svim prodajnim mjestima Banke kao i na internet stranicama Banke: [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

Obavljanje svih ili pojedinih platnih usluga, Banka može na temelju ugovora povjeriti trećoj osobi.

Podaci o poslovanju preko računa za plaćanje su bankovna tajna sukladno Zakonu o kreditnim institucijama i mogu se priopćiti samo na zahtjev Vlasnika računa ili opunomoćenika te u ostalim slučajevima sukladno važećim propisima.

Računi za plaćanje podliježu nadzoru nadležnih tijela po osnovi poreznih obveza sukladno zakonu.

## II DEFINICIJE

**BANKA** Podravska banka d.d., Opatička 3, 48000 Koprivnica pružatelj usluga platnog prometa u skladu s Općim uvjetima, OIB:97326283154, MB:3015904 IBAN HR6323860021000010160, BIC: PDKCHR2X, Internet stranica [www.poba.hr](http://www.poba.hr), email: [info@poba.hr](mailto:info@poba.hr), Info telefon 072 20 20 20, tel. +38572655000, fax + 38572655200

## POSLOVNICE BANKE

Popis poslovnica Banke nalazi se na Internet stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr) Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Varaždinu pod brojem MBS 010000486. Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke, Zagreb, koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

**AKTI BANKE** svi dokumenti i odluke koje donose ovlaštena tijela Banke i koji su korisniku platne usluge dostupni na pojedinim kanalima distribucije, a uređuju prava, ovlasti i obveze korisnika i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same

**APOSTILE SUDA REPUBLIKE HRVATSKE**-ovjera ili legalizacija javnih isprava koje se koriste u međunarodnom pravnom prometu

**DISTRIBUTIVNI KANALI** predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje Bančinih proizvoda i usluga; poslovnice Banke, internetska stranica Banke, internetsko bankarstvo POBAklik, mobilno bankarstvo mPOBA, samouslužni bankomati, Info kiosk i sl.

**BANKOMAT** je elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i/ili uplate gotovog novca, plaćanja računa s otisnutim bar kodom te provjeri stanja na transakcijskom računu Korisnika kartice i druge usluge koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja. Transakcije se provode uz prisutnost kartice i identifikaciju Korisnika kartice na način uvjetovan od strane samog samouslužnog uređaja

**INFO KIOSK – Samouslužni uređaj** je elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija odnosno plaćanja računa s otisnutim bar kodom, ispisa izvoda po transakcijskom računu, pregleda prometa po transakcijskom računu i drugih usluga koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja. Transakcije se provode uz prisutnost kartice i identifikaciju Korisnika kartice na način uvjetovan od strane samog samouslužnog uređaja

**POS/EFTPOS UREĐAJ (Electronic Funds Transfer Point of Sale)** je elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovog novca; ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava

**OKVIRNI UGOVOR** jest ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji može sadržavati obvezu i uvjete otvaranja i vođenja računa za plaćanje, te distributivnih kanala (dalje u tekstu:ugovor).

**POTROŠAČ/KLIJENT** jest fizička osoba koja u ugovorima o platnim uslugama obuhvaćenima ovim Općim uvjetima djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

**NEPOTROŠAČ** jest fizička osoba koja obavlja registrirano djelatnost, te pravna osoba.

**KORISNIK PLATNE USLUGE/VLASNIK RAČUNA** je potrošač i nepotrošač-fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja. U daljem tekstu i Vlasnik računa.

**KORISNIK KARTICE/VLASNIK RAČUNA** - fizička osoba, pravna osoba, obrtnik ili osoba slobodne profesije sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koja koristi karticu za plaćanje roba i usluga te isplatu gotovine u zemlji i inozemstvu, uplatu na bankomatima Banke te ispisa izvoda i pregled prometa po transakcijskom računu na Info kiosku

**ZAMJENSKA KARTICA** - kartica koja se izdaje krajnjem korisniku kartice u zamjenu za izgublenu, ukradenu ili oštećenu karticu ili zbog promjene osobnih podataka

**KRAJNI KORISNIK KARTICE** je fizička osoba čije je ime otisnuto na kartici koju ovlaštena osoba za zastupanje imenuje u Pristupnici.

**OPUNOMOĆENIK** jest fizička osoba koju je Korisnik platne usluge-Vlasnik računa ovlastio da raspolaze sredstvima na računu, sukladno uputama Banke i dobivenoj punomoći.

**PLATITELJ** jest fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja daje nalog za plaćanje.

**PRIMATELJ PLAĆANJA** jest fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije,

**LIMIT POTROŠNJE** predstavlja okvir potrošnje svih pripadajućih kartica koji se definira u okviru raspoloživih sredstava na transakcijskom računu (stanje računa uvećano za iznos odobrenog okvirnog kredita/dopuštenog prekoračenja)

**BESKONTAKTNO PLAĆANJE** - platna transakcija s načinom autorizacije koji se obavlja prinošenjem kartice/drugog platnog instrumenta POS/EFTPOS uređaju. Ovisno o iznosu platne transakcije, kao i o funkcionalnostima POS/EFTPOS uređaja, autorizacija se vrši prinošenjem kartice/drugog platnog instrumenta uređaju ili prinošenjem kartice/drugog platnog instrumenta uređaju uz dodatan postupak unosa PIN-a

**JEDINSTVENA IDENTIFIKACIJSKA OZNAKA – IBAN** jest kombinacija slova, brojeva ili simbola koju Banka odredi, a koju Korisnik mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji,

**BIC (Business Identifier Code)** je jedinstveni međunarodni poslovni identifikator Banke, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija

**REFERENCA** brojčana oznaka koja se generira kod obrade naloga za plaćanje u Banci te koja platitelju/primatelju plaćanja omogućava identifikaciju platne transakcije

## PLATNI SUSTAVI

Platni promet u RH odvija se preko sljedećih platnih sustava:

- Hrvatski sustav velikih plaćanja (HSVP)

- Nacionalni klirinški sustav (NKS)

- Sustav TRAGET 2

- Sustav EURO NKS

**NALOG ZA PLAĆANJE** jest instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije,

**IZRAVNO PLAĆANJE** jest platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja,

**RADNI DAN** jest dan na koji posluje Banka ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti,

**DATUM IZVRŠENJA** je dan na koji Banka tereti račun platitelja.

**DATUM VALUTE ODOBRENJA** je dan na koji Banka odobrava račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ili kod primitka platne transakcije, dan na koji Banka odobrava račun Korisnika.

**RAČUN ZA PLAĆANJE** jest bilo koji račun koji vodi Banka na ime jednog ili više korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija (tekući, žiro račun, račun posebne namjene)

**TEKUĆI RAČUN** je transakcijski račun koji služi za izvršenje platnih transakcija fizičke osobe - potrošača.

**ŽIRO RAČUN** je transakciji račun koji služi za izvršenje platnih transakcija, a otvara se fizičkim i pravnim osobama/poslovnim subjektima koje s osnovu obavljanja trajne ili povremene djelatnosti ostvaruju dohodak.

**RAČUNI OSOBNE NAMJENE** je račun otvoren na temelju zakona ili posebnih propisa.

**PLATNA TRANSAKCIJA** jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Potrošač ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između Potrošača i primatelja plaćanja.

**PRODAJNO MJESTO** - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i/ili usluga.

**INTERNETSKO PRODAJNO MJESTO** – poslovni subjekt umrežen na Internet koje prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem Interneta.

**PIN** označava personalizirano sigurnosno obilježje koje čini osobni tajni identifikacijski broj korisnika platne usluge kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat je isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om.

**PERSONALIZIRANO SIGURNOSNO OBILJEŽJE** podaci na kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje te kartice, a osobito ime i prezime korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisana na kartici, datum važenja kartice, PIN i potpis korisnika kartice na kartici.

**PLATNA KARTICA** je sredstvo (debitna Maestro/Visa Electron kartica) koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. Platna Maestro kartica se izdaje uz mogućnost korištenja beskontaktna tehnologije. Platna Visa Electron se izdaje kao kontaktna kartica.

**PLATNI INSTRUMENT** je svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje.

**TRAJNI NALOG** je vrsta platne usluge za izvršenje kreditnog transfera koji se izvršava na temelju ugovornog odnosa između platitelja i njegova pružatelja platnih usluga, a kojom platitelj odobrava pružatelju platnih usluga da ispostavi nalog za plaćanje na teret njegova računa i provede plaćanje u korist određenog primatelja.

**IZRAVNO TEREĆENJE** je nacionalna ili prekogranična platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane platiteljevom pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

**POBAklik** usluga je financijski servis Banke koji putem interneta omogućava Korisniku usluge osobno i izravno obavljanje i pregled financijskih transakcija i stanja računa.

**mPOBA** - usluga je financijski servis Banke koji putem mobitela, tableta ili drugog mobilnog uređaja omogućava Korisniku usluge osobno i izravno obavljanje i pregled financijskih transakcija i stanja računa.

**AUTENTIFIKACIJA** - postupak koji uključuje identifikaciju i verifikaciju identiteta korisnika te davanja autorizacije/suglasnosti za izvršenje platne transakcije, a Banci omogućava provjeru korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja.

**mToken**- personalizirana aplikacija instalirana na mobilni uređaj koja se koristi za postupak autentifikacije.

**DISPLAY KARTICA** - nepersonalizirani fizički uređaj koji se koristi za postupak autentifikacije.

**NACIONALNA PLATNA TRANSAKCIJA** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu. Banka izvršava nacionalne platne transakcije u kunama i eurima sukladno nacionalnim pravilima i pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima.

**MEĐUNARODNA PLATNA TRANSAKCIJA** jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države. Banka izvršava prekogranične platne transakcije u eurima sukladno pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima.

**PREKOGRANIČNA PLATNA TRANSAKCIJA** jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima države potpisnice Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru, **TERMINSKI PLAN PRIMITKA I IZVRŠENJA PLATNIH TRANSAKCIJA** je informacija o vremenu u kojem će Banka izvršiti platni nalog.

**VAŽEA IDENTIFIKACIJSKA ISPRAVA** u smislu ovih Općih uvjeta je osobna iskaznica i putovnica.

**KARTIČNA PLATNA SHEMA** - skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji imatelju kartice omogućuju izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružatelja platnih usluga.

**SEPA** - jedinstveno područje plaćanja u eurima u kojem platitelji mogu zadavati i primiti plaćanja u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravilima i obvezama, bez obzira na to gdje se nalaze i da li se radi o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima.

Područje SEPA-e obuhvaća 34 države: sve članice EU-a te Island, Lihtenštajn, Norvešku, Švicarsku, Monako i San Marino.

**DRŽAVA ČLANICA** je država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

**MATIČNA DRŽAVA ČLANICA** je država članica u kojoj se nalazi registrirano sjedište pružatelja platnih usluga, a ako pružatelj platnih usluga nema registrirano sjedište prema svojem nacionalnom pravu, država članica u kojoj se nalazi njegova uprava.

**TREĆA DRŽAVA** je svaka strana država koja nije država članica.

**KREDITNI TRANSFER** je nacionalna ili prekogranična platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija na teret platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi instrukcije koju daje platitelj.

### III VRSTE PLATNIH USLUGA KOJE SE UGOVARAJU

Na osnovi predane dokumentacije i potpisanog Ugovora, Banka otvara račun za plaćanje i izdaje platne instrumente.

Vlasnik računa mora osigurati redovan priljev novčanih sredstava na račun za plaćanje, a Banka se obvezuje da će primiti uplate i obavljati isplate te prijenose novčanih sredstava u okviru raspoloživih sredstava na računu/pokriće na računu, sukladno Terminskom planu primitka i izvršenja platnih transakcija.

Banka može Vlasniku računa odobriti okvirni kredit po računu sukladno općim aktima Banke.

Vlasnik računa samostalno brine o poslovanju po računu za plaćanje te se dužan brinuti da na računu uvijek ima pokrića za zadane transakcije.

Banka i Vlasnik računa ovim Općim uvjetima definiraju obavljanje usluga platnog prometa, koje će Banka obavljati, sukladno važećem Zakonu:

1) usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje;

2) usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje;

3) usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun za plaćanje kod Banke ili kod drugog pružatelja platnih usluga:

– izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja, – izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, – izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;

4) usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom

– izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja,

– izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva,

– izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;

5) usluge izdavanja i/ili prihvaćanja platnih instrumenata;

6) usluge novčanih pošiljaka

Banka će obavljati sljedeće vrste platnih transakcija:

a) nacionalne platne transakcije

b) međunarodne platne transakcije

c) prekogranične platne transakcije

Platne transakcije će Banka izvršavati sukladno važećim propisima regulatora o rokovima izvršavanja te sukladno Terminskom planu izvršenja platnih transakcija Banke, koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

### IV OBVEZE INFORMIRANJA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Banka se obvezuje, prije obavljanja svake platne usluge/jednokratne platne transakcije/sklapanja okvirnog ugovora, predočiti Vlasniku računa nacrt okvirnog ugovora, općih uvjeta ili primjerak naloga za plaćanje koji sadrži sve potrebne podatke.

Okvirni ugovor, Opći uvjeti, Terminski plan primitka i izvršenja transakcija te Odluka o tarifi naknada pisani su lako razumljivim riječima te u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku.

Banka se obvezuje pružiti Vlasniku računa podatke o sebi kao pružatelju usluge plaćanja, o korištenju usluge plaćanja, o glavnim karakteristikama platne usluge koja će se pružiti i o podacima koji su nužni u svrhu pravilnog zadavanja naloga za plaćanje, o naknadama, tečaju i kamatnim stopama, o kanalima komunikacije između Banke i Vlasnika, zaštitnim i korektivnim mjerama, o promjeni i prestanku ugovora te o pravnoj zaštiti.

Za svaku pojedinu platnu transakciju koju zadaje izravno platitelj, Banka je dužna na zahtjev Vlasnika računa pružiti informacije o maksimalnom roku izvršenja i o svim naknadama koje snosi platitelj te o iznosu svake.

Vlasnik računa daje suglasnost za izvršenje platne transakcije potpisivanjem i preuzimanjem primjerka naloga za plaćanje s referencom obrade na šalterima Banke./prihvaćanjem reference naloga za plaćanje zadanog putem **POBAklik** i **mPOBA** usluge, potpisivanjem na EFT POS terminalima.

Vlasnik računa prihvaća da njegov PIN, utipkan i provjeren na bankomatu ili EFTPOS terminalu, odnosno potpis na potvrdi EFTPOS terminala koji nema PIN modul, bude isključiva i nedvojbena potvrda o obavljenoj usluzi podizanja gotovine na isplatnim mjestima, plaćanja računa.

Vlasnik računa ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što ga je Banka zaprimila i obradila u svom sustavu i dodijelila mu referencu.

Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Vlasnik računa ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije.

U slučaju izravnog terećenja Vlasnik računa može opozvati nalog za plaćanje, najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja.

Naloga za čije izvršenje na dan valute nije bilo pokrića na računu, ili je bilo sredstava samo za djelomično izvršenje naloga, a ne u punom iznosu zadanog naloga, Banka neće izvršiti. O izvršenim i neizvršenim nalogima za plaćanje Banka obavještava Vlasnika računa putem izvoda.

Banka će zaprimljene naloge za plaćanje izvršavati s datumom valute određenim u nalogu, ako su zaprimljeni u skladu s objavljenim važećim Terminskim planom primanja i izvršenja naloga u Banku, s kojim se svaki Vlasnik računa može upoznati na svim prodajnim mjestima Banke i Internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

Maksimalnim rok za izvršenje platne usluge sukladan je važećem Terminskom planu za izvršenje platnih transakcija Banke.

O visini dnevnog/sedmodnevnog limita za isplatu gotovine i plaćanje, računa, roba i usluga na bankomatima i EFTPOS uređajima utvrđuje Banka i obavještava Korisnika kartice pri aktiviranju kartice. Ti limiti su ograničeni limitima mreže u kojoj se platna kartica koristi.

Odlukom o kamatnim stopama Banke utvrđuju se kamatne stope te način i rokovi obračuna kamata kao i valutiranje promjena po računima za plaćanje.

Odlukom o tarifi naknada za platne usluge koje obavlja Banka utvrđuju se visina naknada za platne usluge. Kamate, naknade te način i rokovi njihova obračuna su promjenjivi sukladno s navedenim odlukama.

O stanju na računu za plaćanje Vlasnicima računa, odbijenim ili neizvršenim nalogima naknadama po tom računu, iznosu, kamatama, tečaju i drugim informacijama iz platne transakcije, Banka se obvezuje jednom mjesečno, putem Izvoda obavijestiti Vlasnika računa u pismenom obliku, bez naknade, na ugovoreni način.

Iste informacije putem Izvoda, Banka Vlasniku računa stavlja na raspolaganje putem internetskog bankarstva, ako koristi tu uslugu.

Na zahtjev Vlasnika računa, Banka će jednom mjesečno dostavljati Izvod o stanju i promjenama po računima otvorenim u Banci, u papirnatom obliku, bez naknade.

Smatra se da je Izvod po računu pravilno uručen ako je preuzet u poslovnici /sjedištu Banke, putem internetskog bankarstva, ili ako je poslan na adresu koju je odredio Vlasnik računa.

Svako dodatno ili češće obavještanje na zahtjev Vlasnika računa, Banka može omogućiti uz naknadu određenu Odlukom o tarifi naknada za usluge Podravske banke d.d. Izvod je klijentima dostupan i na Info kiosku čiji se tisak naplaćuje sukladno Odluci o tarifi naknada Podravske banke d.d.

Banka može kompletnu obradu prometa i stanja po računima i izvješćivanje Vlasnika računa o istome povjeriti trećoj osobi, koja će iste podatke u obliku dogovorenih izvoda o prometu i stanju na računu dostavljati na njegovu adresu, a Banka se obvezuje zaštititi navedene podatke kao bankovnu tajnu od svakog neovlaštenog pristupa, na što Vlasnik računa izričito pristaje potpisom na okvirnom ugovoru. Jezik na kojem će se podaci dostaviti je hrvatski jezik.

## V OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA ZA PLAĆANJE

### Uplata osnivačkog pologa

Prije otvaranja računa za plaćanje, osnivači poslovnog subjekta uplaćuju gotovinu za osnivački polog. Uplata se može obaviti u bilo kojoj poslovnici Banke na račun otvoren za tu namjenu i temeljem koje Banka izdaje potvrdu o uplati osnivačkog pologa za potrebe registracije poslovnog subjekta kod nadležnog tijela.

Kada se poslovnom subjektu otvori račun za plaćanje, sredstva osnivačkog pologa prenose se na novootvoreni račun. Ukoliko je postupak registracije obustavljen, osnivački polog se vraća uplatitelju na njegov zahtjev, uz povrat originalne potvrde o uplati osnivačkog pologa.

### Uplata sredstava za dokapitalizaciju

Uplata novčanih sredstava za dokapitalizaciju može se obaviti u bilo kojoj poslovnici Banke. Uplate se izvršavaju u korist računa klijenta s pozivom na broj, navedenim opisom plaćanja i uz podatak o broju računa i naziva poslovnog subjekta za koji se obavlja dokapitalizacija.

Po izvršenoj uplati Banka izdaje potvrdu o dokapitalizaciji te ju dostavlja dogovorenim načinom dostave.

Za izdavanje navedenih potvrda Banka obračunava naknadu sukladno važećoj Odluci o tarifi naknada Banke, dostupnu Vlasniku računa na svim prodajnim mjestima Banke i Internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

Banka otvara račun za plaćanje na temelju zahtjeva i propisane dokumentacije u poslovnicama Banke. Za istinitost i potpunost svih podataka danih u zahtjevu odgovara Vlasnik računa.

Banka otvara sljedeće vrste računa za plaćanje: tekući račun, žiro račun te račune za posebnu namjenu.

### Otvaranje računa za plaćanje

Banka otvara transakcijske račune na temelju okvirnog ugovora sklopljenog s Vlasnikom računa kojima se reguliraju uvjeti otvaranja i vođenja transakcijskog računa i/ili na temelju propisa.

Banka u skladu s propisima kojima se uređuje provedba ovrhe na novčanim sredstvima izvršava naloge za plaćanje iz sredstava na transakcijskim računima u okviru raspoloživih sredstava / raspoloživog stanja na računu.

Podatke o transakcijskim računima Banka je dužna voditi u registru transakcijskih računa i dostavljati ih nadležnim tijelima sukladno važećim propisima.

Banka vodi transakcijske račune u službenoj valuti Republike Hrvatske i u valutama s Tečajne liste Banke, ovisno o vrsti transakcijskog računa, sukladno odredbama ugovora.

Sredstva na transakcijskim računima vode se kao sredstva po viđenju, a Banka ih osigurava pri instituciji za osiguranje štednih uloga sukladno zakonu.

Vlasnik računa može, u pisanoj formi, opunomoćiti jednu ili više osoba na način propisan od strane Banke, odnosno sukladno specijalnoj punomoći ovjerenoj kod javnog bilježnika, odnosno konzularnog predstavništva, odnosno drugog nadležnog tijela strane države uz Apostile suda Republike Hrvatske. Osim

Vlasnika računa te opunomoćenika, platne transakcije mogu inicirati zakoniti zastupnici ili skrbnici korisnika platne usluge.

Banka može, po svojoj diskrecijskoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja, odbiti zahtjev za otvaranje računa za plaćanje iako Klijent ispunjava uvjete navedene u ovoj točki.

### Otvaranje tekućeg računa potrošača

Tekući račun mogu otvoriti poslovno sposobne osobe koje ostvaruju priljev sredstava na tekući račun i prihvaćaju uvjete poslovanja Banke definirane u ovim Općim uvjetima.

Priljev sredstava na tekući račun ostvaruje se:

- doznačivanjem plaće i drugih primanja na osnovi danog pismenog Ovlaštenja Vlasnika računa poslodavcu kod kojega je zaposlen,
- doznačivanjem sredstava od ovlaštenih zavoda/fondova s osnova mirovina i invalidnina, doplatka za djecu, naknada za bolovanja, naknada za porodijski dopust i dr.,
- doznačivanjem sredstava putem ovlaštenih organizacija platnog prometa,
- prijenosom sredstava s drugih računa koji se vode u Banci i
- gotovinskim uplatama u Banci.

Banka će osobi kojoj odobri otvaranje tekućeg računa izdati platnu karticu s PIN-om ili bez PIN-a.

Platna kartica je dokument kojim Vlasnik računa ili opunomoćenik uz osobnu ispravu dokazuje svoj identitet u poslovanju s tekućim računom. Istoj osobi otvara se samo jedan tekući račun.

Ako je Banka odobrila izdavanje platne kartice s PIN-om, korisnicima (Vlasnik računa i opunomoćenik) se kartice uručuju na kućnu adresu, a PIN za aktiviranje kartice korisnik kartice podiže u Banci i potpisuje potvrdu o preuzimanju PIN-a.

### Otvaranje žiro računa potrošača

Banka otvara žiro račun fizičkim osobama koje ostvaruju prihode s osnova autorskih honorara, dopunskog rada ili na temelju drugih prihoda u skladu sa zakonskim propisima, a koji podliježu nadzoru po osnovi poreznih obveza sklapanjem Okvirnog ugovora – kunskog/deviznog.

Sukladno Zakonu o porezu na dohodak Banka otvara žiro račun i stranim fizičkim osobama koje primaju novčana sredstva koja podliježu poreznim propisima Republike Hrvatske.

Žiro račun fizičkim osobama-potrošačima Banka otvara na osnovi važeće identifikacijske isprave.

### Punomoć

Vlasnik računa može prilikom otvaranja računa ili kasnije ovlastiti drugu osobu za raspolaganje sredstvima na računu. Punomoćnik može biti svaka poslovno sposobna punoljetna osoba. Punomoć se daje na obrascu u Banci ili sastavljanjem iste kod javnog bilježnika u RH. Strane punomoći, koju je netko tko živi u inozemstvu dao nekom, vrijede pod uvjetom da postoji ovjeren prijevod sudskog tumača za taj jezik, te pod uvjetom da su iste ovjerenе od našeg diplomatskog predstavništva, odnosno drugog nadležnog tijela strane države uz Apostile suda Republike Hrvatske, a trajanje je do poziva ili do roka, ako je naveden u njoj (APOSTILE SUDA REPUBLIKE HRVATSKE-ovjera ili legalizacija javnih isprava koje se koriste u međunarodnom pravnom prometu). Opunomoćenik raspolaze sredstvima na računu sukladno Bančnim uputama i dobivenoj punomoći.

Vlasnik računa u cijelosti odgovara za raspolaganje opunomoćene osobe sredstvima na računu. Punomoć vrijedi do pismenog opoziva Vlasnika računa, zatvaranja računa, smrti Vlasnika računa ili smrti opunomoćenika.

### Maloljetnici i otvaranje računa

Banka može otvoriti žiro račun i na zahtjev maloljetnog građanina u svrhu priljeva po osnovi stipendija, nagrada učenika na natjecanjima, rada učenika i studenata u servisima/udrugama, na sezonskim ili nekim drugim poslovima, odnosno za sve ostale primatke koji su zakonom obvezni primati na žiro račun te za isplate s žiro računa.

Maloljetnik koji posjeduje osobnu iskaznicu (nakon navršenih 15 godina života) može samostalno sklopiti okvirni ugovor, uz predočenje osobne iskaznice.

Za maloljetne osobe mlađe od 15 godina odnosno maloljetne osobe koje ne posjeduju osobnu iskaznicu, žiro račun otvara zakonski zastupnik koji je prilikom otvaranja računa dužan Banci, uz važeću osobnu ispravu sa slikom, kojom dokazuje svoj identitet, predočiti i originalni Rodni list kojim dokazuje roditeljstvo.

U slučaju da maloljetna osoba iz prethodnog stavka nema zakonskog zastupnika, račun otvara skrbnik koji je dužan Banci, uz važeću osobnu ispravu, sa slikom, kojom dokazuje svoj identitet, predočiti originalno pravomoćno Rješenje centra za socijalnu skrb.

### Otvaranje i vođenje posebnog računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe

Sukladno pozitivnim propisima, Banka, temeljem naloga Financijske agencije, otvara korisniku poseban račun za primanje uplata i obavljanje isplata sredstava koja su izuzeta iz ovrhe (poseban račun).

Prilikom otvaranja posebnih računa sklapa se pojedinačni ugovor s korisnikom. Na poseban račun Banka prima isključivo uplate uplatitelja navedenih u nalogu/obavijesti Financijske agencije. Svaku uplatu na Poseban račun izvršenu od strane osoba koje nisu navedene u nalogu/obavijesti Financijske agencije Banka će vratiti uplatitelju. Novčanim sredstvima na Posebnom računu korisnik može raspolagati samo u poslovnici Banke.

Uz poseban račun ne mogu se ugovoriti dodatne usluge Banke. Uz poseban račun vlasnik računa mora imati u Banci otvoren tekući račun/transakcijski račun, kojeg ne može zatvoriti sve dok ima otvoren poseban račun.

U slučaju da korisnik nema otvoren poseban račun, a Banka prepoznaje da su na račun uplaćena sredstva koja su izuzeta od ovrhe, Banka će o navedenom obavijestiti Vlasnika računa uz napomenu da će ukoliko u roku od 8 (osam) dana ne otvori poseban račun postupiti po nalogu Financijske agencije. Eventualne kamate po posebnom računu Banka isplaćuje na taj račun. Banka poseban račun zatvara temeljem naloga Financijske agencije.

### Otvaranje žiro računa nepotrošača/poslovnog subjekta

Banka otvara žiro račun nepotrošaču/poslovnom subjektu temeljem dokumentacije:

1. o pravnom subjektivitetu

- rješenje o upisu u sudski registar ili Izvod iz Registra odnosno Rješenje o upisu dijela pravne osobe u sudski registar ili u registar nadležnog tijela, ako je upis u registar propisan

- akt nadležnog tijela o osnivanju, ako se Vlasnik računa ne upisuje u registar i nije osnovan na temelju zakona.

Poslovni subjekt je dužan predočiti Banci izvornik dokumentacije, ne stariji od tri mjeseca – Banka zadržava kopije istih.

2. izvoda iz registra ne stariji od 12 mjeseci, a uvidom u registar preko interneta, djelatnik Banke radi ovjeru istovjetnosti donesenog rješenja s onim objavljenim na internetu, izvod iz zakona, ako je Vlasnik računa osnovan temeljem zakona odnosno drugog propisa

3. Obavijesti o razvrstavanju prema Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti od Državnog zavoda za statistiku.

Obrtnik dostavlja obrasce: RL-1 (Podaci o obrtu) i RL-3 (Podaci o djelatnostima obrta) ako su sastavni dio rješenja o upisu u obrtni registar.

4. Prijava potpisa osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu i prijava pečata kojim će ovjeravati naloge za plaćanje dane na obrascima platnog prometa

Poslovni subjekti pri otvaranju računa u Banci, popunjavaju u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, sljedeće obrasce:

- Upitnik za klijente,

- Upitnik za politički izložene osobe te

-obrazac Podaci o beneficijarnim stvarnim vlasnicima klijenta. Okvirni ugovor sklapaju ovlaštena osoba u Banci i osoba/e ovlaštene za zastupanje Vlasnika računa ili sam Vlasnik računa.

Okvirni ugovor se može sklopiti putem opunomoćenika Vlasnika računa isključivo temeljem punomoći ovjerene od strane javnog bilježnika.

Vlasnik računa određuje ovlaštene osobe za raspolaganje sredstvima na računu (dalje u tekstu: Opunomoćenik) i pravovremeno izvještava Banku o svim izmjenama nastalim na ovlastima ovlaštenika, jer u protivnom sam odgovara za nastalu štetu zbog nepravovremenog obavještanja.

Vlasnici računa su dužni Opunomoćenika upoznati s njihovim pravima i obvezama u izvršenju danih ovlasti za raspolaganje sredstvima na Računu. Vlasnici računa odgovorni su Banci za eventualnu štetu nastalu kao posljedica prekoračenja ovlasti od strane Opunomoćenika, odnosno zbog nepravovremenog obavještanja o prekoračenju ovlasti.

Ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na Računu Vlasnik računa daje, mijenja i opoziva isključivo u pisanom obliku.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za eventualnu štetu nastalu kao posljedica propuštanja Vlasnika računa da pravovremeno dostavi Banci obavijest iz prethodnog stavka.

Vlasnik računa je dužan nadzirati ovlasti korištenja koje je dao ovlaštenicima te je odgovoran Banci za eventualnu štetu nastalu kao posljedica prekoračenja ovlasti od strane Opunomoćenika.

### Promjena osoba ovlaštenih za zastupanje Vlasnika računa

U slučaju kada nova osoba/e ovlaštene za zastupanje Vlasnika računa – Zastupnik, želi opozvati ovlasti Opunomoćenika ili imenovati nove, svoje ovlaštenje za zastupanje dokazuje Rješenjem o upisu u sudski registar nadležnog Trgovačkog suda ili drugi propisani registar nadležnog državnog tijela.

Iznimno, kao dokaz promjene osoba/e ovlaštene za zastupanje –Zastupnik, prihvaća se prije dostavljanja Rješenja o upisu u sudski registar, sljedeća dokumentacija:

- za dioničko društvo:

Odluka Nadzornog odbora o opozivu člana Uprave o imenovanju novog člana Uprave, na kojoj je potpis predsjednika Nadzornog odbora društva ovjeren kod javnog bilježnika i Izjava o prihvaćanju imenovanja potpisana od strane novog člana Uprave, sastavljena u formi javnobilježničkog akta, u izvorniku ili preslici ovjerenoj od strane javnog bilježnika

preslika prijave za upis promjene člana uprave, na kojoj je vidljiv žig prijemnog ureda nadležnog Trgovačkog suda

- za društvo s ograničenom odgovornošću i ostale poslovne subjekte.

Odluka Skupštine ili Nadzornog odbora o opozivu zastupnika i imenovanju novog zastupnika, na kojoj su potpisani članova društva ili Predsjednika Nadzornog odbora, ovjereni kod javnog bilježnika i izjava o prihvaćanju imenovanja potpisana od strane novog zastupnika sastavljena kod javnog bilježnika, u izvorniku ili preslici ovjerenoj kod javnog bilježnika

preslika prijave za upis promjene zastupnika, na kojoj je vidljiv žig prijemnog ureda nadležnog Trgovačkog suda

### Otvaranje žiro računa nerezidentima – nepotrošačima

Nerezidenti (predstavništva stranih pravnih osoba koja obavljaju gospodarsku djelatnost u inozemstvu) dostavljaju:

1. Izvod iz registra predstavništava koji se vodi pri nadležnom tijelu u Republici Hrvatskoj, ne stariji od tri mjeseca

2. Punomoć s potpisima osoba opunomoćenih za raspolaganje sredstvima na računu predstavništva, koju je potpisala odgovorna osoba predstavništva.

Ovjerenu presliku identifikacijskog dokumenta ovlaštenih osoba, ukoliko fizičke osobe ovlaštene za poslovanje s nerezidentnim računom osobno ne dolaze u Banku.

3. Uvjerenje Porezne uprave o dodijeljenom OIB-u

Nerezidenti (strana diplomatska i konzularna predstavništva) dostavljaju:

1. Potvrdu Ministarstva vanjskih poslova i europskih integracija Republike Hrvatske da je predstavništvo upisano u njihovu evidenciju s priloženim popisom notificiranih osoba, ne stariji od tri mjeseca

2. Punomoć s potpisima osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu koji izdaje i ovjerava notificirana odgovorna osoba predstavništva.

Ovjerenu presliku identifikacijskog dokumenta ovlaštenih osoba, ukoliko fizičke osobe ovlaštene za poslovanje s nerezidentnim računom osobno ne dolaze u Banku.

2. Uvjerenje Porezne uprave o dodijeljenom OIB-u

Nerezidenti (strane udruge, zaklade, fondacije i druge strane neprofitne organizacije koje djeluju na teritoriju Republike Hrvatske) dostavljaju:

1. Izvod iz registra koji se vodi kod nadležnog ministarstva Republike Hrvatske, ne stariji od tri mjeseca

2. Punomoć s potpisima osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu koji izdaje i ovjerava notificirana odgovorna osoba. Ovjerenu presliku identifikacijskog dokumenta ovlaštenih osoba, ukoliko fizičke osobe ovlaštene za poslovanje s nerezidentnim računom osobno ne dolaze u Banku.

2. Uvjerenje Porezne uprave o dodijeljenom OIB-u

Nerezidenti (međunarodne misije) koje djeluju na temelju međunarodnog akta dostavljaju:

1. Potvrdu o akreditaciji međunarodne misije pri nadležnom tijelu u Republici Hrvatskoj iz koje se vidi puni naziv misije te naziv međunarodnog akta na osnovi kojeg misija djeluje, ne stariji od tri mjeseca

2. Punomoć s potpisima osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na računu koji izdaje i ovjerava notificirana odgovorna osoba strane misije. Ovjerenu presliku identifikacijskog dokumenta ovlaštenih osoba, ukoliko fizičke osobe ovlaštene za poslovanje s nerezidentnim računom osobno ne dolaze u Banku.

3. Uvjerenje Porezne uprave o dodijeljenom OIB-u

Za otvaranje računa nerezidentu (pravna osoba sa sjedištem u inozemstvu, trgovac pojedinac, obrtnik, druga fizička osoba koja samostalnim radom obavlja gospodarsku djelatnost u inozemstvu i podružnica rezidentnog trgovačkog društva koje posluje u inozemstvu) dostavljaju se sljedeći dokumenti sukladno važećoj odluci HNB:

1. Izvod iz registra u koji je upisan u zemlji u kojoj ima registrirano sjedište ili ako je osnovan u zemlji gdje se ne upisuje u takav registar, drugu valjanu ispravu o osnivanju u skladu s propisima zemlje sjedišta nerezidenta iz koje se vidi pravni oblik nerezidenta i vrijeme osnivanja

Isprava ne smije biti starija od 3 mjeseca te mora biti na hrvatskom jeziku u izvorniku ili ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik ako je izvornik na nekom drugom jeziku. Umjesto izvornika može se prihvatiti ovjerena preslika isprave ili izvod iz registra nadležnog tijela koji je ovjerio javni bilježnik. U tom slučaju mora biti naznačen dan uvida u registar odnosno dan izdavanja izvoda iz registra.

U skladu s procedurom Banke Vlasnik računa – Nerezident dužan je svake godine dostaviti Banci novi izvod iz sudskog registra za tekuću godinu, koji ne smije biti stariji od tri mjeseca. Banka mora Izvod zaprimiti najkasnije do 30. lipnja tekuće godine. Ukoliko nerezident to ne učini, Banka će blokirati korištenje sredstava na računu kao i nove priljeve sredstava na račun nerezidenta do dostavljanja potrebne dokumentacije ili na pismeni zahtjev klijenta isplatiti sredstva i zatvoriti račun.

2. punomoć s potpisima osoba opunomoćenih za raspolaganje sredstvima na računu, koji je potpisao zakonski zastupnik nerezidenta. Ovjerenu presliku identifikacijskog dokumenta ovlaštenih osoba, ukoliko fizičke osobe ovlaštene za poslovanje s nerezidentnim računom osobno ne dolaze u Banku.

3. posljednje godišnje financijsko izvješće o poslovanju trgovačkog društva u matičnoj zemlji ili u zemlji u kojoj obavlja registriranu djelatnost. Financijsko izvješće mora biti ovjereno od strane revizorske kuće ili porezne uprave. Nerezident koji posluje kraće od godinu dana podnosi financijsko izvješće o poslovanju za proteklo razdoblje poslovanja u tekućoj godini. Ako nerezident nema obvezu izračunavanja financijskog izvješća u matičnoj zemlji, dostavlja dokument o plaćenom porezu

4. Uvjerenje Porezne uprave o dodijeljenom OIB-u

Nerezidenti iz EU i trećih zemalja dužni su Banci dostaviti informaciju o PDV broju (VAT NUMBER) koji im je dodijeljen u matičnoj državi. Nerezidenti iz trećih zemalja ukoliko su u PDV sustavu matične države dužni su o tome dostaviti Banci pismenu potvrdu.

Nerezidenti pri otvaranju računa u Banci popunjavaju, u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca, sljedeće obrasce:

- Upitnik za klijente,

- Upitnik za politički izložene osobe te  
- obrazac Podaci o beneficijarnim stvarnim vlasnicima klijenata.  
Na temelju zahtjeva i Okvirnog ugovora, Banka otvara Vlasniku računa, račun koji se upisuje u Registar računa klijenata Banke.  
Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja odbije otvoriti račun.  
Vlasnik računa je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na temelju kojih je Banka otvorila i vodi Račun. Vlasnik računa dužan je nadoknaditi Banci svaki gubitak ili trošak koji je proizašao iz neistinitih i/ili nepotpunih podataka, dostavljenih od strane Vlasnika računa.  
Vlasnik računa je dužan o svakoj promjeni podataka koji se upisuju u registar računa u Banci, pisanim putem obavijestiti Banku odmah, a najkasnije u roku od 8 dana od dana nastanka promjene i dostaviti Banci dokumentaciju.  
Vlasnik računa ovlašćuje Banku da podatke iz Registra računa klijenata Banke može prosljediti Financijskoj agenciji.  
Vlasnik računa dužan je na zahtjev Banke dostaviti potrebne podatke za osobe ovlaštene za zastupanje i raspolaganje sredstvima. Vlasnik računa je suglasan da se ovlaštenje iz prethodnog stavka primjenjuje i u slučaju kada je Vlasnik računa ugovorio s Bankom obavljanje poslova platnog prometa putem FINE, a u kom slučaju je Banka ovlaštena prosljediti FINI podatke navedene u prethodnom stavku.

## **VI PRAVA I OBVEZE U VEZI S PRUŽANJEM I KORIŠTENJEM USLUGA PLAĆANJA**

### **Sadržaj naloga za plaćanje**

Banka će primati i izvršavati sve naloge za plaćanje za izvršenje nacionalnih platnih transakcija u svim valutama, a koji su u skladu sa Zakonom o platnom prometu i ostalim propisima. Nalog za plaćanje jest instrukcija kojom platitelj traži izvršenje platne transakcije u svim valutama a sadrži sljedeće osnovne elemente: naziv (ime) platitelja, broj računa platitelja, naziv (ime) primatelja plaćanja, broj računa primatelja, oznaku valute plaćanja, iznos, opis plaćanja, poziv na broj platitelja, poziv na broj primatelja, datum izvršenja i šifru namjene plaćanja.

Nalog za plaćanje mora najmanje sadržavati naziv (ime) platitelja, broj računa primatelja plaćanja, valutu plaćanja i iznos. Korisnik platne usluge uvijek ima pravo popuniti i sve ostale osnovne elemente naloga za plaćanje.

Sadržaj naloga za plaćanje mora biti ispravno popunjen, čitak te potpisan od ovlaštenog nalogodavatelja. Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način mijenjan, kao i za kojeg nema raspoloživog stanja /pokrića, za izvršenje istog ili u slučajevima kada je nalog odbijen od treće strane, u drugim kanalima namire. U slučaju odbijanja naloga za plaćanje, Banka će Klijente obavijestiti o razlozima odbijanja i postupcima za ispravljanje svih pogrešaka koji su doveli do odbijanja naloga za plaćanja i to na način propisan ovim općim uvjetima Banke.

Banka ne odgovara za štetu koja može nastati kao posljedica zakašnjenja u obradi naloga za plaćanje ako je šteta uzrokovana potrebom dodatnog kontakta Banke s Vlasnikom računa radi nadopune istog.

### **Potpisivanje naloga za plaćanje/Ovjera**

Sve vrste naloga za plaćanje koji se dostavljaju u Banku u papirnom obliku i moraju biti potpisani od strane Vlasnika računa, zakonskog zastupnika ili Opuномоćenika te ovjereni prijavljenim pečatom.

Nalozima za plaćanje zaprimljeni u Banku putem internet bankarstva i mobilnog bankarstva ovjeravaju se na način ugovoren u Pristupnici te Općim uvjetima poslovanja Podravske banke za upotrebu direktnih kanala i ostaloj dokumentaciji kojom se regulira elektronski način zadavanja naloga za plaćanje.

Prilikom plaćanja ili isplate gotovine na EFT POS uređajima platnom karticom, Korisnici kartica identificiraju se potpisom ili PIN-om, a prilikom isplate na bankomatu, PIN-om. Kod plaćanja računa na bankomatima i Info kiosku platnom karticom, korisnik se identificira PIN-om.

Pri poslovanju s tekućim računom Vlasnik računa obavezan je identificirati se platnom karticom i važećom identifikacijskom ispravom u skladu s ovim Općim uvjetima.

Prilikom potpisivanja u poslovanju s tekućim računom, potpis Vlasnika računa mora biti istovjetan potpisu deponiranom na bankovnoj kartici.

Pravilno utipkan i provjeren PIN služi kao isključiva i nedvojbeno potvrda o obavljenoj usluzi na bankomatu, Info kiosku ili EFTPOS terminalu. Korisnik kartice dužan je držati u tajnosti svoj PIN i ne smije ga nikome priopćiti niti označiti na samoj kartici. Sav rizik zlouporabe PIN-a pada na teret Vlasnika računa.

Potvrda transakcije obavljene na EFTPOS terminalu koji nema PIN-modul je potpis Vlasnika računa.

Korisnik kartice pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu svoj identitet potvrđuje sljedećim podacima: brojem kartice, datumom isteka valjanosti kartice i opcionalno sigurnosnim kodom otisnutim na poleđini kartice.

Korisnik kartice pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu, pri telefonskim narudžbama, plaćanjem cestarina i slično sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu ako je do zlouporabe došlo zbog nemara ili krajnje nepažnje korisnika kartice odnosno zbog korištenja kartice protivno općim uvjetima poslovanja.

### **Primitak naloga za plaćanje**

Banka prima naloge za plaćanje u skladu s objavljenim važećim Terminskim planom zaprimanja i izvršenja naloga, s kojim se svaki Vlasnik računa može upoznati na svim prodajnim mjestima Banke i na Internet stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

Naloge za bezgotovinsko plaćanje Banka može zaprimiti do 60 dana unaprijed, samo putem Internet bankarstva – *POBAklik* i mobilnog bankarstva *mPOBA* sukladno važećim Općim uvjetima poslovanja Podravske banke za upotrebu direktnih kanala.

Međubankovne naloge za bezgotovinsko plaćanje zadane u papirnom obliku, Banka može zaprimiti u poslovnici Banke do 1 dan unaprijed.

Vlasnik računa i njegovi Opuномоćenici mogu s Bankom sklopiti posebne ugovore kojima Banku ovlašćuju da na teret računa klijenta obavlja redovna ili povremena plaćanja, Trajni nalog/Izravno terećenje.

Banka će izvršavati Trajne naloge/Izravno terećenje u skladu s uvjetima definiranim od strane Vlasnika računa Ako zadani dan za plaćanje Trajnog naloga/Izravno terećenje nije radni dan Banke, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan.

Banka izvršava Trajni nalog/Izravno terećenje samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće čitavog definiranog iznosa plaćanja i naknade za obavljanje platne usluge sukladno važećoj Odluci o tarifi naknada.

U slučaju da se Trajni nalog/Izravno terećenje ne izvrši na zadani dan zbog nedovoljno sredstava na računu, plaćanje će se pokušati provesti naknadno do kraja tekućeg kalendarskog mjeseca, odnosno sukladno ugovorenom s primateljem i važećim Terminskim planom primitka i izvršenja naloga.

### **Odbijanje naloga za plaćanje**

Sadržaj naloga za plaćanje mora biti ispravno popunjen, čitak te potpisan od ovlaštenog nalogodavatelja. Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način mijenjan.

Banka o odbijanju, razlozima odbijanja te o postupku za ispravljanje grešaka koje su dovele do odbijanja obavještava Vlasnika računa: Nalog koji je odbijen smatra se da nije ni primljen. Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje koji ispunjava sve uvjete ranije navedene ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i financiranje terorizma ili internim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa.

### **Neopozivost naloga za plaćanje**

Vlasnik računa ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što ga je Banka primila, obradila u svom sustavu i dodijelila mu referencu, odnosno Banka je primila suglasnost.

Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Opoziv trajnog naloga mora se predati Banci za sljedeći mjesec, najmanje mjesec dana prije datuma određenog za plaćanje.

U slučaju izravnog terećenja, kada se primjenjuje ugovoreni dan, Vlasnik računa može opozvati nalog za plaćanje, najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja.

Banka je dužna izvršiti prijenos punog iznosa platne transakcije bez umanjivanja za iznos naknade. Iznimno Banka može ugovoriti s Vlasnikom računa i drugačije.

### **Način raspolaganja sredstvima na računu za plaćanje**

Vlasnik računa raspolaze sredstvima na svom računu na temelju naloga za plaćanje, do visine raspoloživog stanja novčanih sredstava na računu.

Nalozima za plaćanje predaju se na obrascima platnog prometa u papirnom obliku, putem magnetnog medija u poslovnicama Financijske agencije, putem Internet bankarstva – *POBAklik*, mobilnog bankarstva *mPOBA*, bankomata, Info kioska te temeljem ugovornog odnosa.

Za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija putem internet bankarstva, Vlasnik računa potpisuje svu potrebnu dokumentaciju sukladno internim aktima Banke te prima paket podrške koji se sastoji od: mobilne aplikacije *mToken* ili display kartice i omotnice s PIN-om te korisničke upute.

Za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija putem mobilnog bankarstva, Vlasnik računa potpisuje svu potrebnu dokumentaciju sukladno internim aktima Banke te putem SMS poruka zaprima poveznicu za preuzimanje aplikacije i aktivacijske kodove.

### **Suglasnost za platne transakcije**

Vlasnik računa daje suglasnost za izvršenje platne transakcije ovisno o kanalu zaprimanja naloga za plaćanje te platnom instrumentu.

Vlasnik računa daje suglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- u poslovnicama Banke izdavanjem usmenog naloga za plaćanje ovlaštenom zaposleniku Banke ili uručivanjem potpisanog naloga za plaćanje, uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga za plaćanje
- uručanjem ili prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz POS uređaja ili prislanjanjem kartice na autorizacijski uređaj u slučaju beskontaktnog plaćanja
- putem *POBAklik* usluge: upotrebom mobilnog tokena ili display kartice
- putem *mPOBA*: unošenjem PIN-a
- kod primatelja plaćanja: potpisom naloga
- umetanjem kartice u bankomat ili Info kiosk i unošenjem PIN-a
- uručanjem kartice na isplatom mjestu radi isplate gotovine te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine generiranoj iz POS uređaja
- unošenjem personaliziranih sigurnosnih obilježja zahtijevanih na Internetskom prodajnom mjestu
- na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja, definirala provođenje transakcija bez potpisa korisnika ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično. Korisnik kartice daje suglasnost za

izvršenje takvih transakcija samim činom uručjenja kartice prodajnom mjestu ili prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta POS uređaju.

Na prodajnim mjestima s mogućnošću beskontaktnog plaćanja, iznosi kupnje roba i/ili usluga do 100,00 kuna se autoriziraju na način da se Maestro kartica prisloni na EFTPOS terminal, bez provlačenja kartice i bez upisivanja PIN-a. Ukoliko je iznos kupovine veći od 100,00 kuna, potrebno je Maestro karticu prisloniti na EFTPOS terminal i upisati PIN.

Kada se prema posebnim propisima za izvršenje naloga za plaćanje zahtijevaju određene isprave ili podaci, Banka će izvršiti nalog za plaćanje, ukoliko su te isprave i podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku.

Suglasnost se izdaje poduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno. Radi izbjegavanja svake dvojbe, smatra se da je suglasnost i naknadno izdana, kada platitelj – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme ispravu ( potvrde, ovjerene naloge za plaćanje i sl. ) koje se odnose na odnosnu platnu transakciju.

Suglasnost se može opozvati – opozivom radnje /radnji kojom je dana, sve dok platna transakcija nije izvršena. Neopozivost nastupa kad banka (pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja) primi nalog za plaćanje, odnosno sve potrebne podatke za izvršenje naloga za plaćanje.

#### **Autorizacija platnih transakcija**

Potpisom na nalogu za plaćanje, Vlasnik računa, autorizira pojedinačnu transakciju, potvrđuje da su podaci koje je dao točni, te da ga je Banka u korištenju platne usluge informirala o podacima iz ovih općih uvjeta i to unaprijed, prije obavljanja svake pojedinačne transakcije.

Vlasnik računa svojim potpisom može autorizirati i izvršenje više (niza) transakcija s različitim vremenskim rokovima izvršenja, a koji nalazi će se izvršiti sukladno rokovima izvršenja.

Uručenje/umetanje kartice te pravilno utipkani PIN služi kao isključiva i nedvojbeno potvrda o obavljenoj usluzi na bankomatu, Info kiosku ili EFTPOS terminalu. Potvrda transakcije objavljene na EFTPOS terminalu koji nema PIN-modul je potpis Vlasnika računa

Na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, definirala provođenje transakcije bez potpisa Vlasnika računa ili utipkavanja PIN-a, primjerice plaćanje cestarina, beskontaktna plaćanja i sl. Vlasnik računa daje suglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korištenja kartice na prodajnom mjestu. Ispravne naloge za plaćanje u domaćem platnom prometu Banka izvršava putem NKS i HSVP sustava u skladu s Terminkim planom primanja i izvršavanja naloga koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

#### **Dokaz o autentičnosti i izvršenju platnih transakcija**

Kada Vlasnik računa osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno izvršena, Banka je dužna dokazati da je autentifikacija platne transakcije bila provedena, da je platna transakcija pravilno zabilježena i proknjižena te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak.

Autentifikacija je postupak koji Banci omogućuje provjeru korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personalnih sigurnosnih obilježja, sukladno Zakonu o platnom prometu.

Kao dokaz provedene autentifikacije smatrat će se zapis u podatkovnoj bazi o uspješnim/neuspješnim prijavama u Internet banking sustav, u aplikativnom logu s podacima o datumu, vremenu, serijskom broju tokena, IP adresi s koje je prijava napravljena te opis aktivnosti te zapis o provedenim nalogima za plaćanje u tablicama baze podataka s podacima o datumu, vremenu, iznosu, serijskom broju kartice, aktivnostima po pretincima (unos, verifikacija, druga verifikacija) i žiro računu uplate.

#### **Raspoloživo stanje računa za plaćanje**

Raspoloživim sredstvima/raspoloživim stanjem, razumijeva se stanje sredstava na računu od prethodnog dana uvećano za dnevni priljev sredstava, sredstva po odobrenom okvirnom kreditu/dopuštenom prekoračenju te sredstva rezervacije po kartičnom poslovanju (polog gotovine putem bankomata Maestro/Visa Electron karticom za građane i poslovne subjekte), a umanjeno za dnevni odljev, do momenta utvrđivanja salda te za iznose rezervacije sredstava po kartičnom poslovanju. Uvjeti odobravanja okvirnog kredita utvrđeni su Odlukom Banke o odobravanju dopuštenog prekoračenja po tekućem računu i Odlukom Banke o odobravanju Maestro limita.

S vremenom zaprimanja naloga za postupanje po osnovama za plaćanje u Banci, Banka prestaje u ukupna raspoloživa stanje računa za plaćanje uključivati sredstva po odobrenom okvirnom kreditu i ta sredstva, Banka ne koristi za izvršavanje naloga za plaćanje po zaprimljenom nalogu za postupanje po osnovama za plaćanje. Banka privremeno, do podmirjenja zaprimljene osnove za plaćanje, ograničava korisniku korištenje odobrenog okvirnog kredita.

Vlasnik računa ima evidentirane neizvršene osnove za plaćanje, Banka ta sredstva prenosi na račun za plaćanje i ona služe kao pokriće za navedena plaćanja.

Vlasnik Maestro i/ili VISA Electron debitne kartice uplate gotovine može obavljati i na bankomatima. Uplaćena sredstva na bankomatu odmah su dostupna za raspolaganje tj. povećavaju raspoloživo stanje na transakcijskom računu.

Bankomati su opremljeni uređajima za prepoznavanje krivotvorenih novčanica i takve novčanice neće biti uplaćene na transakcijski račun nego će iste biti zadržane u bankomatu. U tom slučaju na račun Vlasnika računa bit će uplaćeno samo iznos pravovaljanih novčanica.

Bankomat prihvaća papirnate novčanice apoena 10,00 kn, 20,00 kn, 50,00 kn, 100,00 kn, 200,00 kn, 500,00 kn i 1.000,00 kn.

Maksimalna dnevna uplata iznosi 29.000,00 kuna odnosno najviše 3 uplate dnevno po računu.

#### **Izvršenje plaćanja između pružatelja platnih usluga**

Rokovi izvršenja platnih transakcija između pružatelja platnih usluga utvrđeni su Terminkim planom Banke i računaju se od primitka naloga za plaćanje.

#### **Ovlasti Banke za raspolaganje sredstvima na Računu**

Banka raspolaže sredstvima na računu za plaćanje temeljem ugovornih ovlasti danih od strane Vlasnika računa.

Banka temeljem ovih Općih uvjeta može bez traženja posebne ovlasti Vlasnika računa provesti ispravke grešaka nastalih u provođenju platnog prometa, a osobito ispravke pogrešnih terećenja i odobrenja računa.

Banka zaprima i izvršava naloge za plaćanje zakonskih obveza i javnih prihoda koje su zadali ovlašteni organi, naloge za naplatu vrijednosnih papira i instrumenata osiguranja plaćanja te naloge s naslova izvršenja sudskih odluka i drugih ovršnih isprava, sukladno zakonskoj regulativi.

Banka je u postupku ovrhe na novčanim sredstvima korisnika samo izvršitelj naloga nadležnog tijela i pri tome ne utvrđuje niti provjerava odnose između Vlasnika računa 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.

Vlasnik računa neopozivo ovlašćuje Banku da u slučaju kada na računu za plaćanje nema dovoljno sredstava, ugovornu obvezu naplati iz sredstava svih računa otvorenih u Banci.

Kada Vlasnik računa ima više računa (bilo kunskih ili deviznih) Banka je ovlaštena po svom nahođenju utvrditi redoslijed po kojem će vršiti zapljenu i prijenos sredstava radi izvršenja naloga za plaćanje.

Vlasnik računa je dužan vratiti novčana sredstva koja su na njegov račun za plaćanje upućena bez osnova te potpisom Okvirnog ugovora o obavljanju platnih usluga, neopozivo i bezuvjetno ovlašćuje Banku da pogrešno uplaćena sredstva prenese s njegova računa na račun na koji su sredstva trebala biti prvobitno uplaćena.

#### **Pravo raspolaganja na nerezidentnom računu**

Nerezident koji nije fizička osoba može opunomoćiti rezidenta za raspolaganje sredstvima na svom računu, a nerezidenta, samo ako je zaposlen kod tog nerezidenta u inozemstvu ili u organizacijskom dijelu tog nerezidenta u Republici Hrvatskoj.

Opunomoćenik može obavljati transakcije u ime i za račun nerezidenta u skladu s deviznim propisima, pri čemu ne može imati veća prava od Vlasnika računa. Na pomoćni za raspolaganje sredstvima na računu potpis zakonskog zastupnika odnosno odgovorne osobe mora ovjeriti domaće ili strano nadležno tijelo ili korespondentska banka, osim ako zakonski zastupnik odnosno odgovorna osoba osobno deponira potpis u Banci ili osobno potpisuje u Banci.

Banka ne može prihvatiti ovjeru potpisa nadležnog tijela ili korespondentske banke iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao off-shore zone ili nekooperativne jurisdikcije koju izrađuje odnosno ažurira Ured za sprečavanje pranja novca.

#### **Prekogranična i međunarodna plaćanja**

Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku, Vlasnik računa ne prilaže ispravu temeljem kojih se dokazuje osnova i obveza plaćanja, ali je dužan preuzeti obvezu izdvajanja i pohranjivanja originalnih isprava najmanje 5 godina nakon isteka godine u kojoj su evidentirane promjene na računima, čuvati ih na odabranom mediju kako bi bili dostupni za nesmetano obavljanje kontrole te ih bez odlaganja dati na uvid na zahtjev Banke ili tijela nadležnih za deviznu kontrolu.

Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja/raspoloživih sredstava na računu navedenom u nalogu.

Ukoliko stanje nije dostatno u ukupnom iznosu zadanog naloga, Banka nalog neće izvršiti. U tom slučaju Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu uslijed neizvršavanja istog.

Banka izvršava naloge u skladu s Terminkim planom primanja i izvršenja naloga u Banku s kojim planom je Vlasnik računa upoznat prije sklapanja pojedinačnog ugovora o otvaranju računa, te koji u je dostupan na svim prodajnim mjestima Banke.

Banka u obradi naloga za devizno poslovanje primjenjuje dnevnu tečajnu listu Podravske banke d.d., ukoliko s Vlasnikom računa nije drugačije ugovoreno.

Prilikom prodaje deviza Vlasniku računa za plaćanje u inozemstvo ili radi pologa na devizni račun Banka primjenjuje prodajni tečaj za devize iz redovne tečajne liste Banke važeće na dan kupnje ako s Vlasnikom računa nije pismeno dogovoreno drugačije.

Pokriće za nacionalna, prekogranična i međunarodna plaćanja u devizi Vlasnik računa može dati i iz deviznog ili kunskog kredita koji mu je Banka prethodno odobrila.

Ispravne naloge za plaćanje Banka izvršava putem SWIFT-a, Euro NKS i TARGET2 sustava u skladu s Terminkim planom primanja i izvršavanja naloga koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Pod ispravnim nalogom za plaćanje smatra se nalog koji sadrži podatke propisane važećom Odlukom o nalogima za plaćanje i koji su potpisale ovlaštene osobe; nalog za koji je uplaćeno pokriće u valuti plaćanja; nalog za koji je osigurano pokriće naknade na računu Vlasnika računa.

Vlasnik računa ovlašćuje Banku da može naplatiti naknadu za usluge kao i troškove posredničkih banaka nastalih prilikom izvršavanja platne transakcije iz raspoloživih sredstava na njegovom računu. Naknada se naplaćuje odmah, prije izvršenja transakcije.

Za ispravnost podataka navedenih u nalogu za plaćanje za prekogranična i međunarodna plaćanja i za istinitost posla odgovara Vlasnik računa.

## Naplate iz inozemstva

Račun korisnika priljeva Banka odobrava s valutom odobrenja računa Banke u inozemstvu ili u drugoj domaćoj banci. U slučaju da inozemna banka ili druga domaća banka opozove ili izmijeni nalog do datuma valutacije, Banka neće obraditi priljev i s te osnove oslobađa se bilo kakve odgovornosti ili obveze prema korisniku priljeva.

Naplatu u stranoj gotovini Banka će obraditi isti dan kad od Vlasnika računa primi stranu gotovinu i propisanu dokumentaciju. U slučaju da dokumentacija koju je dostavio Vlasnik računa nije potpuna, stranu gotovinu Banka će zaprimiti u privremeni depozit, a Vlasnik računa moći će njome raspolagati po dostavi ispravne dokumentacije u Banku.

Prijenos deviznih sredstava na drugu banku u zemlji Banka će izvršiti u skladu s terminskim planom zaprimanja naloga u Banku koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta, po primitku naloga za plaćanje Vlasnika računa, koji mora sadržavati podatke propisane Odlukom o naložima za plaćanje. Vlasnik računa ovlašćuje Banku da može naplatiti naknadu za usluge kao i troškove posredničkih banaka nastalih prilikom izvršavanja platne transakcije iz raspoloživih sredstava na njegovom računu. Naknada se naplaćuje odmah, prije izvršenja transakcije.

## Izdavanje platnih instrumenata

Po otvorenom računu za plaćanje, Banka može izdati Vlasniku računa i Oponomoćenicima, platne instrumente na njegov zahtjev, sukladno važećim Općim pravilima i uvjetima za izdavanje i korištenje platnih instrumenata te Odluci o tarifi naknada. Oponomoćeniku Banka izdaje Karticu koja glasi na njegovo ime te nosi broj transakcijskog računa Vlasnika računa.

Transakcije učinjene Karticom terete račun za plaćanje s datumom transakcije. Kartica glasi na ime, neprenosiva je i može je koristiti samo osoba čije je ime otisnuto na kartici i izdaje se na razdoblje od tri godine. Kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na prodajnim mjestima u Hrvatskoj i inozemstvu, koja imaju istaknute oznake kartice, pri kupnji robe i usluga te za plaćanje računa na bankomatima Banke ili Info kiosku do iznosa sredstava raspoloživih na računu za plaćanje.

Vlasnik računa i/ Oponomoćenik, solidarno odgovaraju za sve troškove nastale korištenjem kartice. Prilikom korištenja kartice na bankomatima, Info kiosku i EFTPOS-u krajnji korisnik se identifikira PIN-om.

Oponomoćenik prihvaća da njegov PIN, utipkan i provjeren na bankomatu, Info kiosku ili EFTPOS terminalu, odnosno potpis na potvrdi EFTPOS terminala koji nema PIN modul, bude isključiva i nedvojbeno potvrda o obavljenoj usluzi prilikom terećenja računa vezanog uz Karticu.

Oponomoćenik može podizati gotovinu te plaćati robu i usluge isključivo u granicama raspoloživih sredstava na računu vezanom uz karticu.

Za sve troškove učinjene u zemlji Banka tereti račun Vlasnika računa u kunama, a iznos učinjenog troška u inozemstvu preračunava se u kune po tečaju utvrđenom u ugovoru o izdavanju i korištenju pojedine kartice. Banka utvrđuje iznos gotovine i iznos za plaćanje roba i usluga koji se mogu koristiti putem bankomata, Info kioska i EFTPOS terminala, na razini Vlasnika računa i Oponomoćenika.

## Obveza Vlasnika računa i njegovih punomoćnika kao korisnika platnih instrumenata Banke

Vlasnik računa ili njegov opunomoćenik koji je ovlašten koristiti se platnim instrumentom dužni su:

- 1) koristiti se platnim instrumentom u skladu s odredbama okvirnog ugovora kojim je regulirano izdavanje i korištenje tog platnog instrumenta i
- 2) bez odgađanja obavijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju.

Vlasnik računa ili njegov Oponomoćenik je dužan, neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta.

Primatelj plaćanja (trgovac) je dužan informirati korisnika (kupca robe/usluga) o eventualnom preračunu valuta, tečaju, naknadi.

## Ograničenja za korištenje platnih instrumenata

Vlasnik računa i Banka ugovaraju limite trošenja za platne transakcije koje se izvršavaju platnim instrumentom koji su podložni promjena, a o kojima će Banka Vlasnika računa obavijestiti na svim prodajnim mjestima Banke i na internetskim stranicama Banke: <http://www.poba.hr>. Banka zadržava pravo da može blokirati transakciju i/ili platni instrument zbog razloga:

1. koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta
2. koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare
3. u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja. Banka je dužna obavijestiti Korisnika platnog instrumenta o namjeri i razlozima za blokiranje transakcije i/ili platnog instrumenta na adresu/ telefon naveden prilikom otvaranja računa. Ukoliko Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika, učinit će to odmah po blokadi. Korisnik može, ako posumnja da postoji zlouporaba ili da će zlouporaba nastupiti, zatražiti blokadu pristupa pojedinim ili svim direktnim kanalima predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu Banke ili putem poziva u Info centar 072 20 20 20.

## Odgovornost za štetu

Vlasnik računa odgovara za štetu koja nastane zlouporabom kartice do momenta prijave gubitka-krađa-nestanka kartice. Nakon prijave, štetu snosi Banka. U slučaju gubitka-krađe-nestanka kartice, za isplate uz korištenje PIN-a, štetu snosi vlasnik računa. Za štete nastale krivotvorenom karticom, štetu snosi Banka.

## Zamjena kartice

Vlasnik računa ili Korisnik kartice dužni su oštećenu ili neispravnu Karticu vratiti Banci prerezanu, osobno ili poštom. Banka će oštećenu karticu poništiti i izdati novu.

## Blokada računa za plaćanje

Banka može blokirati transakcijski račun ili platni instrument zbog razloga koji se odnose:

- na sigurnost platnog instrumenta
  - na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja. Banka može blokadom privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korištenje određenih ili svih funkcionalnosti transakcijskog računa i pripadajućih platnih instrumenata.

Banka blokira transakcijski račun te pripadajuće platne instrumente i u slučaju saznanja o smrti Vlasnika računa ili u slučaju gubitka, nestanka ili krađe platne kartice/drugih platnih instrumenata, odnosno temeljem naloga za prisilnu naplatu od FINE.

Korisnik kartice snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje kartice. U slučaju gubitka ili krađe kartice korisnik kartice dužan je u najkraćem roku obavijestiti Banku radi sprečavanja zloupotrebe i to na telefon broj 072 655-155 ili 072/600-699 (broj EGCP – Erste Group Card Processor). Korisnik kartice dužan je navesti broj računa i broj kartice kako bi se onemogućilo njeno neovlašteno korištenje.

Reklamacija troška nastalog korištenjem kartice ne oslobađa korisnika kartice obveze plaćanja tog troška. Korisnik kartice ima pravo na povrat uplaćenog iznosa, ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana. U slučaju gubitka ili krađe kartice Banka ne preuzima nikakvu financijsku odgovornost za nastalu štetu.

Ukoliko korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku i prerezanu karticu odmah vratiti Banci. Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi kartice, Banka će korisniku izdati zamjensku karticu.

Ukoliko je prijava gubitka, nestanka ili krađe platne kartice ili drugog instrumenta raspolaganja sredstvima transakcijskog računa izvršena putem telefona ili elektroničke pošte, Vlasnik računa je dužan Banci bez odgađanja prijavu nestanka potvrditi pisanim putem u bilo kojoj poslovnicu Banke.

Po primitku prijave o nestanku kartice, Banka će blokirati nestalu karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje. Banka može provesti blokadu transakcijskog računa i bez prethodnog oduzimanja kartice.

Vlasnik računa snosi odgovornost za transakcije koje su nastale do trenutka primitka pisane prijave Banci o gubitku, nestanku ili krađi platne kartice odnosno nekog drugog instrumenta raspolaganja sredstvima.

Troškove nastale gubitkom/krađom platne kartice odnosno drugog instrumenta raspolaganja sredstvima transakcijskih računa snosi Vlasnik računa.

U slučaju gubitka ili krađe platne kartice, trošak izdavanja nove kartice i PIN-a snosi Vlasnik računa.

Banka će deblokirati platnu karticu i/ili transakciju ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta ili transakcije, odnosno ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade transakcije ili platnog instrumenta. Korisnika će se o deblokiranju transakcije ili platnog instrumenta obavijestiti na adresu i/ili telefonski naveden prilikom otvaranja računa. Ukoliko korisnik nije obaviješten telefonom nego nekim drugim kanalom (sms, e-mail ...itd) dužan je stupiti u kontakt s Bankom pozivom u Info centar na broj 072202020 u svrhu deblokiranja spornih transakcija.

Banka može odrediti maksimalni broj transakcija te ukupni iznos transakcija koje se dnevno provode korištenjem kartice prilikom isplate gotovine te pri kupnji robe i usluga, o čemu Banka obavještava Vlasnika računa na internetskoj stranici Banke te u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s Vlasnicima računa.

Banka će blokirati račun za plaćanje po osnovi zaprimljenog naloga od ovlaštene institucije i postupati dalje sukladno važećim zakonskim propisima. Za vrijeme trajanja blokade računa, Vlasnik računa i Oponomoćenik ne mogu raspolagati sredstvima na računu za plaćanje.

Blokadu računa, može izvršiti i Banka u svrhu podmirjenja svojih dospeljih potraživanja u skladu s važećim internim propisima Banke.

## Zatvaranje računa za plaćanje

Zahtjev za zatvaranje računa Vlasnik računa podnosi pismenim putem. Račun se zatvara na zahtjev Vlasnika računa ili po odluci Banke ako se Vlasnik računa ne pridržava ugovornih obveza prema Banci.

Banka može zatvoriti račun i u slučaju ako po računu nema prometa ili je neaktivan u razdoblju od godine dana (nije bilo priljeva/odljeva sredstava). Nakon smrti Vlasnika računa, sredstva na računu se raspoređuju na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju, odnosno drugih zakonski priznatih osnova za nasljeđivanje i račun se zatvara. Po računima pokojnika ne može se provoditi ovrha.

Svako negativno stanje računa, koje nije pokriveno kreditom, smatra se nedopuštenim prekoračenjem. Ukoliko na tekućem računu dođe do nedopuštenog prekoračenja, Banka protiv Vlasnika računa poduzima mjere u skladu s ugovornim odredbama i važećim internim aktima.

Vlasnik računa dužan je podmiriti dug najkasnije u roku od 8 (osam) dana, računajući od dana kada je Banka predala opomenu običnom pošiljkom ili otkaz preporučenom pošiljkom s povratnicom pošti s adresom Vlasnika računa naznačenoj u ugovoru .

Ukoliko ne podmiri dugovanje u navedenom roku, Banka poduzima daljnje mjere za naplatu potraživanja:

blokadu tekućeg računa, oduzimanje kartice, ukidanje dopuštenog prekoračenja.

Vlasnik računa se obvezuje prije podnošenja Zahtjeva za zatvaranje transakcijskog računa podmiriti svoje obveze s bilo kojeg osnova prema Banci.

## **VII NAKNADE ZA VOĐENJE RAČUNA, KAMATE NA SREDSTVA NA RAČUNU, TEČAJEVI**

Banka obračunava i naplaćuje Vlasniku računa naknade za vođenje računa po Okvirnom ugovoru sukladno Odluci o tarifi naknada Podravske banke d.d. i njezinim izmjenama koje su dostupne na svim prodajnim mjestima Banke i Internet stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr), a s kojim je Odlukama Vlasnik računa upoznat prije sklapanja Ugovora i u cijelosti ih prihvaća te je suglasan s njihovom primjenom na Ugovor. Svaka promjena odnosi se na Ugovor od dana njenog stupanja na snagu, pa do isteka ugovornog odnosa bez sklapanja aneksa Ugovora.

Vlasnik računa je suglasan da Banka obračunava kamate na sredstva na računu sukladno Odluci o kamatnim stopama Podravske banke d.d., te je suglasan da su kamatna stopa kao i način i rokovi obračuna i naplate promjenjivi i da se mijenjaju u skladu s Odlukom o kamatnim stopama Banke i njenim izmjenama i dopunama, koje su dostupne Vlasniku računa na svim prodajnim mjestima Banke i Internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr), a s kojom je Odlukom Vlasnik računa upoznat prije sklapanja Ugovora i u cijelosti je prihvaća te je suglasan s njenom primjenom na ugovor. Svaka promjena odnosi se na ugovor od dana njenog stupanja na snagu, pa do isteka ugovornog odnosa, bez sklapanja aneksa ugovora.

Banka se obvezuje obavijestiti Vlasnika računa u pismenom obliku o izmijenjenoj kamatnoj stopi petnaest dana prije njezine primjene, na adresu iz ugovora, ukoliko izmijenjena kamatna stopa nije povoljnija od trenutno važeće. Uvjeti pod kojima se mogu mijenjati stope redovne i zatezne kamate tijekom trajanja ugovornog odnosa određuju se internim aktima Banke koji su javno dostupni svim Korisnicima platne usluge na svim prodajnim mjestima Banke i Internet stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

Za nedozvoljena prekoračenja po računu, Banka naplaćuje zatezne kamate sukladno Odluci o kamatnim stopama Podravske banke d.d.

Kod izvršavanja deviznih naloga za plaćanja Banka primjenjuje važeću tečajnu listu Banke i Korisnika platne usluge o konkretnom tečaju unaprijed informira, ili s Korisnikom platne usluge ugovora poseban tečaj.

Devizni troškovi nastali korištenjem Maestro kartice preračunavaju u kune po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke, na dan obrade transakcije. Inozemni troškovi nastali korištenjem Visa i MasterCard kartica preračunavaju po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke, na dan valute, odnosno na dan procesiranja transakcije u VISA i MasterCardu.

## **VIII PRAVA VLASNIKA RAČUNA U SLUČAJU NEUREDNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE**

U slučaju neuredno izvršene platne transakcije uključujući zakašnjenje s izvršenjem, Vlasnik računa ima pravo od Banke zahtijevati uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povrat iznosa neuredno izvršene platne transakcije prema općim pravilima ugovornog prava.

Vlasnik računa gubi prava ako o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, odnosno dana odobrenja.

Rok od 13 mjeseci ne primjenjuje se ako je Banka propustila Vlasniku računa dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu s važećom regulativom.

## **IX ODGOVORNOST BANKE ZA IZVRŠENJE NEAUTORIZIRANE ILI NEUREDNO IZVRŠENE TRANSAKCIJE**

Banka odgovara Vlasniku računa za izvršenje platne transakcije koju je on inicirao, osim u sljedećim slučajevima:

- ako Banka dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa Zakonom o platnom prometu i nalogom za plaćanje, za izvršenje platne transakcije odgovara pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, i to primatelju plaćanja;
  - ako postoji jedinstvena identifikacijska oznaka koju je naveo Potrošač, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku
  - odgovornost Banke isključena je u izvanrednim i nepredvidivim okolnostima na koje strana koja se na njih poziva nije mogla utjecati i posljedice kojih nije mogla izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću kao i u slučajevima kad je Banka bila dužna primijeniti drugi propis
- Banka koja je odgovorna za izvršenje platne transakcije dužna je na Potrošačev zahtjev za povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije Potrošaču bez odgađanja vratiti iznos te transakcije, a u slučaju terećenja s računa za plaćanje, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koju je inicirao Vlasnik računa, Banka je dužna, na njegov zahtjev i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti Vlasnika računa.

Banka koja je odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije odgovara Vlasniku računa i za sve naknade koje mu je naplatila kao i za sve kamate koje Vlasniku računa pripadaju u vezi s neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom.

Odredbre ovog članka primjenjuju se na nacionalne platne transakcije u stranoj valuti i međunarodne platne transakcije, ako između pružatelja platnih usluga i platitelja nije ugovoreno drugačije.

## **X ODGOVORNOST VLASNIKA RAČUNA ZA NEAUTORIZIRANE TRANSAKCIJE**

Vlasnik računa odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije:

1) do ukupnog iznosa od 1.125,00 kuna ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta ukoliko Potrošač nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, odnosno

2) u punom iznosu ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz ovih Općih uvjeta.

Iznimno, ako je izvršenje platne transakcije posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta, Potrošač ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

a) koje su izvršene nakon što je obavijestio Banku

b) ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta u skladu sa odredbama Općih uvjeta obavljanja platnih usluga Podravske banke d.d..

Odredba stavka b) ovog članka ne primjenjuje se u slučaju prijevarnog postupanja Vlasnika računa.

Ako Vlasnik računa ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, gubi pravo iz ovog poglavlja koje mu pripada u slučaju izvršene neautorizirane platne transakcije.

Rok od 13 mjeseci, ne primjenjuje se ako je Banka propustila Vlasniku računa dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj izvršenoj platnoj transakciji.

## **XI POVRAT NOVČANIH SREDSTAVA ZA AUTORIZIRANE PLATNE TRANSAKCIJE INICIRANE OD STRANE ILI PREKO PRIMATELJA PLAĆANJA**

Vlasnik računa ima pravo na povrat novčanih sredstava od Banke u punom iznosu za autoriziranu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, ako su ispunjene sljedeće pretpostavke:

a) suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana, nije dana za točan iznos platne transakcije i

b) iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Vlasnik računa uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje

Vlasnik računa se ne može pozivati na pravo povrata novčanih sredstava ako je razlog za ostvarenje pretpostavke da nije dana suglasnost za točan iznos platne transakcije, primjena referentnog tečaja ugovorenog s Bankom.

Vlasnik računa/platitelj i Banka ugovaraju da platitelj nema pravo na povrat novčanih sredstava ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

1) ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno svojem pružatelju platnih usluga i

2) ako su Banka ili primatelj plaćanja dostavili ili učinili raspoloživim platitelju informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeca.

## **XII ZAHTJEV ZA POVRAT NOVČANIH SREDSTAVA ZA AUTORIZIRANE PLATNE TRANSAKCIJE INICIRANE OD STRANE ILI PREKO PRIMATELJA PLAĆANJA**

Vlasnik računa gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako Banci ne podnese zahtjev za povrat u roku od osam tjedana od datuma terećenja računa za plaćanje.

Banka može od Vlasnika računa tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki iz 1. stavka ovog članka Općih uvjeta.

U roku od deset radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava Banka je dužna Vlasniku računa:

1) vratiti puni iznos platne transakcije ili

2) dati obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima Vlasnik računa može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje.

## **XIII ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI**

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost obavljanja poslova platnog prometa u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju poslova platnog prometa.

Objektivnim smetnjama u obavljanju poslova platnog prometa smatraju se svi događaji, radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, Financijske agencije, SWIFTA-a, Euro NKS i TARGET2 sustava.

## **XIV IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA**

O prijedlogu izmjene općih uvjeta Banka je dužna obavijestiti korisnika dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, stavljanjem prijedloga izmjena općih uvjeta na Internet stranicu Banke i u poslovnicu Banke, kako bi Vlasnik računa imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju izmjene općih uvjeta.

Ukoliko se izmjene odnose na izmjene kamatnih stopa ili tečaja, korisnik platne usluge je suglasan da Banka može ove izmjene provesti odmah, bez prethodne obavijesti iz prethodnog stavka. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su



poovoljnije za korisnika platnih usluga Banka može promijeniti bez obavještanja korisnika platnih usluga.

Ako Vlasnik računa nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor. Izjavu o otkazu korisnik mora dostaviti u Banku u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.

Ako Vlasnik računa u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad korisnik odbije predložene izmjene, Banka može otkazati ugovor.

## **XV TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA**

Okvirni ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom.

Vlasnik računa i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.

Vlasnik računa može u bilo kojem trenutku jednostrano u pisanoj formi na adresu poslovnice otkazati ugovor uz otkazni rok od jednog mjeseca.

Banka može otkazati ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od dva mjeseca. Obavijest o otkazu ugovora Banka je u obvezi dostaviti korisniku na jasan i razumljiv način, na papiru, na posljednju u Banci evidentiranu adresu korisnika. Otkazni rok počinje teći s danom otpreme obavijesti.

Vlasnik računa je suglasan da Banka može otkazati okvirni ugovor i/ili pojedinačni ugovor te ugovor o dodatnoj usluzi vezanoj uz transakcijski račun i zbog neostvarivanja prava i neaktivnog poslovanja po ugovoru/ima od strane korisnika ako je razdoblje neostvarivanja prava dulje od 18 mjeseci, a saldo transakcijskog računa je u visini određenoj internim aktima Banke. Za otkaz okvirnog ugovora koji je sklopljen na određeno vrijeme, Banka neće korisniku naplatiti naknadu za zatvaranje računa ako korisnik otkazuje ugovor nakon isteka 12 mjeseci.

Vlasnik računa je suglasan da Banka može raskinuti ugovor, pisanim otkazom s trenutnim učinkom koji nastaje s danom predaje preporučene pošiljke s otkazom pošti, u sljedećim slučajevima:

1. ako Vlasnik računa krši odredbe okvirnog ugovora ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Općih uvjeta
2. ako je Vlasnik računa pri sklapanju okvirnog ugovora ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučne za pravilno i zakonito pružanje usluge
3. ako Vlasnik računa u izvršavanju ugovora s Bankom postupka protivno prisilnim propisima, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled Banke
4. u drugim slučajevima određenim okvirnim ugovorom, ili ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi.

Ako Vlasnik računa ima s Bankom sklopljeno više ugovora o otvaranju i vođenju računa prestanak jednog od ugovora o otvaranju i vođenju računa ne dovodi do prestanka ostalih ugovora, osim ako je u do zatvaranja tog računa došlo zbog slučajeva navedenih u točkama 1, 2, 3 i 4 ovog članka.

Prestanak ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi nema za posljedicu prestanak okvirnog ugovora. Prestanak okvirnog ugovora pretpostavka je za otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za transakcijski račun.

Vlasnik računa je suglasan da Banka određuje postupak zatvaranja transakcijskog računa nakon prestanka ugovora. U slučaju prestanka ugovora Vlasnik računa je dužan u cijelosti podmiriti Banci sve obveze po transakcijskom računu kao i po ugovorima o danim uslugama nastale od prestanka okvirnog ugovora odnosno pojedinog ugovora. Zatečena sredstva na transakcijskom računu kojima Vlasnik računa nije raspolažao nakon prestanka ugovora, odnosno za vrijeme trajanja otkaznog roka dostupna su korisniku i nakon prestanka ugovora.

## **XVI IZVANSUDSKI I PRITUŽBENI POSTUPCI I POSTUPCI MIRENJA**

Ako korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredaba okvirnog ugovora i/ili ugovora pojedinog transakcijskog računa ili ovih Općih uvjeta, može joj uputiti svoj prigovor.

Prigovor se podnosi pisanim ili elektroničkim putem na adresu sjedišta Banke, poslovnice ili na adresu za komuniciranje navedenoj u toč. II ovih Općih uvjeta. Banka je dužna u roku od sedam radnih dana, odnosno najkasnije u roku deset dana, od zaprimanja prigovora, Vlasniku računa dostaviti odgovor na prigovor. Osim prigovora iz prethodne točke, korisnik može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u određenom roku dostavi svoje očitovanje na navode pritužba i dokaze na koje se u očitovanju poziva. Hrvatska narodna banka obavijestit će Vlasnika računa podnositelja pritužbe o

nalazu uz uputu na mogućnost provođenja mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

## **XVII ZAVRŠNE ODREDBE**

Vlasnik računa je u obvezi odmah, pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka, podataka o punomoćnicima te drugih podataka koji se odnose na transakcijski račun ili pojedinu dodatnu uslugu, ako ugovorom o transakcijskom računu ili ugovorom za pojedinu dodatnu uslugu nije ugovoren drugačiji rok. Banka ne odgovara za štetu koja bi Vlasniku računa ili nekom trećem mogla nastati zbog kršenja ove obveze.

Banka može provoditi obradu osobnih podataka korisnika platnih usluga kojima raspolaže u svrhu sprječavanja istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga korisniku smatraju se bankovnom tajnom, te ih Banka smije dostaviti na pisani zahtjev samo korisniku platne usluge, nadležnim institucijama i drugim tijelima u slučajevima koji su propisani zakonom.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke u svrhe s kojima je Korisnik platne usluge upoznat i to radi provedbe poslovnog odnosa kao i radi provedbe zakonskih propisa, uključivo i propisa Europske unije koji se primjenjuju u RH, propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu izvršavanja međunarodnih sporazuma koje je RH sklopila s drugim državama, u svrhu utvrđivanja statusa klijenta i provođenja obveza izvještavanja sukladno odredbama FATCA-e<sup>1</sup> kao i u svrhu provedbe Common Reporting Standarda (CRS)<sup>2</sup>, odnosno standarda obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja koji je unutar Europske unije definiran odredbama Direktive Vijeća 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja. Navedenim propisima zahtijeva se od institucija u Republici Hrvatskoj prepoznavanje i izvještavanje poreznih vlasti Republike Hrvatske o poreznoj rezidentnosti (ili više njih) za sve klijente koji posjeduju financijsku imovinu koju drže kod institucija i razmjena podataka, te izvršavanja drugih ugovornih i zakonskih obveza Banke kao kreditne institucije. Banka će odbiti zahtjev Korisnika platne usluge, za zasnivanje poslovnog odnosa ukoliko Korisnik platne usluge odbije dati osobne podatke radi ostvarivanja ove svrhe odnosno ukoliko Banka nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize na način predviđen Zakonom o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma.

U svrhu provedbe prethodno navedenog, Banka kao voditelj zbirki osobnih podataka unaprijed informira Korisnika platne usluge o identitetu voditelja zbirki osobnih podataka, o svrsi obrade u koju su ti podaci namijenjeni, o pravu Korisnika platne usluge na pristup tim podacima i pravu na ispravak podataka koji se odnose na Korisnika platne usluge, o primateljima i/ili izvršiteljima osobnih podataka, o početku prikupljanja i obrade određenih osobnih podataka u određene svrhe, te radi li se o dobrovoljnom ili obaveznom davanju podataka kao i o mogućim posljedicama uskrate tih podataka. Osobne podatke Klijenta Banka obrađuje uz privolu Klijenta u svrhu za koju je dao privolu i/ili u svrhu sklapanja i/ili izvršenja ugovora u kojemu je Klijent stranka i/ili u slučajevima određenim zakonom i/ili u svrhu izvršavanja zakonskih ili ugovornih obveza Banke i/ili ako je Klijent sam objavio te podatke kao i u drugim slučajevima određenim zakonom, a o čemu će Klijent biti informiran sukladno propisu o zaštiti osobnih podataka

Banka, kao voditelj zbirke osobnih podataka, uspostavlja i vodi evidenciju koja sadrži temeljne informacije o zbirci te ih dostavlja Agenciji za zaštitu osobnih podataka radi objedinjavanja u Središnjem registru koji se vodi pri toj Agenciji. Ovi Opći uvjeti dostupni su i na internetskoj stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr) i u svim poslovnicama Banke.

Potpisivanjem okvirnog ugovora Vlasnik računa potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, da mu je dano dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je s njima u cijelosti suglasan.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i korisnika platnih usluga prije i tijekom ugovornog odnosa koristi se hrvatski jezik, osim ako Banka i Vlasnik računa ne ugovore drugačije.

Korisnik platnih usluga ima pravo tijekom trajanja okvirnog ugovora, zahtijevati kopiju svog ugovora i Općih uvjeta koji se odnose na konkretan ugovorni odnos, u papirnatom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

Ovi Opći uvjeti sastavljeni su u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, koji se primjenjuju i za njihovo tumačenje.

Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Vlasnik računa koji bi mogli proizaći iz međusobnih ugovora i ovih Općih uvjeta rješavaju se primjenom prava Republike Hrvatske.

Ukoliko Vlasnik računa smatra da se Banka ne pridržava ugovornih obveza, može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu Banke.

<sup>1</sup> FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) je američki Zakon o izvršenju poreznih obveza s obzirom na račune u inozemnim financijskim institucijama koji za cilj ima sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnu plaćanje poreza. Vlada Republike Hrvatske je s Vladom Sjedinjenih Američkih Država usuglasila sporazum za provedbu FATCA-e temeljem kojeg će se s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjivati informacije i dostavljati podaci o američkim građanima koji posjeduju račune i određenu financijsku imovinu u inozemnim financijskim institucijama. Tekst navedenog zakona dostupan je na [www.irs.com](http://www.irs.com)

<sup>2</sup> CRS (Common Reporting Standard) ili globalni standard na području automatske razmjene informacija o financijskim računima je jedinstveni standard na području izvještavanja i dubinske analize temeljem kojeg će nadležna porezna tijela država koje su implementirale navedeni standard razmjenjivati informacije o klijentima i njihovim financijskim računima.

Pravni temelj za primjenu CRS-a je Opći porezni zakon u koji je prenesena Direktiva Vijeća Europske unije 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. godine o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja koja određuje i kojim se omogućuje primjena Mnogostranog sporazuma nadležnih tijela o automatskoj razmjeni informacija o financijskim računima kojeg je Republika Hrvatska potpisnica. Hrvatske financijske institucije će Poreznu upravu izvještavati o klijentima i njihovim financijskim računima ako se temeljem prikupljenih podataka utvrdi da su porezni rezidenti (da im je država oporezivanja) neke od država koje su implementirale CRS, a koje uključuju države Europske unije i treće države s kojima je Republika Hrvatska sklopila međunarodne sporazume o automatskoj razmjeni informacija.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15. srpnja 2017. godine, a s tim datumom prestaju važiti Opći uvjeti UB-463/2016 od 7. prosinca 2016. godine. i Opći uvjeti za poslovanje sa tekućim računa građana UB-339/2010 od 05. svibnja 2010. god.

Ovi Opći uvjeti primjenjivati će se na sve do sada sklopljene ugovore Banke i korisnika platnih usluga, kao i na ugovore koji će biti zaključeni nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, a koji ugovori se odnose ili imaju veze sa pružanjem platnih usluga definiranih zakonskim propisima.

Ovi Opći uvjeti u odnosu na postojeće korisnike platnih usluga ne smatraju se izmjenom okvirnog ugovora na koje se primjenjuju odredbe točke XIV ovih Općih uvjeta.

Ako korisnik platne usluge do predloženog datuma početka primjene ovih Općih uvjeta ne dostavi Banci izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene.

Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se važeći zakonski propisi, odluke i upute nadležnih tijela, te akti i upute Banke, s kojima je Vlasnik računa/Korisnik platne usluge upoznat prije sklapanja ugovora, te koji su mu dostupni na svim prodajnim mjestima Banke.

**PREDSJEDNIK UPRAVE BANKE:**

mr Julio Kuruc