

UB-168/2022.

## **OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA I OBAVLJANJU PLATNIH I OSTALIH USLUGA ZA GRAĐANE** - stupaju na snagu 8. travnja 2022. godine

### **1. UVODNE NAPOMENE**

Ovim Općim uvjetima Banka pruža Klijentima informacije o korištenju platnih usluga, naknadama, kamatnim stopama i tečaju, utvrđuje način poslovanja s računima za plaćanje u Podravskoj banci d.d. Koprivnica (u daljnjem tekstu: Banka), komunikaciji sa Bankom te definira prava i obveze Banke i Klijenta.

Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane (dalje u tekstu: Opći uvjeti) primjenjuju se na otvaranje i vođenje transakcijskog računa, korištenje distributivnih kanala, te drugih računa otvorenih temeljem zakonskih odredbi vezanih za poslovanje sa građanima.

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 poslovnim subjektima 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 koji prilikom svakog otvaranja računa sklapaju Klijent i Banka.

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 ili ugovaranja bilo koje druge platne usluge 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. Sve što je određeno za Banku ovim Općim uvjetima određeno je i za treću stranu kojoj je povjereno obavljanje takvih poslova.

Podaci o poslovanju preko računa za plaćanje Klijenta su bankovna tajna i Banka ih može priopćiti trećima isključivo uz pisanu suglasnost Klijenta ili opunomoćenika te u ostalim slučajevima sukladno važećim propisima.

Banka je ovlaštena u svojim bazama podataka (registru Banke) izvršiti promjene podataka Klijenta ako ih je zaprimila od Klijenta ili je za iste saznala iz službenih i javnih registara (npr. sudski, obrtnički i sl.).

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

### **2. 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, Info telefon 072 20 20 20, tel. +38572655000, fax + 38572655200. Banka je pružatelj platnih usluga koji Klijentu otvara i vodi račun za plaćanje.

#### **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 Klijentu 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. Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.

**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 POBAgo, mobilno bankarstvo mPOBA, mobilni token, samouslužni bankomati, Info kiosk, te poslovnice i distributivni kanali FINA-e.

**FINA** – Financijska agencija

**STATUS UČENIKA** – osobe od 16 do navršениh 19 godina

**STATUS STUDENTA** – polaznici redovnog studija do navršениh 27 godina. Radi dokazivanja statusa studenta, Student se obvezuje svake godine, nakon isteka studenstke godine a najkasnije do 31.10. tekuće godine dostaviti Banci dokaz, u vidu indeksa radi dokazivanja svog statusa studenta. Ukoliko to ne učini, a Banka nema saznanja o statusu redovnog studija, može bez dodatnog obavješćavanja ukinuti pogodnosti koje je student koristio.

**POSLOVNICA** – organizacijska jedinica Banke, kao i organizacijska jedinica FINA-e.

**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 ili okvirni ugovor).

**POTROŠAČ** je svaka fizička osoba, rezident i/ili nerezident, koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

**KLIJENT** u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba-potrošač koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama

**POSLOVNI SUBJEKT** jest pravna osoba i fizičke osobe koje obavljaju djelatnosti u skladu s pravnim propisima, tijela javne vlasti (tijela državne uprave, druga državna tijela, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravne osobe i druga tijela koja imaju javne ovlasti, pravne osobe čiji je osnivač Republika Hrvatska ili jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravne osobe koje obavljaju javnu službu, pravne osobe koje se na temelju posebnog propisa financiraju pretežito ili u cijelosti iz državnog proračuna ili iz proračuna jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave odnosno iz javnih sredstava (nameta, davanja i sl.) te trgovačka društva u kojima Republika Hrvatska i jedinice lokalne i područne/regionalne samouprave imaju zasebno ili zajedničko većinsko vlasništvo).

**RAČUN ZA PLAĆANJE** – je transakcijski račun koji Banka, temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta, otvara Klijentu/korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje patnih transakcija (dalje u tekstu: transakcijski račun ili račun za plaćanje). Transakcijski računi, u smislu ovih Općih uvjeta su: tekući račun (kunski i devizni), žiro račun (kunski i devizni) i kunski račun po viđenju. Štedni računi građana/fizičkih osoba nisu predmet ovih Općih uvjeta.

**KANALI DIREKTOG BANKARSTVA** - sredstva daljinske komunikacije koja omogućavaju korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga korištenjem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Klijenta i zaposlenika Banke na istom mjestu.

**USLUGA CERTIFICIRANJA** - predstavlja uslugu koju FINA kao kvalificirani pružatelj usluga povjerenja obavlja sukladno važećoj regulativi iz područja elektroničkog potpisa, što obuhvaća izdavanje Certifikata i upravljanje njihovim životnim ciklusom, a o čemu s Krajnjim korisnicima FINA zaključuje Ugovor o obavljanju usluga certificiranja. Krajnji korisnik predstavlja potpisnika, fizičku osobu, postojećeg ili potencijalnog klijenta Banke, koji je korisnik nekog od distributivnih kanala banke ili ga ima namjeru koristiti i kojemu FINA temeljem Ugovora o obavljanju usluga certificiranja sklopljenog između FINE i Krajnjeg korisnika putem Banke kao RA mreže, izdaje Certifikat, i potpisnika, fizičku osobu, povezanu s poslovnim subjektom koji je korisnik distributivnog kanala Banke te koji podnosi zahtjev za izdavanje Certifikata odobren od strane poslovnog subjekta putem Banke kao RA mreže.

**CERTIFIKAT** - Predstavlja osobni EU kvalificirani certifikat za udaljeni e-potpis (QCP-n) koji se izdaje fizičkoj osobi i poslovni EU kvalificirani certifikat za udaljeni e-potpis (QCP-n) koji se izdaje fizičkoj osobi povezanoj s poslovnim subjektom kojeg izdaje FINA, a koji služi za izradu naprednog elektroničkog potpisa koji se temelji na kvalificiranom certifikatu, sukladno Uredbi (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ.

**NAPREDAN ELEKTRONIČKI POTPIS** - predstavlja elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise, povezan je isključivo s potpisnikom te ga nedvojbeno identificira. Elektronički potpis koji se navodi u ovim Općim uvjetima se izrađuje na temelju Osobnog EU kvalificiranog certifikata QCP-n kojeg izdaje FINA.

**SREDSTVA VIDEOELEKTRONIČKE IDENTIFIKACIJE** - sredstva koja omogućavaju vizualno utvrđivanje i provjeru identiteta osobe na daljinu, korištenjem osobnih identifikacijskih podataka u elektroničkom obliku, a koji podaci na nedvojben način predstavljaju osobu čiji se identitet utvrđuje i provjerava.

**KORISNIK KARTICE/KLIJENT** - 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 koja je ovlaštena od strane Klijenta ili na temelju zakona raspolagati sredstvima na računu u okviru raspoloživog stanja. Ovlaštenik može biti primjerice opunomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik.

**ZAKONSKI ZASTUPNIK KLIJENTA** – je osoba kojoj je ovlast za zastupanje dana zakonom.

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

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

**RASPOLOŽIVO STANJE NA RAČUNU** – je pozitivno stanje na transakcijskom računu uvećano za iznos odobrenog prekoračenja po računu (Dopušteno ili prešutno prekoračenje) . Prekoračenje ne može se koristiti za podmirenje obveza temeljem naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i temeljem drugih propisa temeljem kojih se provodi ovrha na Računima, osim ukoliko Banka i Klijent ugovore drugačije.

**PREKORAČENJE** - Pružatelj računa i potrošač unaprijed ugovaraju da potrošač smije pozajmiti novac kada na računu više nema novčanih sredstava. Tim se ugovorom utvrđuje maksimalni iznos koji se može pozajmiti te hoće li se potrošaču obračunati naknade i kamate (dalje u tekstu: prekoračenje; okvirni kredit; prešutno prihvaćeno prekoračenje).

**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)

**ODOBRENO PREKORAČENJE** – iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Klijentu na temelju posebnog ugovora koji Banka sklapa s Klijentom

**POJMOVNIK NAJREPREZENTATIVNIJIH USLUGA POVEZANIH S RAČUNOM ZA PLAĆANJE** obuhvaća nazive i definicije usluga iz popisa najreprezentativnijih usluga i dostupan je na zahtjev potrošača besplatno, u skladu sa zakonom kojim se uređuje usporedivost naknada, prebacivanje računa za plaćanje i pristup osnovnom računu (dalje u tekstu: pojmovnik). Najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje jesu usluge kojima se potrošači najčešće koriste i koje potrošače izlažu najvećem ukupnom ili pojedinačnom trošku. Svi nazivi i definicije iz pojmovnika se primjenjuju i na ove opće uvjete.

**ADRESA** - je adresa koju je Klijent dostavio Banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavijesti / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utječu na prava i obveze iz ugovornog odnosa klijenta s Bankom). Ukoliko Klijent nije Banci dostavio kontakt adresu, Banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na adresu prebivališta koju je Klijent dostavio Banci ili na adresu boravišta ako je Klijent to izričito zatražio.

**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 i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu.

**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.

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

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

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

**PAKET USLUGA** – kombinacija više usluga koje Klijent aktivira ili namjerava aktivirati u sklopu Ugovora o otvaranju paketa tekućeg računa, a koje su sadržane u paketu usluga s jedinstvenom naknadom koja je niža od zbroja naknada za korištenje pojedinačnih usluga iz paketa usluga (dalje u tekstu: paket). Ponude sadržaja svakog paketa usluga nalaze se na web stranici Banke i u svim poslovnicama Banke. Sadržaj paketa usluga s nižom jedinstvenom naknadom može sadržavati i usluge koje nisu obuhvaćene Ugovorom o otvaranju paketa tekućeg računa, već se ugovaraju odvojeno od Ugovor o otvaranju paketa tekućeg računa.

**VOĐENJE RAČUNA** – Banka kao Pružatelj računa upravlja računom kako bi ga potrošač mogao koristiti

**PLATNE USLUGE** podrazumijevaju usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje, podizanje gotovog novca s računa za plaćanje, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa, usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun kod drugog pružatelja platne usluge (izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge), usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za Korisnika platnih usluga (izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge), usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvaćanja platnih transakcija, usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu.

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

**PODIZANJE GOTOVOG NOVCA DEBITNOM KARTICOM NA BANKOMATU** - Potrošač podiže gotov novac sa svog računa, na bankomatu u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu debitnom karticom.

**PODIZANJE GOTOVOG NOVCA KREDITNOM KARTICOM NA BANKOMATU** - Potrošač podiže gotov novac, na bankomatu u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu kreditnom karticom.

**ON-LINE BANKARSTVO** – Banka kao pružatelj računa potrošaču omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje putem interneta ili mobilne aplikacije.

**PRUŽATELJ USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA** – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Klijentu pruža Uslugu iniciranja plaćanja na temelju odobrenja nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice,

**PRUŽATELJ USLUGE INFORMIRANJA O RAČUNU** - pružatelj platnih usluga koji nije Banka a koji Klijentu pruža Uslugu informiranja o računu na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice.

**USLUGA INICIRANJA PLAĆANJA** - online elektronička usluga kojom Klijent zadaje nalog za plaćanje na teret svojega računa, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja. Klijent može koristiti samo ako mu je račun dostupan online.

**USLUGA INFORMIRANJA O RAČUNU** - online elektronička usluga kojom se Klijentu, putem pružatelja usluge informiranja o računu, pružaju informacije o jednom ili više računa koje ima kod Banke ili kod jednog ili više drugih pružatelja platnih usluga. Klijent može koristiti samo ako mu je račun dostupan online

**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 ispisan na kartici, datum važenja kartice, PIN i potpis korisnika kartice na kartici.

**PLATNA KARTICA** je sredstvo (debitna Mastercard/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 Mastercard 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** - Pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača izvršava redovite prijenose fiksnih iznosa novčanih sredstava s računa potrošača na drugi račun (dalje u tekstu: trajni nalog)

**IZRAVNO TEREĆENJE** - Potrošač dozvoljava drugoj osobi (primatelju plaćanja) da pružatelju računa naloži prijenos sredstava s računa potrošača na račun primatelja plaćanja. Pružatelj računa potom prenosi novac primatelju plaćanja na datum ili datume koji/koje su potrošač i primatelj plaćanja međusobno ugovorili. Iznos se može mijenjati (dalje u tekstu:izravno terećenje)

**POBAgo**–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.

**BIOMETRIJSKA AUTENTIFIKACIJA KORISNIKA** - metoda autentifikacije korisnika korištenjem biometrijskog svojstva kao npr. otisak prsta, skeniranje lica itd. koje je Korisnik prethodno pohranio u svoj mobilni uređaj te se isto svojstvo koristi za pristup usluzi mobilnog tokena.

**PERSONALIZIRANA SIGURNOSNA VJERODAJNICA** – su personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije.

**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.

**VAŽEĆA 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 primati plaćanja u eurima, unutar Europskog gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima 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.

**TRAJNI NOSAČ PODATAKA** - jest svako sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućuje pohranjivanje informacija upućenih osobno njemu na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku.

**DRŽAVA ČLANICA** je država članica Europske unije te 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 (nacionalni u kunama)** - Pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u kunama.

**KREDITNI TRANSFER (nacionalni u eurima)** - Pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u eurima.

**KREDITNI TRANSFER (u inozemstvo u eurima)** - Pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u eurima.

**KREDITNI TRANSFER (u inozemstvo u valuti različitoj od eura)** - Pružatelj računa u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u valuti različitoj od eura.

**JEDINSTVENI REGISTAR RAČUNA** - jest elektronička baza podataka koju vodi Financijska Agencija, a koja sadrži račune poslovnih subjekata, građana, Republike Hrvatske, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te račune Hrvatske narodne banke, račune banaka, stambenih štedionica i kreditnih unija.

### 3. VRSTE PLATNIH USLUGA KOJE SE UGOVARAJU

Na osnovi predane dokumentacije i potpisanog okvirnog ugovora, Banka otvara račun za plaćanje i izdaje platne instrumente ili odobrava zahtjev za aktiviranje odnosno deaktiviranje određenog paketa usluga. Banka će putem računa za plaćanje Klijentu izvršavati platne transakcije i obavljati usluge polaganja, podizanja ili prijenosa novčanih sredstava u okviru raspoloživog stanja na računu.

Klijent mora osigurati redovan priljev novčanih sredstava na račun za plaćanje, a Banka se obvezuje da će primati 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 Klijentu odobriti okvirni kredit po računu sukladno općim aktima Banke.

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

Banka i Klijent 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 i
- 6) usluge novčanih pošiljaka

Banka će obavljati sljedeće vrste platnih transakcija: nacionalne platne transakcije, međunarodne platne transakcije i prekogranične platne transakcije.

Dodatne platne usluge koje Klijent može koristiti su usluge elektroničkog bankarstva; izravno terećenje; SEPA izravno terećenje; trajni nalog ili kartice te su uvjeti korištenja dodatnih platnih usluga definirani u posebnim općim uvjetima i/ili u pojedinačnim ugovorima i odlukama za te usluge.

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.

Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja odbije izvršiti aktivaciju tj. otvaranje bilo kojeg proizvoda odnosno usluge koji su definirani ovim Općim uvjetima.

#### **4. OBVEZE INFORMIRANJA KORISNIKA PLATNIH USLUGA**

Banka će na zahtjev Klijenta za sve vrijeme trajanja Okvirnog ugovora bez odgađanja dati Klijentu primjerak Okvirnog ugovora i/ili Općih uvjeta na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

U poslovanju s Bankom Klijent je dužan Banci dostaviti podatke o osobnom identifikacijskom broju (OIB). Klijent je dužan predati sve podatke i dokumentaciju koja je Banci potrebna za vođenja registra transakcijskih računa u skladu s pozitivnim propisima. U protivnom Banka zadržava pravo ne sklopiti Okvirni ugovor, odnosno otkazati postojeći.

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

Banka se obvezuje pružiti Klijentu 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, tečaju i kamatnim stopama, Informativnom dokumentu o naknadama, pojmovniku, izvješću o naknadama, o kanalima komunikacije između Banke i klijenta, 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 Klijenta pružiti informacije o maksimalnom roku izvršenja i o svim naknadama koje snosi platitelj te o iznosu svake.

Klijent 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 POBAgo i mPOBA usluge, potpisivanjem na EFT POS terminalima.

Klijent 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 nedvojbeno potvrda o obavljenoj usluzi podizanja gotovine na isplatom mjestima, plaćanja računa. Ovo uključuje i prislanjanje kartice na autorizacijski uređaj u slučaju beskontaktnog plaćanja.

Klijent 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, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijena naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije.

U slučaju izravnog terećenja Klijent 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 Klijenta putem izvoda ili ako klijent ima ugovorenu uslugu on-line bankarstva i putem ostalih kanala koje mu Banka stavi na raspolaganje (npr. e-mail).

Banka će zaprimljene naloga 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 Klijent 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 platih 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 putem Izvoda obavijestiti Klijenta u pismenom obliku, na ugovoreni način između Klijenta i Banke ili ako klijent ima ugovorenu uslugu on-line bankarstva i putem ostalih kanala koje mu Banka stavi na raspolaganje (npr. e-mail). Banka može naplaćivati uslugu informiranja o stanju na računu. Iste informacije putem Izvoda, Banka Klijentu stavlja na raspolaganje putem internetskog bankarstva, ako koristi tu uslugu.

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 Klijent.

Banka će za izvršene usluge povezane s računom za plaćanje jednom godišnje klijentu besplatno dati ili učiniti dostupnim, za odnosno razdoblje, izvješće o svim obračunatim naknadama i kamatama za usluge povezane s računom za plaćanje (Izvješće o naknadama). Klijent i Banka suglasni su da se izvješće o naknadama dostavlja besplatno, na način kako to zatraži klijent (na adresu prebivališta ili drugu adresu o kojoj klijent obavijesti Banku kao adresi primitka izvješća te putem on-line bankarstva). Ako klijent nije izričito zahtijevao dostavu Izvješća o naknadama na papiru, odnosno nije ugovorio s Bankom dostavu na drugi način, klijent i Banka suglasni su da se dostava Izvješća o naknadama dostavlja na jednak način kao izvadak o stanju i promjenama po računu. Neovisno o ugovorenom načinu davanja izvješća o naknadama, Banka će izvješće klijentu na njegov zahtjev izdati i u papirnatom obliku.

Danom saznanja za neautoriziranu, nepravilno iniciranu, neizvršenu, neuredno ili zakašnjelo izvršenu platnu transakciju smatra se najkasnije dan kada je Banka Klijentu dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način izvadak po računu u kojemu je takva transakcija bila/morala biti evidentirana.

Banka obavještava Klijenta o svim ostalim promjenama po računu sukladno Ovršnom zakonu na način koji je ugovoren između Klijenta i Banke. Smatra se da je Banka ispunila svoju obvezu informiranja slanjem obavijesti na zadnju poznatu adresu (poštansku, e-mail, fax) ugovorenu s Klijentom.

Svako dodatno ili češće obavještavanje na zahtjev Klijenta, Banka može omogućiti uz naknadu određenu Odlukom o tarifi naknada za usluge Podravske banke d.d. Banka može kompletnu obradu prometa i stanja po računima i izvješćivanje Klijenta 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 Klijent izričito pristaje potpisom na okvirnom ugovoru.

Jezik na kojem će se podaci dostaviti je hrvatski jezik. Isprave i obavijesti koje Klijent dostavlja na stranom jeziku dostavlja Banci u ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik.

U slučaju spora između Banke i Klijenta smatrat će se da je Banka izvršila sve svoje zakonske i ugovorne obveze informiranja Klijenta ukoliko je informiranje izvršeno na ugovoreni način te ukoliko Klijent smatra drugačije, dužan je isto i dokazati.

## **5. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA ZA PLAĆANJE**

### **5.1. Otvaranje računa građana**

Banka otvara račun Klijentu pod uvjetom da Klijent preda Banci ispravno popunjene obrasce Banke za otvaranje računa; dokumentaciju koja omogućava identifikaciju Klijenta te drugu dokumentaciju u skladu s važećim zakonima ili koju posebno zahtjeva Banka. Klijent pri otvaranju računa u Banci, popunjava u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, sljedeće obrasce: Uпитnik za klijente i Uпитnik za politički izložene osobe.



Banka može otvoriti račun poslovno sposobnom Klijentu kojeg nije u mogućnosti osobno identificirati, tj. nije fizički prisutan prilikom otvaranja računa, temeljem ovjerenih preslika dokumenata navedenih u ovim Općim uvjetima ili putem online kanala Banke za zasnivanje poslovnog odnosa na daljinu, a u skladu s ovim Općim uvjetima, Posebnim uvjetima i drugim aktima Banke. Provjerom personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica koje generira autentifikacijski/autorizacijski sustav koji Klijent koristi u usluzi On-line bankarstva i koje komunicira Banci u telefonskom razgovoru koji se snima, Banka/FINA utvrđuje identitet Klijenta.

Banka otvara račune sukladno zakonu, i po konstrukciji utvrđenoj podzakonskim aktima i pravilima Banke. Banka vodi račune u službenoj valuti Republike Hrvatske (HRK) te u valutama Tečajne liste Banke sukladno odredbama Ugovora i Općim uvjetima.

Banka će ovisno o procjeni stupnja rizičnosti klijenta pristupiti provođenju dubinske analize Klijenta, a sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. Klijent je obvezan na zahtjev Banke dostaviti podatke i dokumentaciju potrebne za provođenje dubinske analize.

Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja odbije otvoriti račun.

Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na temelju kojih je Banka otvorila i vodi račun. Klijent dužan je nadoknaditi Banci svaki gubitak ili trošak koji je proizašao iz neistinitih i/ili nepotpunih podataka, dostavljenih od strane Klijenta.

Banka i Klijent na temelju Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa i pripadajuće dokumentacije za otvaranje računa sklapaju okvirni ugovor. Banka će potrošaču, na hrvatskom jeziku, učiniti dostupnim pojmovnik koji obuhvaća nazive i definicije usluga iz popisa najreprezentativnijih usluga.

Klijent je u roku od 8 (osam) dana od dana nastanka promjene obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka te statusnih prilika, a osobito o promjeni prebivališta ili boravišta (status rezidentnosti/nerezidentnosti) na osnovi kojih mu je otvoren račun ili je ugovorena neka druga usluga odnosno proizvod. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama. Klijent ovlašćuje Banku da podatke iz Registra računa klijenata Banke može proslijediti Financijskoj agenciji.

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 Klijent daje, mijenja i opoziva isključivo u pisanom obliku.

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

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

Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka kao specijalizirana financijska institucija koja osigurava depozite u kreditnim institucijama osigurava depozite građana u svakoj kreditnoj instituciji do zakonski određenog iznosa. Osnivač je Agencije Republika Hrvatska, koja jamči za obveze Agencije.

Za sve depozite građana, u što su uključeni i računi za plaćanje građana, jamči Republika Hrvatska do zakonom određene visine. Osnovne informacije o osiguranju depozita dostupne su u svim poslovnicama Banke, a više informacija o osiguranju depozita na raspolaganju je na službenim internetskim stranicama Državne agencije za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka.

## **5.2. Otvaranje tekućeg i žiro računa**

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 Klijenta 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. Platna kartica je dokument kojim Klijent ili opunomoćenik uz osobnu ispravu dokazuje svoj identitet u poslovanju s tekućim računom.

Ako je Banka odobrila izdavanje platne kartice s PIN-om, korisnicima (Klijent 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.

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.

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.

### **5.3. Otvaranje računa putem online zahtjeva**

Transakcijski račun otvara se zaključenjem okvirnog ugovora temeljem online zahtjeva za sklapanje ugovora na internetskoj stranici Banke ili putem direktnih kanala. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme nakon provedenog postupka videoidentifikacije klijenta.

Videoidentifikacija predstavlja postupak utvrđivanja i provjere identiteta osobe od strane Banke korištenjem sredstava videoelektroničke identifikacije, sukladno postupku uređenom propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te sukladno Pravilniku o pružanju i korištenju usluga povjerenja za potrebe izdavanja kvalificiranog certifikata. Prije uspostave videopoziva, Klijentu su dostupni na uvid: pojmovnik, pripadajući Opći uvjeti poslovanja za predmetnu uslugu, odluka o tarifi naknada, odluka o kamatnim stopama, opće informacije o usluzi, nacrt okvirnog ugovora o platnim uslugama i Informativni dokument o naknadama, čime se klijentu daju na uvid sve relevantne informacije kao prethodne obavijesti o proizvodima i uslugama Banke. Potvrdom prihvata navedenih dokumenata, Klijent potvrđuje da je iste nedvojbeno pročitao, razumio i prihvatio, te konačno i nedvojbeno dao prethodnu suglasnost za nastavak procesa u svrhu sklapanja okvirnog ugovora s Bankom.

Banka od potencijalnog Klijenta u okviru postupka videoelektroničke identifikacije prikuplja podatke i isprave potrebne za utvrđivanje identiteta predviđene ovim Općim uvjetima i mjerodavnim propisima, uključujući propise koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma. Banka zvučno i vizualno snima razgovor te pohranjuje i čuva prikupljene dokumente i informacije sukladno mjerodavnim propisima.

Okvirni ugovor se potpisuje naprednim elektroničkim potpisom koji je opisan i definiran ovim Općim uvjetima. U tome slučaju Ugovor i popratna dokumentacija se Klijentu, nakon potpisa, dostavlja elektroničkom poštom na e-mail adresu Klijenta.

U slučaju da u roku od 15 dana od predaje on-line zahtjeva za otvaranjem transakcijskog računa ne dođe do uspostave poslovnog odnosa s Klijentom, Banka je u obvezi trajno izbrisati osobne podatke Klijenta.

### **5.4. Punomoć**

Klijent može prilikom otvaranja računa ili kasnije ovlastiti drugu osobu za raspolaganje sredstvima na računu. Opunomoćnik 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 ovjerene od našeg diplomatskog predstavništva, odnosno drugog nadležnog tijela strane države uz Apostile suda Republike Hrvatske, a trajanje je do opoziva 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 raspolaže sredstvima na računu sukladno Bančnim uputama i dobivenoj punomoći.

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

Banka ne odgovara za radnje Klijentova opunomoćenika, kako prema Banci, tako i prema Klijentu samom. Za sve propuste i radnje Klijentova opunomoćenika odgovoran je isključivo Klijent.

## **5.5. Maloljetnici i otvaranje računa**

Banka može otvoriti žiro ili tekući 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 primitke koji su zakonom obvezni primati na žiro račun te za isplate s žiro računa.

Maloljetnik koji posjeduje osobnu iskaznicu (nakon navršenih 16 godina života) može samostalno otvoriti račun i sklopiti okvirni ugovor, uz predočenje osobne iskaznice.

Za maloljetne osobe mlađe od 16 godina odnosno maloljetne osobe koje ne posjeduju osobnu iskaznicu, račun otvara zakonski zastupnik ili skrbnik 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.

## **5.6. 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 ne sklapa se pojedinačni ugovor s Klijentom. 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 Klijent 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 prepozna da su na račun uplaćena sredstva koja su izuzeta od ovrhe, Banka će o navedenom obavijestiti Klijenta 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.

## **5.7. Vođenje računa**

Banka će putem računa Klijentu izvršavati platne transakcije i obavljati usluge polaganja, podizanja ili prijenosa novčanih sredstava u okviru raspoloživog stanja na računu. Raspoloživo stanje na računu čini pozitivno stanje koje se smatra depozitom po viđenju te ugovorno dopušteno prekoračenje i/ili prešutno prekoračenja po računu

Raspoloživim stanjem na računu mogu raspolagati Klijent i njegovi Opunomoćenici

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

### **6.1. 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 Klijentom radi nadopune istog.

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

Klijent ili Opunomoćenik mogu uredno popunjene naloge za plaćanje dostaviti u Banku (na papirnom mediju na blagajni ili putem usluga elektroničkog bankarstva).

Sve vrste naloga za plaćanje koji se dostavljaju u Banku u papirnom obliku moraju biti potpisani od strane Klijenta ili Opunomoćenika. Potpis mora biti istovjetan potpisu na identifikacijskom dokumentu (identifikacijska isprava Klijenta/Ovlaštenika, Kartica, Ugovor).

Nalozi 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.

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 Klijenta.

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

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 uz unos zaporke primljene putem SMS poruke ili autentikacijom putem mobilnog tokena, što je detaljno opisano u Općim uvjetima za korištenje 3D Secure usluge. Korisnik kartice pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu, pri telefonskim narudžbama, plaćanju 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.

## **6.3. Primitak naloga za plaćanje**

Banka prihvaća i izvršava ispravne i uredno popunjene naloge za plaćanje u skladu s objavljenim važećim Terminskim planom zaprimanja i izvršenja naloga, s kojim se svaki Klijent može upoznati na svim prodajnim mjestima Banke i na Internet stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Ukoliko Banka zaprimi nalog za plaćanje na dan koji nije određen kao njezin radni dan ili nakon vremena koje je određeno u Terminskom planu, smatra se da je nalog za plaćanje zaprimila prvi sljedeći radni dan.

Naloga za bezgotovinsko plaćanje Banka može zaprimiti do 60 dana unaprijed, samo putem Internet bankarstva – POBAgo 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 poslovnicama Banke do 1 dan unaprijed.

Klijent 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 Klijenta. Ako zadani dan za plaćanje Trajnog naloga/Izravno terećenje nije radni dan Banke, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan. Naloge zaprimljene od strane ili preko primatelja plaćanja (izravno terećenje), Banka će izvršiti samo ako s primateljem plaćanja ima sklopljen ugovor o izvršavanju izravnih terećenja, a kada se radi o nalogu SEPA izravnog terećenja.

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.

Ako nalog za uplatu donosi donositelj naloga (treća osoba), isti potpisuje takav nalog, neovisno o tome da li je nalog već potpisan od strane ovlaštenih osoba za zastupanje Klijenta ili Opuномоćenika i Banka ga identificira sukladno propisima.

Klijent ima pravo koristiti se platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža pružatelj usluge iniciranja plaćanja te uslugom informiranja o računu koju pruža pružatelj usluge informiranja o računu ako je Klijent isključivo korisnik usluge internetskog bankarstva i/ili usluge mobilnog bankarstva Banke. Banka će do primjene regulatornih tehničkih standarda o autentifikaciji i komunikaciji koje kao delegirani akt donosi Europska komisija na temelju članka 98. stavka 4. Direktive (EU) 2015/2366 postupati prema zahtjevu za informacijama / nalogu za plaćanje iz prethodnog stavka na jednak način kao da informacije traži / nalog zadaje sam Klijent.

#### **6.4. Odbijanje naloga za plaćanje**

Sadržaj naloga za plaćanje mora biti ispravno popunjen u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, ispunjen čitko i potpuno (bez ispravaka), potpisan od ovlaštenog nalogodavatelja i autoriziran. 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 Klijenta- 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.

Neizvršavanje naloga za plaćanje zbog nepostojanja raspoloživog stanja na računu ne smatra se odbijanjem naloga za plaćanje te o navedenom Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta.

#### **6.5. Neopozivost naloga za plaćanje**

Klijent ili Opuномоćenik može prije izvršenja naloga za plaćanje pisanim putem u poslovnicama Banke opozvati nalog za plaćanje tako da opozove suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje, opozove ovlaštenje za trajni nalog, izravno terećenje ili niz platnih transakcija. Nalog za plaćanje zadan putem usluge elektroničkog bankarstva isti je moguće opozvati i u okviru te usluge. Banka dozvoljava opoziv istog do kraja radnog vremena poslovnica Banke na dan predaje naloga za plaćanje ukoliko isti nije prosljeđen u međubankovne platne sustave (NKS, HSVP) odnosno SWIFT mrežu ili putem usluge elektroničkog bankarstva do trenutka prosljeđivanja u međubankovne platne sustave za naloge koji su zadani putem usluge elektroničkog bankarstva.

Klijent 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. Klijent ili Opuномоćenik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je isti prosljeđen u međubankovne platne sustave (NKS, HSVP) odnosno SWIFT mrežu. Ako je platna transakcija inicirana putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

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, Klijent 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 Klijentom i drugačije.

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

Klijent raspolaže sredstvima na svom računu na temelju naloga za plaćanje, do visine raspoloživog stanja novčanih sredstava na računu. Nalozi za plaćanje predaju se na obrascima platnog prometa u papirnom obliku, putem magnetnog medija u poslovnica FINA-e, putem on-line bankarstva – POBAgo, mobilnog bankarstva mPOBA, bankomata, Info kioska te temeljem ugovornog odnosa.

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

Druge osnove za terećenje računa su mjenice, ugovorna ovlast dana Banci te nalozi FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i drugim podzakonskim aktima. Banka temeljem navedenih osnova terećenje računa Klijenta provodi bez njegove prethodne suglasnosti.

Klijent je prihvaćanjem ovih Općih uvjeta suglasan da Banka u slučaju Klijentova neispunjenja obveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim dodacima i zateznim kamatama sa svih Klijentovih računa u Banci, odnosno i iz svih sredstava Klijenta koja su povjerena Banci bilo kao osiguranje tražbine Banke prema Klijentu po bilo kojoj osnovi, ili koja su sredstva povjerena Banci po bilo kojoj drugoj osnovi. Ako Banka izvršava plaćanje s računa Klijenta, a na računu nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka će izvršiti konverziju iz ostalih valuta na računu Klijenta prema tečajnoj listi Banke važećoj na dan konverzije.

U slučaju terećenja računa po osnovi naloga FINA-e Banka će uskratiti Klijentu pravo na korištenje okvirnog kredita po transakcijskom Računu za sve vrijeme trajanja izvršavanja osnove za plaćanje ukoliko između Klijenta i Banke izrijekom nije ugovoreno drugačije.

Banka ne odgovara za štetu u slučaju pogrešno ispostavljenog naloga FINA-e za provedbu osnove za plaćanje.

#### **6.7. Suglasnost za platne transakcije**

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

Klijent zadaje suglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- a) u poslovnica 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
- b) uručivanjem 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
- c) on-line bankarstvom: korištenjem POBAgo i mPOBA internetskog bankarstva
- d) kod primatelja plaćanja: potpisom naloga/suglasnosti za izravno terećenje, ukoliko je takav način davanja suglasnosti ugovoren između Banke i primatelja plaćanja
- e) umetanjem kartice u bankomat ili Info kiosk i unošenjem PIN-a

- f) uručenjem kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovine te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine generiranoj iz POS uređaja
- g) 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 250,00 kuna se autoriziraju na način da se platna kartica prisloni na EFTPOS terminal bez upisivanja PIN-a. Ukoliko je iznos kupovine veći od 250,00 kuna, potrebno je platnu karticu prisloniti na EFTPOS terminal i upisati PIN. Banka zadržava pravo u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je isto potrebno od Korisnika kartice prilikom izvršenja određenih beskontaktnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos.
- h) potpisom trajnog naloga
- i) preko registriranog Drugog pružatelja usluga iniciranja plaćanja
- j) uplata novčanica i kovanog novca umetanjem kartice u dnevno-noćni trezor
- k) unos i davanje Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internet prodajnim mjestima (zaporka primljena putem SMS poruke ili biometrijska autentikacija putem mobilnog tokena)
- l) Klijent je dao suglasnost sukladno Općim uvjetima poslovanja za potrošače za uslugu izravno terećenje/SEPA izravno terećenje.

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 isprave ( 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.

#### **6.8. Autorizacija platnih transakcija**

Potpisom na nalogu za plaćanje, Klijent, 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.

Klijent svojim potpisom može autorizirati i izvršenje više (niza) transakcija s različitim vremenskim rokovima izvršenja, a koji nalozi 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 obavljene na EFTPOS terminalu koji nema PIN-modul je potpis Klijenta.

Klijent daje autorizaciju (suglasnost) za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija potpisom ugovora o trajnom nalogu ili potpisom suglasnosti / naloga za izravno terećenje davanjem.

Na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, definirala provođenje transakcije bez potpisa Klijenta ili utipkavanja PIN-a, primjerice plaćanje cestarina, beskontaktna plaćanja i sl. Klijent 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 Terminskim planom primanja i izvršavanja naloga koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

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

Kada Klijent 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.

#### **6.10. 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 te sredstva rezervacije po kartičnom poslovanju (polog gotovine putem bankomata za poslovne subjekte), a umanjeno za dnevni odljev, do momenta utvrđivanja salda te za iznose rezervacije sredstava po kartičnom poslovanju.

Banka ili Pružatelj platne usluge koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice može Banci ili Pružatelju platne usluge koji vodi račun poslati upit o raspoloživosti na temelju kojega se daje odgovor je li iznos potreban za izvršenje platne transakcije na temelju kartice ili platnog instrumenta na temelju kartice raspoloživ na računu za plaćanje platitelja ako je platitelj dao izričitu suglasnost za postavljanje upita o raspoloživosti Banka ili Pružatelj platne usluge koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice, ako je platitelj inicirao platnu transakciju karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice koji je izdala Banka ili Pružatelj platne usluge u iznosu za koji se traži odgovor o raspoloživosti.

Banka ili Pružatelj platne usluge koji vodi račun dužan je Banci ili Pružatelju platne usluge koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice dati odgovor "da" ili "ne" na upit iz prethodnog stavka, ako je račun platitelja dostupan online u trenutku zaprimanja upita o raspoloživosti, ako je platitelj dao izričitu suglasnost Banci ili Pružatelju platne usluge koji vodi račun da odgovara na takve upite Banke ili određenog Pružatelja platne usluge koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice, te pod uvjetom da je ova suglasnost dana prije no što je podnesen prvi upit o raspoloživosti.

Banka ili Pružatelj platne usluge koji vodi račun ne smije na temelju odgovora onemogućiti raspolaganje novčanim sredstvima na računu za plaćanje platitelja, a banka ili Pružatelj platne usluge koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice ne smije pohranjivati dobiveni odgovor, već ga koristiti isključivo za potrebe izvršenja konkretne platne transakcije.

Banka ili Pružatelj platne usluge koji vodi račun dužan je informirati platitelja na njegov zahtjev o Banci ili Pružatelju platne usluge koji je podnio konkretan upit i o danom odgovoru.

Uvjeti odobravanja okvirnog kredita utvrđeni su Odlukom Banke.

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 podmirenja zaprimljene osnove za plaćanje, ograničava korisniku korištenje odobrenog okvirnog kredita.

Klijent ima evidentirane neizvršene osnove za plaćanje, Banka ta sredstva prenosi na račun za plaćanje i ona služe kao pokriće za navedena plaćanja. Vlasnik 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 Klijenta bit će uplaćen 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.

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

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

#### **6.12. Ovlasti Banke za raspolaganje sredstvima na računu**

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



Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijent daje suglasnost da Banka pogrešno knjiženje terećenja ili odobrenje Računa izvršeno bez naloga Klijenta, a koje je posljedica pogreške Banke ili njezinih vanjskih izvršitelja, može otkloniti suprotnim knjiženjem ili storniranjem. O navedenim knjiženjima Banka Klijenta obavještava na ugovoreni način, putem izvoda prometa po računu ili drugi ugovoreni način. Dodatno, Klijent može na zahtjev, dobiti informacije u poslovnicama Banke.

Banka zaprima i izvršava naloge za plaćanje zakonskih obveza i javnih prihoda koje su zadali ovlaštene 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 Klijenta 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.

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

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

### **6.13. Prekogranična i međunarodna plaćanja**

Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku, Klijent ne prilaže isprave 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 Terminskim planom primanja i izvršenja naloga u Banku s kojim planom je Klijent 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 Klijentom nije drugačije ugovoreno.

Prilikom prodaje deviza Klijentu 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 Klijentom nije pismeno dogovoreno drugačije.

Pokriće za nacionalna, prekogranična i međunarodna plaćanja u devizi Klijent 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 Terminskim 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 Klijenta.

Klijent 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 Klijent.

### **6.14. 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 Klijenta primi stranu gotovinu i propisanu dokumentaciju. U slučaju da dokumentacija koju je dostavio Klijent nije potpuna, stranu gotovinu Banka će zaprimiti u privremeni depozit, a Klijent 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 Klijenta, koji mora sadržavati podatke propisane Odlukom o nalogima za plaćanje. Klijent 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.

### **6.15. Poslovanje s trajnim nalogima i izravna terećenja**

Klijent može s Bankom sklopiti posebne ugovore kojima Banku ovlašćuje da na teret njegovog računa obavlja redovna ili povremena plaćanja na način da provodi platnu transakciju u korist primatelja plaćanja prema uvjetima koje definira Klijent (račun primatelja plaćanja, iznos plaćanja, razdoblje trajanja, dinamika plaćanja) (u daljnjem tekstu: Trajni nalog); u slučaju bilo kakve promjene po uvjetima koje je klijent definirao trajnim nalogom Klijent je obavezan o istima obavijestiti Banku. Banka ne preuzima odgovornost za ispravno izvršenje trajnih naloga u slučaju ako je došlo do promjene o kojoj Klijent nije obavijestio Banku ili podmiruje klijentove obveze prema primatelju plaćanja na temelju podataka koje Banci dostavi primatelj plaćanja (u daljnjem tekstu: Izravno terećenje).

Izravna terećenja mogu se ugovarati samo na teret kunskih transakcijskih računa Klijenata.

Banka će izvršavati izravna terećenja u skladu s uvjetima dostavljenim od strane primatelja plaćanja. Ako zadani dan za plaćanje izravnog terećenja nije radni dan, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan. Klijent je dužan osigurati sredstva na računu najkasnije do vremena definiranog u Terminskom planu. Banka izvršava izravno terećenje u cijelosti ili djelomično ovisno o raspoloživom stanju na računu, sukladno ugovorenom s primateljem plaćanja. U slučaju da se izravno terećenje ne provede na zadani dan zbog nedovoljno sredstava, pokušat će se naknadno izvršiti određeni broj dana ako tako definira primatelj plaćanja.

Pod pojmom primatelj plaćanja, a u svrhu ugovaranja i provođenja izravnog terećenja razumijeva se isključivo primatelj plaćanja koji s Bankom ima sklopljen ugovor kojim se regulira provedba izravnih terećenja.

Ugovor o provođenju izravnog terećenja Klijent može sklopiti direktno s Bankom ili preko primatelja plaćanja. U slučaju da Klijent zahtjev za Izravno terećenje podnese preko primatelja plaćanja, ugovor se smatra sklopljenim u trenutku kada primatelj plaćanja podatke potrebne za izvršenje transakcije Izravnog terećenja dostavi Banci.

Banka će izvršavati trajne naloge u skladu s uvjetima definiranim od strane Klijenta. Ako zadani dan za plaćanje Trajnog naloga nije radni dan, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan. Klijent je dužan osigurati sredstva na računu najkasnije do vremena definiranog u Terminskom planu. Banka izvršava trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće čitavog definiranog iznosa plaćanja. U slučaju da se trajni nalog s definiranim fiksnim iznosom plaćanja ne izvrši na zadani dan zbog nedovoljno sredstava na računu, plaćanje će se pokušati provesti do kraja tekućeg mjeseca, nakon čega se nalog biti storniran.

Trajni nalog prestaje važiti na definirani datum ili po otkazu od strane Klijenta.

Ugovori o trajnom nalogu i/ili izravnom terećenju se automatski raskidaju zatvaranjem računa na teret kojeg se provodi plaćanje.

Banka može jednostrano raskinuti ugovor o trajnom nalogu i izravnom terećenju bez otkaznog roka ako se Klijent po procjeni Banke ne pridržava ovih Općih uvjeta, neuredno podmiruje svoje obveze ili ako Klijentovo poslovanje, po isključivoj procjeni Banke, predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

Banka može otkazati ugovor o trajnom nalogu i izravnom terećenju s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.

Sve reklamacije vezane uz datum dospijeća i iznos izvršenog Izravnog terećenja Klijent će rješavati direktno s primateljem plaćanja.

#### **6.16. Izdavanje platnih instrumenata**

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

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.

Klijent i/ Opunomoćenik, solidarno odgovaraju za sve troškove nastale korištenjem kartice. Prilikom korištenja kartice na bankomatima, Info kiosku i EFTPOS-u krajnji korisnik se identificira PIN-om.

Opunomoćenik 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.

Opunomoćenik 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 Klijenta u kunama, a iznos učinjenog troška u inozemstvu preračunava se u kune po tečaju utvrđenom u ugovoru o izdavanju i korištenju pojedine kartice. Kad Banka provodi konverziju iz valuta zemalja Europskog gospodarskog područja u kune, na tečajnoj listi za kartične transakcije dostupnoj putem web stranice [www.poba.hr](http://www.poba.hr), Banka iskazuje naknadu za preračunavanje valuta u obliku postotne marže. Banka utvrđuje iznos gotovine i iznos za plaćanje roba i usluga koji se mogu koristiti putem bankomata, Info kioska i EFTPOS terminala, na razini Klijenta i Opunomoćenika.

#### **6.17. Obveza Klijenta i njegovih opunomoćnika kao korisnika platnih instrumenata Banke**

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

- 1) koristiti se platnim instrumentom u skladu s ovim Općim uvjetima i 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.

Klijent ili njegov Opunomoćenik 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.

#### **6.18. Ograničenja za korištenje platnih instrumenata**

Klijent i Banka ugovaraju limite trošenja za platne transakcije koje se izvršavaju platnim instrumentom koji su podložni promjena, a o kojima će Banka Klijenta 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
4. u slučaju gubitka i/ili krađe platnog instrumenta
5. u slučaju zaprimanja informacije o prestanku rada Klijenta odnosno smrti Opunomoćenika
6. ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, odnosno ako Korisnik kartice na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje kartice te nastavak zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske,

Banka je ovlaštena određenom pružatelju usluge informiranja o računu ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja uskratiti pristup računu na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup tog pružatelja usluga računu ili neovlašteno iniciranje transakcije ili pristup odnosno iniciranje transakcije s ciljem prijave. Banka je dužna obavijestiti Korisnika platnog instrumenta odnosno pružatelja usluge informiranja o računu ili pružatelja usluge iniciranja plaćanja o namjeri i razlozima za blokiranje transakcije i/ili platnog instrumenta na adresu ili 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.

#### **6.19. Odgovornost za štetu**

Klijent 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 Klijent. Za štete nastale krivotvorenom karticom, štetu snosi Banka.

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

#### **6.20. 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 prijave
- 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 opunomoćenika Klijenta 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, Klijent 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.

Klijent 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 Klijent.

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

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 Klijenta 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, Klijent i Opunomoćenik ne mogu raspolagati sredstvima na računu za plaćanje.

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

## **6.21. Usluga prebacivanja temeljem propisa o računu za plaćanje**

Prebacivanje računa je usluga koja se odvija između dvije banke na području Republike Hrvatske uređena Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu koja se sastoji u prijenosu informacija o svim ili određenim trajnim nalogima, izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu te dijela ili cijeloga pozitivnog stanja na drugi transakcijski račun koji se otvara u banci koja je primatelj (nova banka), uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa u banci koja je prenositelj (stara banka). Opseg usluge prebacivanja Klijent definirana u Punomoći za prebacivanje računa.

Banka može Klijentu pružiti uslugu prebacivanja pojedinih usluga po transakcijskim računima ugovorenim u drugoj banci temeljem specijalne punomoći čiji je sadržaj određen važećim propisom, na obrascu koji Banka uručuje Klijentu (u daljnjem tekstu: punomoć za prebacivanje). Krediti, štednja, elektronički kanali i ostale usluge koje nisu predmet usluge prebacivanja Klijent mora dogovoriti i po potrebi ugovoriti s bankom koja je primatelj.

Usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu na Banku (dalje u tekstu: Usluga) :

- informacija o svim ili određenim trajnim nalogima, izravnim terećenjima/SEPA izravnim terećenjima i ponavljajućim uplatama koji se izvršavaju na transakcijskom računu u drugoj banci i/ili
- dijela ili cijelog pozitivnog stanja s transakcijskog računa otvorenog u drugoj banci na transakcijski račun u Banci, uz zatvaranje ili bez zatvaranja transakcijskog računa kod druge banke
- informacija o datumu od kada se trajni nalozi ugovoreni u drugoj banci mogu početi izvršavati u Banci, te kada će se izravna terećenja početi izvršavati u Banci.

Temeljem punomoći za prebacivanje u Banku pojedinih ili svih Usluga po transakcijskom računu otvorenim u drugoj banci, ugovara se korištenje i vođenje transakcijskog računa u Banci u slučaju da klijent već nema ugovoren transakcijski račun u Banci. U tom slučaju korisnik računa ugovara otvaranje i korištenje transakcijskog računa u svemu u skladu s ovim Općim uvjetima. Klijent može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od 3 radna dana od datuma potpisivanja Punomoći. Za uslugu prebacivanja računa Banka ne naplaćuje naknadu. Naknada za prijenos sredstava naplaćuje se sukladno Odluci o tarifi naknada bez dodatne suglasnosti od strane Klijenta.

U svrhu prebacivanja izvršenja trajnih naloga i izravnih terećenja, Klijent nije obvezan s Bankom posebno ugovoriti novi trajni nalog odnosno dati novu suglasnost za izravno terećenje, već se ima smatrati da je temeljem zakonskih odredbi davanjem punomoći za prebacivanje korisnik računa dao autorizaciju/suglasnost za izvršenje trajnih naloga i izravnih terećenja navedenih u punomoć za prebacivanje.

Trajni nalozi i izravna terećenja koji su predmet prebacivanja izvršavat će se u skladu s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom i Odlukom o tarifi naknada.

Banka će započeti izvršavati trajne naloge odnosno izravna terećenja ako je iz podataka navedenih u punomoći za prebacivanje i podataka zaprimljenih od banke iz koje se prebacuje usluga moguće nastaviti izvršavati istovjetnu

uslugu trajnog naloga odnosno izravnog terećenja te ako je korisnik računa osigurao sredstva na računu za naplatu naknade za izvršenje predmetnih usluga. U protivnom Banka će odmah kontaktirati Klijenta u svrhu posebnog ugovaranja trajnog naloga odnosno davanja suglasnosti za izravno terećenje, a koje Banka ima u ponudi. Ako se usluga trajnog naloga odnosno izravnog terećenja koja je predmet prebacivanja, zbog objektivnih nemogućnosti ne započne izvršavati u zakonski predviđenom roku, usluga izvršenja prvog plaćanja u Banci na ime trajnog naloga odnosno izravnog terećenja neće biti u tom dijelu realizirana. Za nerealizirani dio usluge Klijentispostavlja pojedinačni nalog za plaćanje.

Ako klijent u punomoći za prebacivanje naloži Banci da obavijesti primatelje izravnih terećenja i/ili isplatelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera o novom broju transakcijskog računa, Banka će po istom postupiti sukladno podacima iz punomoći za prebacivanje punomoći te podacima zaprimljenim od banke iz koje se prebacuje usluga. Banka ne odgovara za postupanje odnosno ne postupanje primatelja izravnih terećenja i/ili isplatelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera po ispravno odaslanom obavijesti.

Klijent je dužan kontrolom računa po kojem se uspostavlja usluge koje su predmetom usluge prebacivanja utvrditi da su se iste započele izvršavati sukladno punomoći za prebacivanje te podacima zaprimljenim od banke iz koje se prebacuje usluga. U slučaju da klijent utvrdi da usluga prebacivanja u određenim dijelovima nije realizirana, klijent poduzima odgovarajuće radnje prema Banci odnosno prema isplateljima dolaznih kreditnih transfera i/ili primateljima izravnih terećenja.

Banka pruža i uslugu prebacivanja usluga po transakcijskim računima ugovorenim u Banci u druge banke. Klijentobvezan je odmah podmiriti sve tražbine po računu kao i troškove koji su nastali zbog korištenja kartice računa ili drugih usluga ugovorenih uz tekući račun (uključujući i tražbine koje nisu dospjele). Tražbine po računu koji je predmet prebacivanja trebaju biti podmirene najkasnije na dan koji je na Punomoći naveden kao datum zatvaranja računa. Uplate tražbina moraju biti vidljive na računu koji se prenosi do 14 sati kako bi Banka mogla zatvoriti račun na datum naveden u Punomoći.

Ako je uplata vidljiva na računu nakon tog vremena, Banka će račun zatvoriti najkasnije idući radni dan u odnosu na dan koji je naveden u Punomoći.

Ako tražbina po računu nije podmirena na dan koji je u Punomoći naveden kao datum zatvaranja računa, račun neće biti zatvoren na temelju Punomoći. U tom slučaju Klijent može otkazati račun. Uz zatvaranje računa, prestaju se izvršavati svi ugovoreni trajni nalozi kao i izravna terećenja koja su se izvršavala na teret računa koji se zatvara te se otkazuju sve usluge i proizvodi Banke koji su bili vezani uz zatvoreni račun. Zatvaranjem računa, neće se izvršiti nalozi za plaćanje zadani s datumom unaprijed.

Detaljne informacije o usluzi prebacivanja dostupne su potrošačima, bez naknade, u poslovnicama Banke i putem internetske stranice Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr) i sastavni su dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

U slučaju prebacivanja računa u drugu banku ima se smatrati da je okvirni ugovor otkazan s danom navedenim na valjanoj punomoći za prebacivanje koju je Banka zaprimila od druge banke. U slučaju da ne postoje uvjeti za otkaz okvirnog ugovora Banka će o istome odmah obavijestiti Klijenta.

U slučaju prebacivanja izvršavanja trajnih naloga i izravnih terećenja u drugu Banku ima se smatrati da je ugovor o izvršavanju trajnog naloga otkazan te suglasnosti za izravno terećenje opozvane s danom navedenim na valjanoj punomoći za prebacivanje koju je Banka zaprimila od druge banke.

## **6.22. SEPA izravno terećenje**

Sve obveze i prava Banke i Klijenta su definirane Općim uvjetima poslovanja za potrošače za uslugu izravno terećenje/SEPA izravno terećenje.

## **6.23. Zatvaranje računa za plaćanje**

Zahtjev za zatvaranje računa Klijent podnosi pismenim putem. Račun se zatvara na zahtjev Klijenta ili po odluci Banke ako se Klijent 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).

Račun ovršenika poslovnog subjekta ne smije zatvoriti ako u Jedinostvenom registru računa ima oznaku blokade, a nema otvoren niti jedan drugi račun u banci. Račun ovršenika poslovnog subjekta, neovisno o oznaci blokade u

Jedinstvenom registru računa, banka je dužna zatvoriti kada je ovršenik prestao postojati brisanjem iz odgovarajućeg registra i u drugim slučajevima kada je to određeno propisom.

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

Klijent 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 Klijenta naznačenoj u ugovoru.

Na negativan saldo na računu Banka će obračunati zakonsku zateznu kamatu odnosno kamatu sukladno Odluci o kamatnim stopama za poslovne subjekte. Banka nije u obvezi udovoljiti zahtjevu Klijenta za zatvaranje računa i otkaz Okvirnog ugovora ako Klijent ima dospjelih nepodmirenih obveza prema banci.

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

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

Banka obračunava i naplaćuje Klijentu naknade za vođenje računa po okvirnom ugovoru i sve ostale naknade koje proizlaze iz korištenja proizvoda i usluga definiranih ovim Općim uvjetima, 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 Klijent 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.

Klijent 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 Klijentu na svim prodajnim mjestima Banke i Internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr), a s kojom je Odlukom Klijent 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 Klijenta 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. koje su promjenjive u skladu sa zakonskim propisima. Stopa zatezne kamate jednaka je najvišoj dopuštenoj stopi zateznih kamata sukladno zakonskim propisima. 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.

Sve transakcije nastale izvan Hrvatske preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke koji vrijedi na dan terećenja Banke.

## **8. PRAVA KLIJENTA U SLUČAJU NEUREDNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE**

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

Klijent 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 računa, osim ako postoje zakonske i/ili ugovorne osnove za drugačije postupanje.

Rok od 13 mjeseci ne primjenjuje se ako je Banka propustila Klijentu dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu s važećom regulativom. Kad je u izvršenje platne transakcije uključen pružatelj usluge iniciranja plaćanja, Klijent obavijest šalje pružatelju platnih usluga koji vodi račun.

## **9. ODGOVORNOST BANKE ZA IZVRŠENJE NEAUTORIZIRANE, NEIZVRŠENE ILI NEUREDNO IZVRŠENE TRANSAKCIJE I POVRAT IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE**

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

- kada je odgovoran Klijent, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta,
- 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;
- 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
- kada je odgovorna druga banka ili pružatelj platnih usluga u izvršavanju usluge prebacivanja računa
- ukoliko postoji opravdan razlog za sumnju u prijevaru o čemu je Banka obavijestila HNB u pisanom obliku.

U slučaju odgovornosti Banke za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, Banka je dužna na zahtjev Klijenta za povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, bez odgađanja a najkasnije do kraja prvoga radnog dana od dana terećenja računa odnosno nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranim platnim transakcijama ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način vratiti iznos te transakcije, kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu na koju Klijent ima pravo sukladno internim aktima Banke.

Ako je izvršena neautorizirana platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka koja vodi račun je na zahtjev klijenta za povratom dužna postupiti prema odredbama članka 43. Zakona neovisno o odgovornosti pružatelja usluge iniciranja plaćanja. Klijent je dužan obavijestiti Banku o takvoj transakciji odmah po saznanju, a najkasnije u roku 1 dana od dana terećenja računa. Banka će izvršiti povrat transakcije Klijentu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.

Ako je pružatelj usluga iniciranja plaćanja odgovoran za neautoriziranu platnu transakciju, dužan je Banci/ pružatelju platnih usluga koji vodi račun, na njen zahtjev, odmah naknaditi sve iznose koje je on isplatio platitelju te mu naknaditi i drugu pretrpljenu štetu. Pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je Banka potvrdila primitak naloga za plaćanje u skladu s odredbama Zakona o platnom prometu. Za sve propuste i radnje Klijentova Ovlaštenika odgovoran je isključivo Klijent te Banka ne odgovara za štetu koju je Ovlaštenik prouzročio.

Pružatelj platne usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je, u okviru usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentificirana, da je platna transakcija bila pravilno evidentirana te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je on pružio.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koju je inicirao Klijent, Banka je dužna, na njegov zahtjev i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti Klijenta. Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije kada je odgovoran Klijent, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

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

Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neautorizirane, neizvršene i/ili neuredno izvršene platne transakcije, i obračunate naknade i kamate ukoliko po procjeni Banke nastupi bilo koji od sljedećih slučajeva:

- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću;
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;



- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica Klijentove prijave, prijave opunomoćenika ili ako Klijent ili Opunomoćenik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne ispune svoje obveze u svezi s platnim instrumentom i/ili personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama;
- ako je Banka izvršila odnosno neuredno izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog naloga za plaćanje koji je Banci predao Klijent ili Opunomoćenik;
- ako je izvršenje neautorizirane Platne transakcije posljedica uporabe ukradenoga ili izgubljenoga platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloporabljen ako Klijent ili Opunomoćenik nisu osigurali osobne elemente zaštite platnog instrumenta;
- ako Klijent nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji, kad je utvrdio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 45 (četrdesetipet) dana od dana izvršenja Platne transakcije;
- u slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr. magnetni medij, elektronička pošta, telefaks), Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka, zakašnjenja kod dostave, preinaka i/ili otkrivanja podataka;
- ako kod neuredno izvršene platne transakcije Banka dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos zadane platne transakcije u rokovima iz Terminskog plana Banke;
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije u odnosu na Klijenta banke koji je primatelj plaćanja, posljedica postupanja pružatelja platnih usluga platitelja;
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje posljedica postupanja primatelja plaćanja kod platnih transakcija iniciranih od strane primatelja plaćanja ili preko primatelja plaćanja;
- u drugim slučajevima definiranim ovim Općim uvjetima.

Odredbe 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.

Za sve propuste i radnje Opunomoćenika odgovoran je isključivo Klijent te Banka ne odgovara za štetu koju je Opunomoćenik prouzročio.

## **10. ODGOVORNOST KLIJENTA ZA NEAUTORIZIRANE TRANSAKCIJE**

Klijent odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije

- 1) do ukupnog iznosa od 375,00 kuna ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zloporabe platnog instrumenta ukoliko Potrošač nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, odnosno
- 2) u punom iznosu ako je postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz ovih Općih uvjeta.

Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog primjerice smatra se neispunjenje ugovornih obveza koje reguliraju zaštitu platnog instrumenta i/ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica odnosno postupanje protivno odredbama Okvirnog ugovora.

Klijent platitelj, odgovara za neautorizirane platne transakcije u cjelokupnom iznosu transakcije, ako je izvršenje takvih transakcija posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zloporabe platnog instrumenta.

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

- a) ako gubitak, krađu ili zloporabu platnog instrumenta platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije
- b) ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika, zastupnika ili podružnice Banke kao pružatelja platnih usluga ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane
- c) ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zloporabi platnog instrumenta u skladu sa Zakonom

- d) ako Banka ne zahtijeva pouzdanu autentifikaciju klijenta
- e) ako Banka ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta
- f) koje su izvršene nakon što je obavijestio Banku
- g) ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta u skladu sa odredbama ovih Općih uvjeta

Odredba stavka b) ovog članka ne primjenjuje se u slučaju prijevernog postupanja Platitelja/Klijenta ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više njegovih obveza iz članka 39. Zakona o platnom prometu ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje, te u tom slučaju Platitelj/Klijent u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije.

Ako Klijent 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 izvršenja neautorizirane platne transakcije. Rok od 13 mjeseci, ne primjenjuje se ako je Banka propustila Klijentu dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj izvršenoj platnoj transakciji.

Ako je Klijent djelovao prijeverno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat platne transakcije, odnosno da je transakcija bila autorizirana ili uredno izvršena, a Banka je klijentu izvršila povrat takve transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama, Banka je za isti iznos ovlaštena izravno teretiti račun klijenta kao i sva druga sredstva Klijenta deponirana u Banci.

Ako Klijent osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije izvršena ili da nije uredno ili na vrijeme izvršena, teret dokazivanja istog je na Klijentu. Prethodno navedeno odnosi se i na platne transakcije inicirane preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja

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

Klijent 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 Klijent uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje

Klijent 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.

Klijent/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 dospeljeća.

Klijent gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako Banci ne podnese zahtjev za povrat u roku od 8 (osam) tjedana od datuma terećenja računa za plaćanje.

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

U roku od 10 (deset) radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava Banka je dužna Klijentu:

- 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 Klijent može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje.

Banka odgovara Klijentu za sve naknade koje mu je naplatila kao i za sve kamate koje su posljedica neizvršenja, neurednog izvršenja ili zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije.

Ove odredbe ne primjenjuju se na međunarodne platne transakcije primatelje plaćanja koji nisu potrošači.

## **12. PREŠUTNO PRIHVAĆENO PREKORAČENJE**

Banka može temeljem Okvirnog ugovora o platnim uslugama odobriti Klijentu korištenje prešutno prihvaćeno prekoračenja kojim mu stavlja na raspolaganje novčana sredstva (u kunama) koja nadmašuju trenutno stanje sredstava na tekućem računu u kunama i/ili uslugu koja omogućava podizanje gotovine s bankomata uz otplatu na više rata (POBAcash) te uslugu koja omogućava kupnju uz plaćanje na rate i/ili uz odgodu plaćanja na ugovorenim prodajnim mjestima (POBAshop), a koje Klijent nije odbio podnošenjem pismene izjave u poslovnici Banke. Prešutno prekoračenje se odobrava na određeno vrijeme, na rok od 12 mjeseci.

Banka i Klijent ovim općim uvjetima utvrđuju mogućnost korištenja prešutnog prihvaćenog prekoračenja po računu za plaćanje, sukladno poslovnoj politici i odlukama Banke, a najviše do iznosa od 30.000,00 kuna.

Klijentu su u poslovnicama Banke i Internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr) dostupne opće informacije o proizvodu Banke.

Banka će Klijenta obavijestiti o gornjoj granici prešutnog prihvaćenog prekoračenja na tekućem računu u kunama, umanju ili ukidanju prešutnog prihvaćenog prekoračenja, o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi, trajanju i uvjetima korištenja prešutnog prekoračenja, kao i o naknadama koje Banka obračunava za ovu vrstu bankovne usluge, prilikom svakog odobrenja. Banka će Klijenta obavijesti slati na njihovu kontakt adresu na način definiran ovim Općim uvjetima ili na drugi način ako je tako izričito ugovoreno. Ova obavijest može biti sadržana u izvodu prometa po računu.

Klijent ima pravo odbiti mogućnost korištenja odobrenog prešutnog prihvaćenog prekoračenja, o čemu je obavezan pisanim putem obavijestiti Banku na adresu sjedišta Banke ili osobno u bilo kojoj poslovnici Banke.

Na iznos iskorištenog prihvaćenog prešutnog prekoračenja Banka obračunava fiksnu kamatnu stopu definiranu Odlukom o kamatnim stopama važećoj za vrijeme trajanja korištenja odobrenog prešutnog prihvaćenog prekoračenja. Banka obračunava naknade definirane Odlukom o tarifi naknada Banke. Kamatna stopa je fiksna do isteka roka važenja korištenja postojećeg prešutnog prekoračenja po tekućem računu. Ugovorena kamatna stopa ne može biti viša od stope zakonskih zateznih kamata, uvećana za polovinu te stope, a koja je vrijedila na dan odobrenja prešutnog prekoračenja. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Klijenta, Banka može provesti bez obavijesti Klijentu. Nakon isteka 12 mjeseci, klijentu će se ukoliko za to postoje uvjeti, odobriti novo prekoračenje na koje će se primijeniti kamatna stopa usklađena sa zakonskim propisima, važeća na dan odobrenja prekoračenja. Svaka promjena uvjeta, kamatne stope i/ili iznosa odobrenog prešutnog prekoračenja smatra novim odobrenjem.

Za korištenje usluge koja omogućava podizanje gotovine s bankomata uz otplatu na više rata (POBAcash) te usluge koja omogućava kupnju uz plaćanje na rate i/ili uz odgodu plaćanja na ugovorenim prodajnim mjestima (POBAshop) na bankomatima Banke obračunava se i s tekućeg računa naplaćuje jednokratna fiksna naknada određena Odlukom o tarifi naknada važećoj za vrijeme trajanja korištenja odobrenog prešutnog prekoračenja, a čija visina ovisi o broju rata. Naplata naknade je uvjet za podizanje iznosa na bankomatu, odnosno ukoliko raspoloživi iznos sredstava na tekućem računu nije dovoljan za podmirenje naknade isplata nije moguća.

Ukoliko Klijent ne koristi odobreno prešutno prihvaćeno prekoračenje u cijelosti ili ga koristi djelomično, Banka može u svako doba i uz prethodnu obavijest ukinuti ili umanjiti za neiskorišteni dio odobrenog prešutnog prekoračenja po tekućem računu.

Banka može umanjiti (djelomično opozvati) ili ukinuti (otkazati) odobreno prešutno prihvaćeno prekoračenje po tekućem računu u kunama u svako doba:

- ako Klijent uredno i na vrijeme ne izvršava svoje obveze prema Banci
- u slučaju smanjenja ili izostanka redovnih mjesečnih primanja koja utječu na visinu prešutnog prekoračenja
- ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po računima Klijenta
- ako je po procjeni Banke došlo do pogoršanja financijske situacije Klijenta,
- ako se Klijent ne pridržava bilo koje odredbe ugovora o tekućem računu u kunama,

- u slučaju nekog drugog opravdanog razloga ili u slučaju da Klijent nije koristio odobreno prešutno prihvaćeno prekoračenje i/ili limit za POBArate u zadnjih 12 mjeseci.

U slučaju značajnog prekoračenja duljeg od 30 (trideset) dana, Banka će bez odgode obavijestiti Klijenta u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju o činjenici da je došlo do prekoračenja, o iznosu prekoračenja, o kamatnoj stopi i o svim mogućim kaznama, naknadama ili kamatama na dospelje neplaćene obveze.

Ukidanjem prešutnog prihvaćenog prekoračenja na naplatu dospijeva cjelokupni iskorišteni iznos prešutnog prihvaćenog prekoračenja. Umanjenjem iznosa odobrenog prešutnog prihvaćenog prekoračenja na naplatu dospijeva iskorišteni iznos prešutnog prekoračenja koji premašuje iznos umanjenog prešutnog prihvaćenog prekoračenja. Iznimno u slučaju ukidanja ili smanjenja iznosa odobrenog prešutnog prihvaćenog prekoračenja, Banka može Klijentu omogućiti neometanu otplatu preostalih obroka iskorištenog iznosa za uslugu koja omogućava podizanje gotovine s bankomata uz otplatu na više rata (POBAcash) te uslugu koja omogućava kupnju uz plaćanje na rate i/ili uz odgodu plaćanja na ugovorenim prodajnim mjestima (POBAshop), kako je odabrano kod korištenja te usluge.

Radi pravovremenog informiranja Klijenta, Banka će najmanje 30 dana prije dana efektivnog umanjenja ili ukidanja prešutnog prekoračenja obavijestiti o tome Klijenta na kontakt adresu na način definiran ovim Općim uvjetima ili na drugi način ako je tako izričito ugovoreno. Ova obavijest može biti sadržana u izvodu prometa po računu.

U slučaju umanjenja ili ukidanja prešutnog prihvaćenog prekoračenja Banka može s Klijentom dogovoriti obročnu otplatu smanjenog ili ukinutog iznosa prekoračenja te će o takvoj eventualnoj mogućnosti obavijestiti Klijenta u obavijesti o ukidanju ili umanjenju prešutnog prekoračenja. Klijent koji želi regulirati otplatu dospelog duga se može po primitku obavijesti, o smanjenju ili ukidanju prešutnog prekoračenja, javiti u poslovnicu Banke najkasnije do dana koji prethodi danu umanjenja odnosno ukidanja prethodno odobrenog prekoračenja. Klijent može ne prihvatiti obročnu otplatu umanjenog ili ukinutog iskorištenog dijela iznosa prešutnog prekoračenja te podmiriti opozvani (ukinuti ili smanjeni), a iskorišteni iznos prešutnog prekoračenja u cijelosti najkasnije do dana efektivnog umanjenja ili ukidanja. Klijent je obavezan unaprijed obavijestiti Banku o okolnostima koje utječu ili bi mogle utjecati na visinu i mogućnost korištenja i uredne otplate prešutnog prihvaćenog prekoračenja, a osobito ako se radi o izostanku ili smanjenju redovnih mjesečnih primanja, a čija visina i uplate utječu na umanjenje ili ukidanje prešutnog prihvaćenog prekoračenja ili nekim drugim bitnim financijskim okolnostima Klijenta o kojima Banka nema saznanja.

### **13. 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.

### **14. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA**

O prijedlogu izmjene općih uvjeta Banka je dužna obavijestiti korisnika 2 (dva) mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem informacije o izmjenama i sadržaju izmjena putem izvoda, putem usluga online bankarstva, na papiru, elektroničkom poštom i slanjem pisane obavijesti, a dodatno stavljanjem prijedloga izmjena općih uvjeta na Internet stranicu Banke i u poslovnice Banke, kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju izmjene općih uvjeta. Na zahtjev, Klijentu se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.

Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Klijenta ili proizlaze iz ugovornih ovlasti Banke mogu se provesti odmah, bez prethodnog obavještanja Klijenta pod uvjetom da je ugovoren način izračuna kamatne stope ili referentni datum i indeks odnosno osnovica za određivanje takve kamatne stope ili tečaja.

Ako Klijent 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.

Smatrati će se da je Klijent prihvatio objavljene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora pisano ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. U slučaju da Klijent odbije predložene izmjene okvirnog ugovora, smatrati će se da je Klijent otkazao Okvirni ugovor.

## **15. TRAJANJE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA I ZATVARANJE RAČUNA**

Okvirni ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom, raskidom ili prebacivanjem usluge vođenja računa drugom pružatelju platnih usluga u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja, osim ako su Banka i Klijent u Okvirnom ugovoru ili u ugovoru za pojedinu dodatnu platnu uslugu ograničili vrijeme trajanja ugovora za dodatnu platnu uslugu i/ili vrijeme trajanja Okvirnog ugovora.

Klijent i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi raskinuti ugovor s trenutnim učinkom. Pojedinačni ugovor o dodatnoj usluzi po transakcijskom računu smatra se otkazanim prebacivanjem usluge vođenja računa drugom pružatelju platnih usluga u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja.

Klijent ima pravo u roku od 14 dana odustati od ugovora nakon dana sklapanja ugovora, bez navođenja razloga uz pisanu obavijest Banci poslanu prije isteka spomenutog roka. Navedeni rok se primjenjuje isključivo kod otvaranja transakcijskog računa direktnih kanala.

Banka je ovlaštena Klijentu naplatiti naknadu za otkaz okvirnog ugovora sukladno odluci o tarifi naknada za usluge platnog prometa u poslovanju s građanima bez obzira je li ugovor koji se otkazuje sklopljen na određeno ili na neodređeno vrijeme, a koja je naknada ovisna o trajanju Okvirnog ugovora.

Banka ne smije Klijentu zaračunati posebne naknade zbog otkaza okvirnog ugovora ako Klijent otkáže okvirni ugovor koji je sklopljen na određeno vrijeme u trajanju duljem od 6 (šest) mjeseci ili na neodređeno vrijeme, ukoliko Klijent otkazuje okvirni ugovor nakon isteka 6 (šest) mjeseci od sklapanja okvirnog ugovora.

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od 2 (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

Klijent je suglasan da Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor i/ili pojedinačni ugovor te ugovor o dodatnoj usluzi vezanoj uz transakcijski račun, bez pridržavanja otkaznog roka i zbog neostvarivanja prava i neaktivnog poslovanja po računu. Neostvarivanje prometa po računima podrazumijeva izostanak prometa po računu u razdoblju duljem od 18 mjeseci, pri čemu se se pripis kamate ili naplata naknade i drugih troškova ne podrazumijevaju prometom po računu.

U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav poslovni odnos sa Klijentom, ako to smatra nužnim.

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko Klijent po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa, ukoliko svojim poslovanjem narušava ugled Banke ili ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje poreznog statusa klijenta u Sjedinjenim Američkim Državama (tzv. FATCA status). Prestanak okvirnog ugovora ima za posljedicu i otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za transakcijski račun.

Klijent 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 Klijent krši odredbe okvirnog ugovora ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Općih uvjeta
2. ako je Klijent 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 Klijent u izvršavanju ugovora s Bankom postupa 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 Klijent 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 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.

Klijent je suglasan da Banka određuje postupak zatvaranja transakcijskog računa nakon prestanka ugovora. U slučaju prestanka ugovora Klijent 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 Klijent nije raspolagao nakon prestanka ugovora, odnosno za vrijeme trajanja otkaznog roka dostupna su korisniku i nakon prestanka ugovora.

Ukoliko Klijent ima s Bankom ugovoreno više pojedinačnih ugovora o pojedinoj usluzi/proizvodu prestanak važenja jednog ugovora neće dovesti do prestanka važenja ostalih ugovora.

Banka je ovlaštena naplatiti naknadu za zatvaranje računa sukladno odluci o tarifi naknada za usluge platnog prometa u poslovanju s građanima, a koja je naknada ovisna o trajanju Okvirnog ugovora. Banka neće korisniku naplatiti naknadu za zatvaranje računa ako korisnik otkazuje okvirni ugovor nakon isteka 6 mjeseci.

## **16. IZVANSUDSKI I PRITUŽBENI POSTUPCI I POSTUPCI MIRENJA**

Ako Klijent smatra da se Banka u poslovnom odnosu sa Klijentom ne pridržava odredaba okvirnog ugovora i/ili ugovora pojedinog transakcijskog računa ili ovih Općih uvjeta, ili mu je povrijeđeno neko pravo, može uputiti Banci obrazloženi pisani prigovo. Prigovor se podnosi pisanim ili elektroničkim putem na adresu sjedišta Banke, poslovnice ili na adresu za komuniciranje navedenoj u toč. II ovih Općih uvjeta.

Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije, te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

Banka je dužna u roku od 10 (deset) dana, od zaprimanja prigovora, Klijentu dostaviti odgovor na prigovor ili obavijestiti Klijenta o mjerama i radnjama koje poduzima. Iznimno ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će konačan odgovor Klijentu dostaviti u roku 35 dana.

Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su internim aktima banke.

Prigovore koji se odnose na usluge koje pružaju pružatelji usluge iniciranja plaćanja i/ili pružatelji usluge informiranja o računu, a koji proizlaze iz ugovornog odnosa korisnika računa i tih pružatelja platnih usluga, uključujući, ali ne ograničavajući se na suglasnosti koje korisnik računa daje navedenim pružateljima platnih usluga, korisnik računa upućuje isključivo njima, pod uvjetima i na načine koje su međusobno ugovorili. Ako je riječ o prigovorima povezanim s autorizacijom i izvršenjem platnih transakcija iniciranih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, oni se upućuju Banci na jednak način kao i kad je riječ o prigovorima povezanim s platnim transakcijama iniciranim na kanalima Banke.

Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Klijent koji bi mogli proizaći iz međusobnih ugovora i ovih Općih uvjeta rješavaju se primjenom prava Republike Hrvatske. Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava ugovornih obveza, može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Radi rješenja eventualnih sporova iz Okvirnog ugovora koji nastanu u vezi sa primjenom Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, Klijent može i pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova. U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu Banke.

Za eventualne sporove iz ovih općih uvjeta, obje ugovorne strane mogu podnijeti prijedlog za rješenje spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova pri nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova - Centar za

mirenje HGK, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr), mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>, odnosno u slučaju spora nadležan je stvarno nadležni sud prema sjedištu Banke.

Podnositelj prigovora potrošač koji je s Bankom zaključio ugovor putem on-line kanala i koji nije zadovoljan Bančnim odgovorom na prigovor, sukladno Uredbi (EU) broj 524/2013 o online rješavanju potrošačkih sporova i Zakona o alternativnom rješavanju sporova, ima pravo i podnijeti pritužbu putem Platforme Europske komisije za internetsko rješavanje sporova, putem sljedeće poveznice:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HR>

U sporovima koji nastanu s Bankom kao pružateljem platnih usluga u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, potrošač može pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje.

Ako potrošač pokrene postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora, dužan je odmah pismeno o tome obavijestiti Banku, a Banka će u istom postupku sudjelovati.

Klijent prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. U svim sporovima između Klijenta i Banke nastalim u vezi ugovornog odnosa po osnovi računa, Klijent može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

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 Klijenta podnositelja pritužbe o nalazu uz uputu na mogućnost provođenja mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijentje upoznat i suglasan da se telefonski razgovori obavljani sa info centrom Banke snimaju, u svrhu unapređenja usluge, te kako bi snimljeni razgovori u slučaju eventualnog spora između Klijenta i Banke, mogli poslužiti kao dokazno sredstvo.

## 17. OSOBNI PODACI

Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, u nastavku pruža Klijentu (u daljnjem tekstu: Ispitanik) informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Ispitanik je Klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja usluga Banke. Banka je temeljem obaveza koje proizlaze iz Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR) definira Politiku upravljanja osobnim podacima koja utvrđuje stav Banke prema osobnim podacima, definira pravila povezana sa zaštitom pojedinaca u pogledu obrade osobnih podataka i pravila povezana sa slobodnim kretanjem osobnih podataka. Politika utvrđuje pravila povezana sa zaštitom pojedinaca kod prikupljanja i obrade osobnih podataka i pravila povezanih sa slobodnim kretanjem osobnih podataka.

Politika zaštite osobnih podataka Podravske banke d.d. je temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava primjerenu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i ostalim zakonskim propisima.

Politika zaštite osobnih podataka Podravske banke d.d. je dostupna u poslovnicama Banke i na Internet stranicama Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

Voditelj obrade osobnih podataka je: Podravska banka d.d., Opatička 3, 48 000 Koprivnica, OIB: 97326283154, MB: 3015904, tel: 072 20 20 20, fax: 072-655-200, adresa elektroničke pošte: [info@poba.hr](mailto:info@poba.hr), Internet stranica [www.poba.hr](http://www.poba.hr)

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Ulica grada Vukovara 269g, 10000 Zagreb, e-mail adresa: [sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@poba.hr](mailto:sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@poba.hr).

Prilikom obavljanja povremenih transakcija čija je vrijednost 105.000,00 kuna i veća, bez obzira na to je li riječ o jednokratnoj transakciji ili o više međusobno očigledno povezanih transakcija, te povremenih transakcija koje

predstavljaju prijenos novčanih sredstava u vrijednosti većoj od 1.000 eura u smislu Uredbe (EU) 2015/847 o informacijama koje su priložene prijenosu novčanih sredstava i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 1781/2006, Banka prikuplja te dalje obrađuje podatke o imenu i prezimenu, prebivalištu, danu, mjesecu i godini rođenja, identifikacijskom broju, nazivu i broju identifikacijske isprave, naziv i državu izdavatelja te državljanstvo/državljanstva Ispitanika, datum i vrijeme provedbe transakcije, iznos i valutu u kojoj se obavlja transakcija, načinu provedbe transakcije, svrsi (namjeni) transakcije kada na temelju procjene rizika utvrdi visok rizik od pranja novca ili financiranja terorizma te o podatak o izvoru sredstava koja jesu ili će biti predmet transakcije, a sve sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

U skladu s Uredbom (EU) 2015/847, Banka prikuplja sljedeće informacije: IBAN ili broj računa platitelja ili u nekim slučajevima jedinstvena identifikacijska oznaka transakcije, naziv platitelja, adresa platitelja (ili broj službenog osobnog dokumenta, identifikacijski broj klijenta ili datum i mjesto rođenja; IBAN ili broj računa primatelja ili u nekim slučajevima jedinstvena identifikacijska oznaka transakcije i naziv primatelja ili opunomoćenika.

Prikupljanje i obrada ovih podataka nužna je radi ispunjenja zakonskih obveza Banke.

Posljedica uskrate davanja podataka navedenih u ovim Općim uvjetima jest nemogućnost provođenja transakcija

Banka prikuplja te dalje obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, adresi i mjestu prebivališta, poštanskom broju, zatim o broju osobne iskaznice, datumu i mjestu izdavanja, kontakt podacima (telefon, mobitel, e-mail), podatke o dodatnim mjesečnim prihodima i osobnoj imovini Ispitanika na temelju Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, a u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom i identifikacije Klijenta, u svrhu sklapanja ugovora te poduzimanja ostalih radnji povezanih sa sklapanjem ugovora i ispunjenjem ugovornih obaveza. Prikupljanje i obrada ovih podataka nužna je za izvršavanje ugovora kojeg Klijent sklapa s Bankom te radi poštovanja pravnih obveza Banke.

Na temelju Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu provedbe dubinske analize kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s Klijentom, Banka prikuplja i dalje obrađuje dodatne podatke o visini i vrsti dodatnih mjesečnih prihoda i osobnoj imovini Klijenta.

Također, ukoliko se račun otvara za drugoga, Banka prikuplja podatke o dokumentu temeljem kojeg se otvara račun za drugoga, vrstama transakcija koje će se provoditi preko računa, prosječnom iznosu gotovinskih transakcija mjesečno, očekivanom godišnjem obrtaju sredstava po računu, te informacije o osnovama po kojima će sredstva pritjecati na račun.

U svrhu utvrđivanja statusa Klijenta i izvještavanja sukladno odredbama Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, ima li Klijent dvojno državljanstvo koje uključuje američko, ima li zelenu kartu za rad u SAD-u, je li mu zemlja oporezivanja SAD te ima li američki porezni broj – TIN.

Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog sporazuma i zakona u skladu s kojima hrvatske financijske institucije izvještavaju Ministarstvo financija (Porezna uprava), a Ministarstvo financija (Porezna uprava) s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjuje informacije i dostavlja podatke o američkim građanima koji posjeduju račune i određenu financijsku imovinu u hrvatskim financijskim institucijama.

U svrhu provođenja dubinske analize i izvještavanja sukladno CRS-u, a temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza 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 te i Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Klijenta, poštanskom broju, državi oporezivanja te poreznom broju u državi oporezivanja Klijenta. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog zakona i pravilnika u skladu s kojima hrvatske financijske



institucije Ministarstvo financija (Porezna uprava) izvještavaju 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, države koje su s Europskom unijom sklopile odgovarajuće sporazume o razmjeni informacija i treće države s kojima je Republika Hrvatska sklopila međunarodne sporazume o automatskoj razmjeni informacija.

Posljedica uskrate davanja podataka navedenih u ovoj točki Općih uvjeta jest nemogućnost uspostave poslovnog odnosa s Klijentom

Osobni podaci koje je Ispitanik dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Ispitanikom mogu biti stavljeni na uvid ili proslijeđeni tvrtkama i/ili drugim fizičkim ili pravnim osobama/poslovnim subjektima koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke (npr. usluge printanja o produkcije dokumenata; usluge skeniranja dokumentacije; usluge održavanja i upravljanja kartičnim transakcijama; poslovi zastupanja i pravnih poslova (naplata); obavljanje poslova platnog prometa za klijente Banke i sl.). Također, Osobni podaci Ispitanika mogu biti proslijeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj Banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu slanja izvještaja, potrebe jedinstvenog registar računa ili ispunjenja drugih zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza slanja tih podataka, te drugim primateljima u skladu s čl. 156. i 157. Zakona o kreditnim institucijama kojim se regulira bankovna tajna te iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne.

U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama, osobni podaci Ispitanika biti će pohranjeni na razdoblje od 11 godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni odnos prestao. Banka najmanje 11 godina čuva isprave koje se odnose na otvaranje i zatvaranje te evidentiranje promjena stanja na računima za plaćanje te depozita; isprave o ostalim promjenama koje nisu obuhvaćene ovom točkom, a na temelju kojih su podaci uneseni u poslovne knjige Banke te ugovore i druge isprave o zasnivanju poslovnog odnosa.

Banka čuva osobne podatke Ispitanika 10 godina od povremene transakcije u vrijednosti od 105.000,00 kuna i većoj, ili 10 godina od povremene transakcije koja predstavlja prijenos novčanih sredstava u vrijednosti većoj od 1.000,00 eura, odnosno o drugim transakcijama, sve kako je propisano Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. Banka će osobne podatke Ispitanika čuvati trajno ako je u svezi s ugovornim odnosom koji je predmet ovih Općih uvjeta pokrenut sudski postupak.

Ispitanik ima pravo na brisanje osobnih podataka ukoliko oni više nisu nužni u odnosu na svrhe u koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni.

Ispitanik u svakom trenutku ima pravo od Banke zatražiti pristup osobnim podacima, kao i ispravak netočnih osobnih podataka. Također, ima pravo i na dopunu osobnih podataka, među ostalim i davanjem dodatne izjave.

Kada se obrada osobnih podataka Ispitanika temelji na privoli, Ispitanik u svakom trenutku može povući danu privolu, no to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena.

Ispitanik ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu.

Ukoliko se osobni podaci ne prikupljaju od Ispitanika, Banka će Ispitaniku, osim podataka iz prethodnih točaka pružiti i informacije o pravu na prenosivost podataka, izvoru osobnih podataka te dolaze li iz javno dostupnih izvora, u skladu s uvjetima definiranim Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka.

Banka navedene informacije pruža:

- unutar razumnog roka nakon dobivanja osobnih podataka, a najkasnije u roku od jednog mjeseca, uzimajući u obzir posebne okolnosti obrade osobnih podataka;
- ako se osobni podaci trebaju upotrebljavati za komunikaciju s Ispitanikom, najkasnije u trenutku prve komunikacije ostvarene s istim ispitanikom, te
- ako je predviđeno otkrivanje podataka drugom primatelju, najkasnije u trenutku kada su podaci prvi put otkriveni.

## **18. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

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 Klijent 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 Klijenta prije i tijekom ugovornog odnosa koristi se hrvatski jezik, osim ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

Klijent 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.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 8. travnja 2022. godine. Od dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja prestaju vrijediti dosadašnji Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane UB-182/2021 od 30. travnja 2021. te ih zamjenjuju ovi Opći uvjeti poslovanja.

Za transakcijske račune otvorene prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, ukoliko izrijekom između Klijenta i Banke nije ugovoreno drugačije, dostava obavijesti o izmjeni Okvirnog ugovora smatrati će se izvršenom ako je ista stavljena na raspolaganje u poslovnica Banke i na internetskim stranicama Banke. Na okvirne ugovore sklopljene do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta.

Promjene ovih Općih uvjeta poslovanja Banka će dva mjeseca prije njihova stupanja na snagu učiniti dostupnima korisnicima računa u poslovnica Banke i na web-stanici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Ovi Opći uvjeti primjenjivati će se na sve do sada sklopljene ugovore Banke i Klijenta, 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 ovih Općih uvjeta. Postojeće Maestro kartice će se moći nesmetano koristiti i vrijediti će sljedeće 3 godine. 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. Zaprimanjem obavijesti o neprihvatanju izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja smatrat će se da je okvirni ugovor otkazan od strane klijenta s otkaznim rokom od 30 dana ili danom stupanja na snagu predloženih izmjena Općih uvjeta poslovanja, ovisno o tome što nastane ranije.

U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim odredbe ovih Općih uvjeta te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

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 Klijent upoznat prije sklapanja ugovora, te koji su mu dostupni na svim prodajnim mjestima Banke.

**PREDSJEDNIK UPRAVE BANKE**

Goran Varat