

Temeljem članka 61. Statuta Podravske banke, dioničko društvo, Koprivnica, Uprava Banke na 14. sjednici održanoj 07.04.2022. godine donosi sljedeće

## **OPĆE UVJETE ZA UPOTREBU DIREKTNIH KANALA**

### **1. UVODNE ODREDBE**

Ovi Opći uvjeti poslovanja reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja direktnih kanala od strane korisnika – građana-fizičkih osoba i poslovnih subjekata (u daljnjem tekstu: Korisnik), kao i opunomoćenika po računima korisnika. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga, te čine njihov sastavni dio.

### **2. POJMOVNO ODREĐENJE**

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeće značenje:

- a) **direktni kanali** su sredstva daljinske komunikacije koja omogućuju ugovaranje i korištenje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga i informacije s tim u vezi (u daljnjem tekstu: usluge direktnih kanala) korištenjem elektroničkih načina komuniciranja, bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu, a obuhvaćaju mrežu samslužnih uređaja koje Banka stavi na raspolaganje Korisniku tijekom trajanja ugovornog odnosa. Direktni kanali obuhvaćaju i usluge SMS-a, internetskog bankarstva, bankarstva putem mobilnih uređaja i drugih ugovorenih direktnih kanala. Popis, opseg i način korištenja direktnih kanala navedeni su u korisničkim uputama, odnosno ugovorima, ako postoje za pojedine kanale ili će se sklapati za pojedine direktne kanale, odnosno za pojedine proizvode i usluge dostupne putem direktnih kanala.
- b) **Korisnik** – fizičke osobe/građani i poslovni subjekti koji koriste usluge direktnog bankarstva. Korisnikom može postati fizička osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun.
- c) **sredstvo za identifikaciju i ovjeru** je sredstvo koje osigurava identifikaciju Korisnika za pristup direktnim kanalima, ugovaranje novih usluga direktnih kanala, te davanje suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga pri korištenju direktnih kanala. Sredstvo za identifikaciju i ovjeru može biti različito, ovisno o korištenom direktnom kanalu (kartica računa, display kartica, mobilni token, videoelektronička identifikacija, PIN i druga sredstva za identifikaciju i ovjeru). Banka, u svrhu pristupa i korištenja direktnih kanala može omogućiti autentifikaciju i autorizaciju Korisnika biometrijskim metodama u skladu s tehničkim mogućnostima Korisnika i Banke. Kod određenih direktnih kanala, koji uključuju korištenje audio, chat ili drugih načina zabilježene i spremljene komunikacije korisnika i Banke, što je navedeno u korisničkim uputama, odnosno ugovorima, ako postoje za pojedine kanale ili će se sklapati za konkretan direktni kanal, nakon identifikacije korisnika odgovarajućim ugovorenim sredstvom za identifikaciju, smatrat će se da je nalog korisnika valjano zadan i/ili ugovor sklopljen ili nalog potvrđen od strane korisnika nakon što Banka i korisnik korištenjem tog načina komunikacije utvrde nedvojben i potpun sadržaj naloga ili ugovora. Banka će prije provedbe naloga klijenta obavijestiti o visini naknade koja se sukladno Odluci o tarifi naknada Podravske banke d.d. naplaćuje za provođenje danog naloga, a nakon provedbe naloga ili sklapanja ugovora dostaviti korisniku na njegovu e-mail adresu ili putem direktnog kanala koji to omogućuje, potvrdu o izvršenoj transakciji i naplaćenju naknadi, pri čemu se potvrda o naplaćenju naknadi može dostaviti i putem redovnog izvotka o stanju i prometima po računima.
- d) **token** je sredstvo za identifikaciju Korisnika i ovjeru transakcija, a predstavlja display karticu ili mobilni token koji generira jednokratne lozinke koje identificiraju Korisnika direktnog kanala odnosno kojima Korisnik direktnog kanala potvrđuje financijske ili nefinancijske transakcije odnosno zaključenje ugovora o bankovnim i nebankovnim proizvodima i uslugama,
- e) **transakcija** je postupak pri kojem Korisnik putem digitalnog kanala (internetskog i mobilnog bankarstva), nakon uspješne prijave u sustav, prenosi Banci naloge za plaćanje.
- f) **sredstva videoelektroničke identifikacije** su 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.
- g) **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.

- h) **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.
- i) **inicijalni PIN** je osobni identifikacijski broj koji služi za aktivaciju sredstva za identifikaciju i ovjeru
- j) **autentifikacija korisnika** predstavlja 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
- k) **biometrijska autentifikacija korisnika** je 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
- l) **korisnički identifikator i Inicijalna zaporka** su osobni identifikacijski brojevi koji služe za aktivaciju direktnog kanala / usluge i nakon toga nisu upotrebljivi za daljnje korištenje
- m) **jednokratna lozinka (OTP - One Time Password)** je ograničen niz brojeva koje generira token i služi za verifikaciju identiteta Korisnika (identifikaciju Korisnika) u svrhu pristupa pojedinom direktnom kanalu, kao i za autorizaciju pojedinih transakcija na direktnim kanalima
- n) **upit/Odgovor (Challenge/Response)** je postupak verifikacije naloga na POBAgo aplikaciji, a provodi se na način da se u token upisuje niz znamenaka s ekrana za prikaz naloga, a token automatski generira jedinstveni niz znamenaka koje je potrebno unijeti u polje „odgovor“ na ekranu. Time se nalog smatra elektronički verificiranim.
- o) **direktni kanali** su zatvoreni sustav. Podaci koje Banka prosljeđuje korisniku ili ovlašteniku putem direktnih kanala jednakovrijedni su u okviru odnosa Banke i Korisnika, kao i papirnati ispisi koje Banka šalje poštom i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispis ovih podataka na papiru.

### 3. OPSEG USLUGE DIREKTNIH KANALA

3.1. Informacija o ponudi direktnih kanala dostupna je u poslovnicama i na web-stranicama Banke ([www.poba.hr](http://www.poba.hr)).

3.2. Za svaki ugovoreni direktni kanal Banka će omogućiti Korisniku uvid u informacije i obavljanje transakcija u opsegu i na način naveden u korisničkim uputama, odnosno ugovorima, ako postoje za pojedine kanale ili će se sklapati za pojedini direktni kanal.

3.3. Banka pridržava pravo izmjene opsega i sadržaja pojedinoga direktnog kanala. Sve informacije o izmjenama opsega i sadržaja pojedinoga direktnog kanala kao i načina identifikacije i ovjere bit će Korisniku dostupne u poslovnicama Banke i na web-stranicama [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Banka može odrediti maksimalni broj izvršenja platnih transakcija koje se dnevno provode putem POBAgo aplikacije, mPOBA-e, bankomata, Info kioska i ostalih kanala. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja pojedinoga direktnog kanala.

3.4. Direktne kanale Korisnik ima pravo koristiti na ugovoreni način u svim odnosima za koje je predviđen pojedini direktni kanal.

3.5. Korištenjem direktnih kanala omogućuju se sljedeće usluge direktnih kanala:

- izvršenje platnih transakcija,
- praćenje stanja i promjena po računima,
- razmjena obavijesti Korisnika i Banke,
- ugovaranje i podnošenje zahtjeva za ugovaranje pojedinih proizvoda i usluga Banke,
- pružanje informacija o stanju i prometima po transakcijskim računima u obliku SMS poruka poslanim na mobilne uređaje,
- obavljanje ostalih usluga i promjena.

### 4. UGOVARANJE DIREKTNIH KANALA

4.1. Korisnik može ugovoriti jedan ili više različitih direktnih kanala i usluga direktnih kanala koje se mogu koristiti putem pojedinog direktnog kanala.

4.2. Za ugovaranje i rad s pojedinim direktnim kanalima Korisnik mora zadovoljiti sljedeće uvjete:

- Korisnik mora Banci na zahtjev proslijediti pravilno popunjene bankovne obrasce za ugovaranje pojedinih direktnih kanala, na način propisan za pojedini direktni kanal,
- Korisnik mora imati u Banci otvoren transakcijski račun i/ili karticu i/ili drugi proizvod za koji je predviđen pojedini direktni kanal (pod zajedničkim nazivom u daljnjem tekstu: Korisnikov račun),
- Korisnik redovito izvršava sve svoje ugovorne obveze prema Banci.

4.3. Usluge direktnih kanala ugovaraju se potpisom pristupnice odnosno ugovora, ako postoji za pojedine kanale ili će se sklapati. Također, smatrat će se da je Korisnik ugovorio pojedine direktne kanale ako s Bankom ugovori otvaranje takve vrste računa ili usluge Banke koja uključuje korištenje pojedinih direktnih kanala, o čijem će načinu

korištenja Korisnik biti prethodno obaviješten kroz korisničke upute, odnosno ugovore, ako postoje za pojedine kanale ili će se sklapati za pojedine usluge Banke. Ugovor i ostala dokumentacija se može potpisati i naprednim elektroničkim potpisom. U tome slučaju Ugovor i ostala popratna dokumentacija se Klijentu, nakon potpisa, dostavlja elektroničkom poštom na e-mail adresu Korisnika.

4.4. Banka pridržava pravo da ne odobri ili uskrati Korisniku uporabu direktnih kanala, bez navođenja razloga odbijanja.

## 5. SIGURNOST I RIZICI

5.1. Radi sigurnosti obavljanja transakcija Banka će Korisniku direktnih kanala dodijeliti sredstvo za identifikaciju i ovjeru, kada je isto potrebno za korištenje jednog ili više ugovorenih direktnih kanala.

5.2. Sredstvo za identifikaciju i ovjeru vlasništvo je Banke, Banka za najam sredstva za identifikaciju može naplatiti naknadu sukladno Odluci o tarifi naknada Podravske banke d.d., a Korisnik je dužan na zahtjev Banke vratiti ga.

5.3. Korisnik je dužan koristiti se sredstvom za identifikaciju i ovjeru na način propisan Bančinim uputama za korištenje tog sredstva za identifikaciju i ovjeru te ga čuvati od oštećenja i neovlaštenog korištenja.

5.4. Korisnik je dužan čuvati tajnost svih lozinki i PINova kojima se koristi u radu s direktnim kanalima. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi Korisnik. U slučaju da Korisnik ošteti ili izgubi dodijeljeno mu sredstvo za identifikaciju i ovjeru snosit će trošak sukladan važećoj Odluci o tarifi naknada Podravske banke d.d.

5.5. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati nepridržavanjem ovih Općih uvjeta ili ako treća osoba zlorabiti pristup sredstvu za identifikaciju i ovjeru (poznavanje Korisnikovih lozinki i PINova).

5.6. Razgovori putem direktnih kanala te usluga na direktnim kanalima koje omogućuju glasovni kontakt Korisnika i Banke, se snimaju. Tonskim zapisom Banka se može koristiti kao dokazom koje podatke je Korisnik dao, a u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora na izvršenje usluge.

Također se pohranjuje i sadržaj pisane / chat komunikacije između Korisnika i Banke te se sadržaj pisane / chat komunikacije može koristiti kao dokaz o danim podacima, a u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te rješavanja Korisnikova prigovora na izvršenje usluge.

5.7. Banka ne odgovara Korisniku za neposrednu štetu koja je nastala namjerno ili nemarom zbog aktivnosti Korisnika na sredstvu za identifikaciju i verifikaciju (npr. instalacija aplikacija na mobilne uređaje koje nisu certificirane uz istovremeno korištenje usluge mobilni token na istom mobilnom uređaju), uslijed gubitka, krađe ili neovlaštenog korištenja mobilnog uređaja ili uslijed promjene broja mobilnog uređaja.

## 6. NALOZI ZA IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

6.1. Kod direktnih kanala s mogućnošću obavljanja plaćanja i prijenosa nalozi se izvršavaju na način propisan Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane, Termiskim planom izvršenja naloga za plaćanje, važećim u trenutku obavljanja plaćanja ili prijenosa. Smatra se da je Banka primila nalog za plaćanje ili prijenos onda kad Korisnik (u skladu s ovlaštenjima po računu) potvrdi i preda nalog Banci te Banka preda Korisniku potvrdu o primitku naloga.

6.2. Banka jamči Korisniku izvršenje svih pravilno ispunjenih naloga za plaćanje u rokovima koji su propisani ili dogovoreni za pojedinu vrstu naloga za plaćanje, u skladu sa Termiskim planom izvršenja naloga za plaćanje, važećim u trenutku obavljanja plaćanja ili prijenosa. Ako Korisnik odluči opozvati nalog za plaćanje, može to napraviti putem sustava direktnih kanala, a u skladu s Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga.

6.3. U slučaju nemogućnosti provođenja naloga zbog nedostatka sredstava na određenom računu ili neispravno unesenog platnog naloga od strane Korisnika Banka neće izvršiti nalog.

6.4. Banka ne snosi odgovornost za neizvršeno plaćanje ili prijenos, odnosno pogrešno izvršeno plaćanje ili prijenos putem direktnih kanala, nastalo netočno unesenim podacima ili potvrđenim netočnim podacima od strane Korisnika.

## 7. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

Korisnik raspolaže sredstvima na svim računima, otvorenim na temelju potpisane pristupnice odnosno sklopljenog ugovora, ako postoji za pojedine kanale ili će se sklapati, za koje je predviđeno korištenje pojedinog direktnog kanala, do visine raspoloživog iznosa sredstava na računu odnosno sukladno limitima raspolaganja sredstvima na računu ili pojedinom uslugom, te na način utvrđen korisničkim uputama za pojedine direktne kanale.

## 8. BLOKADA I OTKAZ PRISTUPA TE PRAVO NA OTKAZ I RASKID ODNOSA NASTALOG POTPISIVANJEM PRISTUPNICE ZA PRISTUP DIREKTNIM KANALIMA

8.1. Svaki gubitak, krađu ili sumnju na zlorabu sredstva za identifikaciju i ovjeru za sustav direktnih kanala Korisnik mora odmah prijaviti Info centru Banke na telefon 072 20 20 20 ili u najbližoj poslovnici Banke.

8.2. Banka će, ako posumnja da postoji zloraba, blokirati pristup pojedinim ili svim direktnim kanalima i/ili računima i o tome obavijestiti Korisnika. Banka će blokirati pristup pojedinim ili svim direktnim kanalima i/ili raskinuti odnos nastao potpisivanjem pristupnice za pristup direktnim kanalima ako se Korisnik ne pridržava odredbi pristupnice, korisničkih uputa, ovih Općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio, bez otkaznog roka.

8.3. 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. Osoba koja predaje zahtjev za blokadu/opoziv odgovara za istinitost danih podataka. Banka nakon primitka zahtjeva onemogućuje pristup informacijama i slanje naloga za plaćanje putem direktnog kanala, odnosno pojedinom Korisniku blokira uporabu direktnog kanala.

8.4. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka zahtjeva za blokadu.

8.5. Banka za troškove novog sredstva za identifikaciju i ovjeru, koje je potrebno uručiti Korisniku radi omogućavanja nastavka uporabe direktnog kanala, može teretiti Korisnika u skladu s Odlukom o tarifi naknada Podravske banke d.d.

8.6. Korisnik može u suglasnosti s Bankom otkazati uporabu direktnog kanala, na način propisan za pojedini direktni kanal. S danom otkaza Banka blokira uporabu direktnog kanala i obračunava sve nepodmirene obveze Korisnika u skladu s Odlukom o tarifi naknada. Svi nalozi koji su poslani u Banku prije prestanka uporabe bit će izvršeni u skladu sa Terminalnim planom izvršenja naloga za plaćanje.

8.7. Otkaz direktnih kanala je moguće obaviti u bilo kojoj poslovnicu Banke. Pri predaji zahtjeva za otkaz pojedinog direktnog kanala Korisnik je obavezan na zahtjev banke vratiti sredstvo za identifikaciju i ovjeru koje mu je bilo dodijeljeno za rad s tim direktnim kanalom, osim ako je Korisnik nekog drugog direktnog kanala za koji se koristi istim sredstvom za identifikaciju i ovjeru.

8.8. Ako Korisnik na zahtjev Banke ne vrati sredstvo za identifikaciju i ovjeru ili ga vrati oštećenog, dužan je platiti naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada.

#### Raskid ugovora o financijskim uslugama sklopljenog putem direktnih kanala

8.9. Kada se putem direktnih kanala sklapa ugovor o financijskim uslugama Korisnik može takav Ugovor raskinuti isključivo u poslovnicu Banke.

#### 9. NAKNADE

9.1. Za ugovaranje direktnih kanala Korisnik plaća naknadu za ugovaranje direktnog kanala koju je Banka ovlaštena naplatiti automatski s Korisnikova računa, a u skladu s Odlukom o tarifi naknada Podravske banke d.d. važećoj u vrijeme ugovaranja, s čim se Korisnik izričito suglasio potpisujući Pristupnicu za ugovaranje usluga direktnih kanala.

9.2. Za upotrebu direktnih kanala Korisnik plaća periodičnu naknadu koju je Banka ovlaštena naplatiti automatski s Korisnikova računa s čim se Korisnik izričito suglasio potpisujući Pristupnicu za ugovaranje usluga direktnih kanala.

9.3. Također, za direktne kanale koji pružaju mogućnost obavljanja transakcija naplaćuje se naknada za pojedinačno obavljene transakcije, prema Odluci o tarifi naknada za usluge važećoj u vrijeme obavljanja transakcije automatski s Korisnikova računa s čim se Korisnik izričito suglasio potpisujući Pristupnicu za ugovaranje usluga direktnih kanala.

9.4. Za pojedine usluge slanja informacija zatraženih putem direktnih kanala naplaćuje se naknada u skladu s Odlukom o tarifi naknada.

9.5. Za ugovaranje proizvoda ili ugovaranje obavljanja drugih usluga putem direktnih kanala naplaćuje se naknada kako je propisano Odlukom o tarifi naknada, važećoj u trenutku ugovaranja.

9.6. Banka može naplatiti naknadu i za druge transakcije koje Korisnik provodi putem direktnih kanala u skladu s Odlukom o tarifi naknada.

Naknade pod točkama 9.4., 9.5., 9.6., se u slučaju ugovaranja usluga, koje su tamo navedene, također naplaćuju automatski, s računa Korisnika, s čim se Korisnik izričito suglasio potpisujući Pristupnicu za ugovaranje usluga direktnih kanala.

#### 10. NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

10.1. Kod određenih direktnih kanala sredstva komunikacije uključuju korištenje audio, chat i drugih načina zabilježene i spremljene komunikacije korisnika i Banke, što je navedeno u korisničkim uputama, odnosno ugovorima, ako postoje za pojedine kanale ili će se sklapati za konkretan direktni kanal. Prilikom komunikacije provodi se identifikacija korisnika odgovarajućim ugovorenim sredstvom za identifikaciju.

10.2. Za uporabu sustava direktnih kanala Korisnik mora osigurati odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) te komunikacijsku opremu koja je određena u tehničkim zahtjevima pojedinog direktnog kanala. Korisnik je, ovisno o

tehničkim zahtjevima pojedinog kanala, dužan Banku obavijestiti o vrsti opreme kojom se koristi kako bi direktni kanal funkcionirao na ispravan način.

10.3. Korisnik je odgovoran za sve kontakt informacije koje je predao Banci, a koje su neophodne za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinog direktnog kanala i dužan ih je ažurirati i obavijestiti Banku pri svakoj njihovoj promjeni (npr. broj telefona, broj mobilnog uređaja, vrsta mobilnog uređaja, e-mail adresa i drugo).

10.4. Banka je dužna Korisniku omogućiti spremanje i/ili tiskanje podataka o provedenim uslugama tako da su mu dostupni za kasniju uporabu u razdoblju primjerenom s obzirom na namjenu podataka i omogućiti mu nepromijenjeno reproduciranje spremljenih podataka.

10.5. informacije koje Korisnik može preuzeti u elektroničkom obliku Banka šalje Korisniku u papirnatom obliku samo na izričit zahtjev Korisnika postavljen putem sustava direktnih kanala ili u poslovnici Banke.

10.6. Korisnik je suglasan s tim da ga Banka obavještava o svim promjenama, novostima u ponudi Banke i posebnostima u poslovanju putem sustava direktnih kanala.

## 11. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, u nastavku pruža Korisniku 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). Korisnik je Klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge. 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.

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, Internet stranica [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Podravska banka d.d. Opatička 1a, 48000 Koprivnica i adresa elektroničke pošte: [sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@poba.hr](mailto:sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@poba.hr).

Politika upravljanja osobnim podacima Podravske banke d.d. je dokument 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 upravljanja osobnim podacima Podravske banke d.d. je dostupna u poslovnicama Banke i na Internet stranicama Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

U svrhu sklapanja Ugovora, Banka prikuplja podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, broju osobne iskaznice, adresi, e-mail adresi i broju telefona ili mobitela te, ukoliko se ugovara usluga SMS ili Internet bankarstvo uz mobilni token i podatak o broju mobilnog telefona Klijenta. Prikupljanje navedenih podataka nužno je za izvršavanje Ugovora. Davanje navedenih podataka je obavezno, a posljedica uskrate podataka jest nemogućnost korištenja usluge direktnih kanala.

Osobni podaci koje je Korisnik dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Korisnikom mogu biti stavljeni na uvid ili prosljeđeni tvrtkama i/ili drugim fizičkim ili pravnim osobama 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 korisnika mogu biti prosljeđeni 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 (NN 159/13, 19/15, 102/15, 15/18), osobni podaci Korisnika 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 Korisnika 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 (NN 108/17). Banka će osobne podatke Korisnika čuvati trajno ako je u svezi s ugovornim odnosom koji je predmet ovih Općih uvjeta pokrenut sudski postupak.

Korisnik ima pravo na brisanje osobnih podataka ukoliko oni više nisu nužni u odnosu na svrhe u koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni. Korisnik 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 Korisnika temelji na privoli, Korisnik 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.

Korisnik ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu.

Ukoliko se osobni podaci ne prikupljaju od Korisnika, Banka će Korisniku, 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 Korisnikom, najkasnije u trenutku prve komunikacije ostvarene s istim korisnikom, te
- ako je predviđeno otkrivanje podataka drugom primatelju, najkasnije u trenutku kada su podaci prvi put otkriveni.

## 12. OBVEZE KORISNIKA

Korisnik se obvezuje da će:

- brižno čuvati sredstva za identifikaciju i ovjeru, lozinke te PIN-ove i štiti ih tako da spriječi oštećenje, gubitak, krađu ili zlorabu,
- neće zapisivati lozinke ni PIN-ove na papir, elektroničke ili druge medije niti ih priopćiti drugim osobama,
- redovito pregledavati obavijesti koje pošalje Banka putem direktnog kanala, e-maila, na kućnu adresu Korisnika ili putem drugih ugovorenih načina primitka obavijesti,
- poštovati upute za upotrebu direktnog kanala i propise Republike Hrvatske,
- Banku odmah obavijestiti o svim utvrđenim nepravilnostima ili netipičnom radu direktnog kanala,
- Banku odmah obavijestiti o gubitku ili krađi sredstva za identifikaciju i ovjeru, mogućoj neovlaštenoj upotrebi ili sumnji na neovlaštenu upotrebu direktnog kanala te Banci odmah uputiti zahtjev za blokadom,
- Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala (npr. broj i model mobilnog telefona za rad bankarstva putem mobilnih uređaja i dostavu SMS poruka, e-adrese i drugo).

## 13. ODGOVORNOST BANKE

- Kod pristupanja direktnom kanalu Banka osigurava Korisniku sve potrebne elemente za njegovu upotrebu.
- Banka osigurava Korisniku neprekidnu upotrebu ili upotrebu tijekom radnog vremena pojedinoga direktnog kanala, osim u slučajevima više sile, tehničkih teškoća te drugih neočekivanih događaja.
- Banka ne odgovara za štetu koja bi nastala zbog iznimnih uvjeta i događaja kao što su npr. slučajevi više sile, štrajkovi, odluke i djelovanja tijela vlasti, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, onemogućen pristup direktnim kanalima.
- Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati Korisniku po osnovi nefunkcioniranja direktnih kanala ili računalnog sustava u cjelini do kojeg bi došlo zbog neopravdanih zahvata Korisnika ili trećih osoba.
- Banka odgovara Korisniku za nastalu štetu koja bi mogla nastati namjerno ili zbog nemara od strane Banke. Banka odgovara samo za neposredno uzrokovanu štetu. Korisnik u slučaju otkrivanja grešaka, nepravilnosti ili u slučaju nastanka štete mora postupati u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.
- Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka i opreme Korisnika te zbog nebankovnih troškova uzrokovanih instaliranjem i upotrebom direktnih kanala.
- Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nedostavljanja podataka o promjenama osobnih informacija neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje pojedinih kanala (npr. broja i modela mobilnog telefona za rad bankarstva putem mobilnih uređaja i dostavu SMS poruka, e-adrese i drugo).

- Banka ne snosi odgovornost u slučaju da se Korisnik ne može koristiti direktnim kanalom ili uslugama direktnih kanala zbog smetnji u telekomunikacijskim kanalima te zbog drugih okolnosti koje su izvan kontrole Banke i okolnosti navedenih u ovoj točki.

#### 14. PRIMJENA INTERNIH AKATA I PROPISA

Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima, primjenjuju se interni akti Banke koji reguliraju depozitne, kreditne, kartične, platno-prometne i ostale oblike bankovnog poslovanja, te zakonski propisi koji se primjenjuju na pojedino područje poslovanja. Interni akti, koji se spominju u ovoj točki, dostupni su klijentima u svim poslovnica Banke.

#### 15. REKLAMACIJE I PODNOŠENJE PRIGOVORA

Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamirati funkcionalnost direktnih bankovnih usluga tj. može podnijeti Banci obrazloženi pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Ugovora, ovih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti ili čine sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Ukoliko Korisnik smatra da mu ugovorena direktna bankovna usluga nije pružena na ugovoreni način i/ili u ugovorenom roku, prigovor se podnosi unutar roka koji je za pojedinu uslugu propisan aktima Banke, a u slučaju da aktima Banke takav rok nije propisan, u roku od 30 dana od dana kada mu je direktna bankovna usluga pružena ili mu je trebala biti pružena.

Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Korisnikov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.

Korisnik podnosi Banci prigovor na jedan od sljedećih načina:

- elektroničkom poštom na e-mail adresu: info@poba.hr
- pismeno poštom na adresu: Podravska banka d.d., Opatička 3, 48000 Koprivnica
- telefonski na broj Info centra 072 20 20 20
- osobnom predajom pisanog prigovora u bilo kojoj poslovnic Banke ili
- putem internetske stranice Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr)

Banka je dužna u roku od 7 (sedam) radnih dana, odnosno najkasnije u roku 10 (deset) dana, od zaprimanja prigovora, Korisniku dostaviti odgovor na prigovor osim u slučaju ako je posebnim Općim uvjetima ili propisom za pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok. Ovlaštena osoba koje provodi postupak rješavanja prigovora i njihove ovlasti propisane su aktima Banke.

#### 16. ZAVRŠNE ODREDBE

Banka zadržava pravo izmjene obujma i sadržaja usluga direktnih kanala bez prethodne najave. Korisnik pristaje na takve izmjene te ih u cijelosti prihvaća. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene sadržaja navedenih usluga.

O prijedlogu izmjene ovih Općih uvjeta Banka je dužna obavijestiti korisnika 2 (dva) mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, postavljanjem prijedloga izmjena Općih uvjeta na internetsku stranicu Banke i u poslovnic Banke, kako bi korisnik imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju izmjene Općih uvjeta.

Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Korisnika, kao i one koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja, Banka može provesti odmah, bez prethodne obavijesti Korisniku. Podaci o referentnoj kamatnoj stopi i referentnom tečaju u svakom trenutku su Korisniku dostupni u poslovnica Banke i objavljene na web stranici Banke te će biti raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Korisnika.

Za korisnika koji nastavi s korištenjem usluga direktnih kanala nakon objave izmjena i dopuna, te ako pisanim putem ne otkáže korištenje istih, smatrat će se da je prihvatio te izmjene i dopune.

Svi sporovi koji proizlaze iz ovog odnosa nastalog potpisivanjem pristupnice, odnosno ugovora ako postoje za pojedine kanale ili će se skladati, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, rješavat će se pred nadležnim sudom sjedišta Banke.

Sve izmjene i dopune Općih uvjeta bit će dostupne na isti način. Banka će Korisniku, na njegov izričiti zahtjev, osigurati primjerak Općih uvjeta na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

#### 17. POTPIS

Potpisivanjem pristupnice za ugovaranje usluga direktnih kanala Korisnik je prihvatio ove Opće uvjete i za njega

su obvezujući. Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se hrvatski jezik.  
Na sve poslove i usluge regulirane ovim Općim uvjetima primjenjuje se isključivo pravo Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 8. travnja 2022. godine. Opći uvjeti dostupni su u poslovnicama Banke i na internetskim stranicama Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

Danom primjene ovih Općih uvjeta prestaju se primjenjivati Opći uvjeti poslovanja Podravske banke za upotrebu direktnih kanala broj: UB-486/2020 od 29. listopada 2020.

Predsjednik Uprave Banke  
Goran Varat