

Na temelju članka 61. Statuta Podravske banke d.d. Koprivnica, Uprava Banke na sjednici Uprave godine donosi

## **OPĆI UVJETI POSLOVANJA PUTEM OSNOVNE SDD SCHEME ZA USLUGU SEPA IZRAVNO TEREĆENJE**

### **1. UVOD**

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja Podravske banke d.d. putem osnovne SDD sheme za uslugu SEPA izravno terećenje (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) je Podravska banka d.d., Opatička 3, 48000 Koprivnica pružatelj usluga platnog prometa (u daljnjem tekstu: Banka), OIB:97326283154, MB:3015904, IBAN HR6323860021000010160, BIC: PDKCHR2X, Internet stranica [www.poba.hr](http://www.poba.hr). email: [info@poba.hr](mailto:info@poba.hr), Info telefon 072 20 20 20, tel. +38572655000 i fax + 38572655200. Banka posluje na temelju odobrenja za rad od strane Hrvatske narodne banke koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

### **2. PODRUČJE PRIMJENE**

Ovim Općim uvjetima uređuju se uvjeti i način obavljanja platne usluge izravnog terećenja/SEPA izravnog terećenja između Podravske banke d.d. i poslovnog subjekta (dalje u tekstu: nepotrošača) ili fizičke osobe (dalje u tekstu: potrošača), korisnika računa te na prava i obveze osoba koje zastupaju korisnika računa, te koje su opunomoćene po računu korisnika računa (dalje u tekstu pod zajedničkim nazivom: platitelj).

Ovi Opći uvjeti dopunjuju Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane; Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za poslovne subjekte i Opće uvjete za upotrebu direktnih kanala te posebne ugovorne pogodbe utvrđene između Banke i navedenih osoba.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta su Terminski plan izvršenja naloga za plaćanje, 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 platiteljima (nepotrošačima i potrošačima) na Internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr) ili u poslovnica Banke.

### **3. POJMOVNO ODREĐENJE**

Pojedini pojmovi korišteni u ovim *Općim uvjetima* imaju sljedeće značenje:

- 1) **Datum izvršenja** je datum terećenja transakcijskog računa platitelja.
- 2) **Identifikator suglasnosti** je jedinstveni identifikator Suglasnosti kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti.
- 3) **Identifikator primatelja plaćanja** – jedinstvena oznaka primatelja plaćanja koja je obvezan element suglasnosti, te je evidentirana u Registru SEPA identifikatora primatelja plaćanja pri Financijskoj agenciji (FINA). FINA vodi nacionalni Registar SEPA identifikatora primatelja i dodjeljuje identifikatore primatelja temeljem zahtjeva PPU primatelja. Detaljan opis naveden je u referencama.
- 4) **Suglasnost** - ovlaštenje koje platitelj daje primatelju plaćanja za iniciranje naloga izravnog terećenja/SEPA izravnog terećenja na teret transakcijskog računa korisnika računa
- 5) **SDD nalog** - nalog SEPA izravnog terećenja koji primatelj plaćanja daje Banci na temelju suglasnosti platitelja (eng. SEPA Direct Debit).
- 6) **Autorizacija** - postupak kojim identificirani korisnik računa/platitelj daje suglasnost za izravno terećenje/SEPA izravno terećenje
- 7) **Međubankovni radni dan** - dan kada PPU primatelja i PPU platitelja posluju preko platnog sustava  
Radni dani broje se u skladu s kalendarom radnih dana TARGET2 platnog sustava, umjesto dosadašnjeg nacionalnog kalendara radnih/neradnih dana u Republici Hrvatskoj, zbog usklade sa SDD standardima Europskog platnog vijeća (EPC). Ovo se odnosi na datume izvršenja SDD naloga te brojanje dana za R-transakcije. Neradni dani TARGET2 sustava su: subote, nedjelje, 1. siječnja, Veliki Petak, Uskrsni ponedjeljak, 1. svibnja, 25. prosinca i 26. prosinca (<https://www.ecb.europa.eu/paym/target/target2/profuse/calendar/html/index.en.html>)

- 8) **TARGET2-HR** je platni sustav za namiru platnih transakcija u eurima u realnom vremenu na bruto načelu. Provede se međubankovne platne transakcije, provedba ovrha po računima banaka u eurima te platne transakcije koje zadaju klijenti banaka i HNB-a. Sudionici T2-HR su HNB, Fina kao upravitelj EuroNKS-a i banke.
- 9) **SEPA platna shema** - plaćanja u eurima izvršavaju se u skladu sa SEPA standardima (SEPA – engl. Single Euro Payments Area – jedinstveno područje plaćanja u eurima), 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. SEPA standardi, odnosno SEPA sheme, za eurska plaćanja doneseni su za kreditne transfere, izravna terećenja
- 10) **Banka platitelja** – Banka ili druga banka u Republici Hrvatskoj kod koje korisnik računa ima otvoren transakcijski račun koji se tereti temeljem suglasnosti za SEPA izravno terećenje.
- 11) **Banka primatelja plaćanja** – banka kod koje primatelj plaćanja ima otvoren transakcijski račun u korist kojeg se izvršavaju nalozi za SEPA izravno terećenje
- 12) **Osnovna SDD Shema** je jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica dogovorenih unutar bankovne zajednice za izvršavanje izravnih terećenja u RH, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu.
- 13) **Prethodna obavijest** je obavijest o iznosu i vremenskom rasporedu naplate koju primatelj dostavlja platitelju prije datuma terećenja transakcijskog računa.
- 14) **Platitelj** je poslovni subjekt (nepotrošač) ili fizička osoba – potrošač koji ima otvoren transakcijski račun u Banci i dao je Suglasnost primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga.
- 15) **Primatelj plaćanja** je nepotrošač koji ima račun za plaćanja i za koji su namijenjena novčana sredstva iz SDD naloga.
- 16) **R-transakcija** je platna transakcija koju banka ne može izvršiti ili koja ima za posljedicu iznimnu obradu, između ostalog, zbog nedostatka novčanih sredstava, opoziva, povrata, pogrešnog iznosa ili pogrešnog datuma, nedostatka Suglasnosti ili pogrešnog odnosno zatvorenog računa, smrti korisnika računa i sl , ili koja se ne može izvršiti primjerice zbog opoziva suglasnosti ili opoziva/odbijanja SEPA naloga za izravno terećenje od strane primatelja plaćanja ili platitelja, ili se nakon izvršenja transakcije zahtjeva povrat sredstava od strane Banke, platitelja ili primatelja plaćanja
- 17) **SEPA izravno terećenje (eng. SEPA Direct Debit - SDD)** je platna usluga za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju inicira primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja.
- 18) **Sudionik Osnovne SDD sheme** je svaki pružatelj platnih usluga (PPU) koji je prema važećim propisima RH ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja. Banka je sudionik Osnovne SDD sheme.

**Korisnik računa** je osoba na ime koje je otvoren transakcijski račun na teret kojeg se izvršava SEPA izravno terećenje. U ime i za račun korisnika računa koji nema poslovnu sposobnost, sve radnje vezane za uslugu SEPA izravno terećenje poduzima njegov zakonski zastupnik ili skrbnik. **Trošak povrata** je kamata i naknada koju obračunava banka platitelja.

#### 4. IZRAVNO TEREĆENJE

Na izravna terećenja u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja ne primjenjuju se pravila Osnovne SDD Sheme, sve dok primatelj plaćanja ne prihvati pravila i tehničke standarde Osnovne SDD Sheme. Prihvaćanjem navedenih pravila izravno terećenje postaje SEPA izravno terećenje.

Izravno terećenje/trajni nalog/ovlašteno povlačenje je platna usluga za terećenje računa platitelja, pri čemu je platnu transakciju inicirao primatelj plaćanja na osnovu suglasnosti/ugovora koju je platitelj dao banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

U daljnjem tekstu platna usluga koja je predmet ove glave Općih uvjeta poslovanja naziva se isključivo izravno terećenje neovisno o tome kako se prije nazivala i na koji način je komunicirana nepotrošačima ili potrošačima. Sukladno tome se i dokument temeljem kojeg se izvršava terećenje računa i koji platitelj daje banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja u daljnjem tekstu naziva Suglasnost.

Sva izravna terećenja koja su ugovorena ili za koja su Suglasnosti dane prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja putem osnovne SDD sheme za uslugu SEPA izravno terećenje (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) izvršavaju se prema Općim uvjetima poslovanja Podravske banke d.d. za potrošače za uslugu izravnog terećenja/ SEPA izravnog terećenja.

Sudionici u usluzi izravno terećenje su platitelj (nepotrošač ili potrošač) računa na teret kojeg se izvršava izravno terećenje, primatelj plaćanja poslovni subjekt, banka platitelja i banka primatelja plaćanja.

Popis primatelja plaćanja s kojima Banka ima ugovorenu uslugu izravno terećenje dostupan je platiteljima u poslovnicama banke i na web-u banke.

Naplata naknada platiteljima (nepotrošačima ili potrošačima) regulirana je ugovornim odnosom Banke i primatelja plaćanja, Banke i platitelja temeljem Suglasnosti, odnosno *Odlukom o tarifi naknada za usluge banke*.

Suglasnost se u banci ili kod primatelja plaćanja popunjava temeljem informacije dobivene od platitelja. U Suglasnosti se popunjavaju svi elementi koji su potrebni za provođenje naloga izravnog terećenja sukladno Odluci o nalogima za plaćanje te poziv

na broj primatelja kao jedinstveni identifikator suglasnosti. Platitelj je suglasan da banka primatelju plaćanja na ugovoreni način prenese sve elemente naloga koji je formiran temeljem dane Suglasnosti.

Pri ugovaranju platne usluge izravno terećenje platitelju se daju informacije:

- a. da datum i iznos izravnog terećenja definira primatelj plaćanja,
- b. da se nalog izravnog terećenja provodi u okviru osiguranog pokrića na računu dostatnog za izvršenje naloga i naknade za plaćanje,
- c. da se nalog izravnog terećenja provodi sukladno *Satnici zaprimanja i izvršenja naloga*,
- d. o potrebi praćenja izvršenja izravnog terećenja u prometu po računu putem izvadaka, internetskog ili mobilnog bankarstva ili u poslovnicama banke.

Ako na dan dospjeća nije osigurano pokriće na računu za cjelokupan iznos plaćanja i naknade (ako se ista naplaćuje) ili postoje neki drugi razlozi za odbijanje izvršenja izravnog terećenja isto se neće izvršiti. Platitelj kontrolom stanja i prometa svog računa ima informaciju o neizvršenom nalogu izravnog terećenja. Banka o razlozima neizvršenja izravnog terećenja obavještava platitelja putem internetskog bankarstva i u poslovnicama banke.

Banka primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim izravnim terećenjima na ugovoreni način. Primatelj plaćanja temeljem ove informacije poduzima druge mjere naplate svog potraživanja od platitelja.

U slučaju da se nalog izravnog terećenja ne izvrši 13 mjeseci uzastopno, smatra se da platitelj nije ostvario prava iz Suglasnosti. Neostvarivanje prava iz Suglasnosti podrazumijeva da primatelj plaćanja nije banci dostavio nalog za naplatu u iznosu većem od nule te sukladno tome banka može uslugu izravnog terećenja deaktivirati.

Platitelj ima mogućnost opoziva prve sljedeće transakcije izravnog terećenja u bilo kojoj poslovnici banke ne narušavajući pri tom kontinuitet daljnjeg izvršavanja usluge izravnog terećenja.

Platitelj ima pravo povrata novčanih sredstava od svoje banke, u punom iznosu, za izvršene autorizirane platne transakcije ako su ispunjene sljedeće pretpostavke:

- Suglasnost nije dana na točan iznos platne transakcije
- iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi platitelj uobičajeno očekivao

To pravo se ne može ostvariti samo ako je platitelj ugovorio s bankom da nema pravo na povrat i ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno svojoj banci
- ako je banka platitelja ili primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim platitelju informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospjeća.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene autorizirane platne transakcije inicirane preko primatelja plaćanja, platitelj predaje u banci zahtjev za povrat autorizirane platne transakcije. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povratom.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od osam tjedana od datuma terećenja.

U roku od deset radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava banka je dužna platitelju:

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

Platitelj ima pravo na povrat neautorizirane platne transakcije u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja računa. Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da platitelj dokazano nije dao Suglasnost za terećenje računa niti banci niti primatelju plaćanja.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije platitelj predaje banci zahtjev za povrat neautorizirane platne transakcije. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 13 mjeseci od datuma terećenja.

Odmah po utvrđivanju da je transakcija izravnog terećenja neautorizirana banka je dužna platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije, a u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije s računa za plaćanje, dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena.

Banka je dužna platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije platitelj ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

U slučaju da se utvrdi da je transakcija autorizirana, banka daje obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navodi tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje. Ako istraga platne transakcije zahtjeva angažiranje posebnih stručnjaka (npr. grafologa), a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, banka će za nastale troškove teretiti platitelja.

Rokovi zaprimanja i izvršenja naloga izravnog terećenja propisani su Terminskim planom izvršenja naloga za plaćanje koji je dostupna na internetskim stranicama Banke.

## **5. SEPA IZRAVNO TEREĆENJE (SDD)**

### **5.1. Suglasnost**

Platitelj i primatelj plaćanja mogu dogovoriti da platitelj podmiruje svoje obveze prema primatelju plaćanja putem platne usluge SEPA izravnog terećenja. SEPA izravno terećenje je nacionalna ili prekogranična platna usluga u eurima za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovu Suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja.

Suglasnost je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje naloga SEPA izravnog terećenja na teret transakcijskog računa platitelja. Primatelj plaćanja za svaku Suglasnost određuje jedinstven identifikator suglasnosti, koji je jednoznačno određuje.

Platitelj Suglasnost za terećenje transakcijskog računa daje primatelju plaćanja. Platitelj može potpisati novu Suglasnost jedino kod primatelja plaćanja. Banka ne izdaje Suglasnosti u ime i za račun primatelja plaćanja osim ako je eksternalizirala uslugu s primateljem plaćanja i radi u ime i za račun primatelja plaćanja.

Platitelj može promijeniti ili opozvati Suglasnost samo kod primatelja plaćanja. Primatelj plaćanja čuva potpisane Suglasnosti te je odgovoran za upravljanje Suglasnostima. Platitelj je dužan obavijestiti primatelja plaćanja u slučaju promjena podataka navedenih na Suglasnosti. Primatelj plaćanja mora obavijestiti platitelja koji je potpisao Suglasnost o svim promjenama svojih podataka na Suglasnosti (npr. naziv primatelja, adresa...).

Primatelj plaćanja je dužan otkazati Suglasnost ako je prošlo 36 mjeseci od iniciranja posljednjeg SEPA izravnog terećenja po toj Suglasnosti.

### **5.2. Provođenje naloga SEPA izravnog terećenja (SDD nalog)**

Transakcijski račun platitelja potrošača za izvršenje SDD naloga može biti račun vrste 31 (žiroračun) ili račun vrste 32 (tekući račun), a za platitelje nepotrošače račun vrste 11, 13, 14, 15 i/ili 18. Transakcijski račun platitelja za izvršenje SDD naloga ne može biti račun vrste 35 (računi otvoreni temeljem naloga Fine (zaštićeni računi) ili drugi namjenski računi npr. računi za predizborne kampanje, samoobnovu, stambene zgrade i sl.).

Sudionici u izvršenju SDD naloga su platitelj– korisnik transakcijskog računa na teret kojeg se izvršava SDD nalog, primatelj plaćanja poslovni subjekt, banka platitelja i banka primatelja plaćanja.

Banka platitelja prilikom izvršenja SDD naloga ne provjerava postojanje i sadržaj Suglasnosti.

Banka platitelja će izvršiti SDD nalog na datum izvršenja ako platitelj osigura potrebna novčana sredstva na transakcijskom računu.

Platitelj je obvezan najkasnije jedan dan prije datuma izvršenja SDD naloga osigurati potrebna novčana sredstva u visini iznosa naloga i naknade za izvršenje naloga. Banka platitelja ne izvršava SDD nalog u djelomičnom iznosu.

Rokovi zaprimanja i izvršenja SDD naloga propisani su Terminskim planom izvršenja naloga za plaćanje banke koji je dostupan u poslovnica banke te na internetskim stranicama banke.

Banka platitelja neće izvrši SDD nalog u slučaju ako platitelj ne osigura potrebna novčana sredstva, ako ih osigura prekasno, ako je račun platitelja blokiran ili ukinut, ako je platitelj umro te ako je izvršenje naloga na teret računa platitelja zabranjeno, odnosno ograničeno nekim od modaliteta posebnih uvjeta izvršenja. U slučaju neizvršenja SDD naloga platitelj mora sam podmiriti obvezu prema primatelju plaćanja.

Datum izvršenja SDD naloga je datum koji primatelj dostavlja u SDD nalogu i na koji želi da mu se odobri račun za iznos platne transakcije inicirane na temelju Suglasnosti. Banka primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim SDD nalogima na ugovoreni način. Primatelj plaćanja temeljem ove informacije poduzima druge mjere naplate svog potraživanja od platitelja.

Platna usluga prekograničnog SEPA izravnog terećenja je dostupna u Republici Hrvatskoj.

### **5.3. Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja (Refusal)**

Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja je postupak koji inicira platitelj prije datuma izvršenja, tražeći od banke da se ne izvrši SDD nalog. Platitelj može najkasnije jedan kalendarski dan prije datuma izvršenja, podnijeti zahtjev za odbijanje SDD naloga u poslovnici banke. Platitelj nema obvezu navođenja razloga odbijanja. Zahtjev za odbijanje SDD naloga može se podnijeti za nalog koji je primatelj plaćanja već poslao u banku platitelja te banka platitelja posjeduje informacije o nalogu ili nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u banku platitelja te banka platitelja nema informacije o nalogu.

Ako platitelj želi odbiti SDD nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u banku platitelja (banka platitelja ne raspolaže informacijom o nalogu), tada mora banci navesti sljedeće elemente naloga:

- identifikator primatelja,
- identifikator Suglasnosti,
- iznos i valuta naloga,
- točan datum izvršenja naloga.

Banka će odbiti SDD nalog koji sadrži elemente identične onima koje je platitelj naveo u zahtjevu za odbijanje.

Odbijanje SDD naloga ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod primatelja plaćanja.

#### **5.4. Povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu (Refund)**

Platitelj ima pravo povrata novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu najkasnije u roku 8 tjedana (56 kalendarskih dana) od datuma izvršenja naloga. Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava u poslovnici banke ili putem kanala direktnog bankarstva. Platitelj nema obvezu navođenja razloga podnošenja zahtjeva za povrat novčanih sredstava.

Banka će platitelju vratiti novčana sredstva u visini izvršenog SDD naloga na njegov transakcijski račun najkasnije u roku 10 radnih dana nakon primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava. Banka platitelju neće vratiti naplaćeni iznos naknade za izvršenje SDD naloga.

Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu samo kod banke koja je nalog izvršila.

Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od osam tjedana od datuma izvršenja SDD naloga.

Platitelj ima pravo u na povrat neautorizirane platne transakcije roku 13 mjeseci od datuma izvršenja SDD naloga. Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da platitelj dokazano nije dao Suglasnost za terećenje računa primatelju plaćanja.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije platitelj mora u poslovnici banke predati zahtjev za povrat neautorizirane platne transakcije. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije banka platitelja zahtijeva od banke primatelja plaćanja dokaz o postojanju važeće Suglasnosti. Banka platitelja u slučaju primitka dokaza o postojanju važeće Suglasnosti zahtjev za povrat novčanih sredstava odbija. U slučaju da banka platitelja primi od banke primatelja plaćanja obavijest o nepostojanju važeće Suglasnosti, odnosno iz primljenog dokaza sama utvrdi da Suglasnost nije u skladu s izvršenim SDD nalogom, prihvaća zahtjev za povrat novčanih sredstava.

Odmah po utvrđivanju da je SDD nalog neautoriziran banka je dužna platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena.

Banka je dužna platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate, odnosno trošak povrata.

Platitelju prilikom povrata novčanih sredstava pripadaju kamate (trošak povrata) koje se obračunaju na iznos izvršenog naloga od uključivo dana izvršenja SDD naloga do uključivo dana prija dana povrata novčanih sredstava na račun platitelja, prema kamatnoj stopi za dopušteno prekoračenje.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava za neautorizirane platne transakcije ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 13 mjeseci od datuma izvršenja SDD naloga.

U slučaju da se utvrdi da je transakcija autorizirana, banka daje obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navodi tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje. Ako istraga platne transakcije zahtijeva angažiranje posebnih stručnjaka (npr. grafologa) a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, banka će za nastale troškove teretiti platitelja.

#### **5.5. Pribavljanje kopije suglasnosti**

Platitelj može od banke platitelja zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti koju je dao primatelju plaćanja. Banka platitelja će po zaprimanju zahtjevu proslijediti zahtjev banci primatelja da od primatelja plaćanja pribavi kopiju Suglasnosti i povezane izmjene.

Proces pribavljanja kopije suglasnosti može trajati do 30 kalendarskih dana. Banka platitelja će kontaktirati platitelja nakon što zaprimi kopiju suglasnosti od primatelja odnosno banke primatelja. Banka platitelja naplaćuje uslugu pribavljanja kopije suglasnosti sukladno Odluci o naknadama za usluge banke.

#### **5.6. Obavješćavanje**

Primatelj plaćanja je dužan poslati platitelju prethodnu obavijest najkasnije 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja, osim ako je između platitelja i primatelja plaćanja ugovoren drugi vremenski rok.

Primatelj plaćanja smije poslati SDD nalog banci primatelja tek nakon što je prethodnu obavijest poslao platitelju. Prethodna obavijest je skup podataka o iznosu i vremenskom rasporedu naplate SEPA izravnog terećenja definiranog prema identifikatoru primatelja i identifikatoru Suglasnosti.

Platitelj može kod svoje banke dobiti informaciju o SDD nalogu i prije datuma izvršenja, ako banka tada s njom raspolaže (primatelj plaćanja je već poslao nalog u banku platitelja).



Banka će platitelja obavijestiti o svakom izvršenom i/ili neizvršenom SDD nalogu putem redovitog mjesečnog izvotka po transakcijskom računu. Platelj može u poslovnici banke zatražiti i ispis potvrde o izvršenoj transakciji SEPA izravnog terećenja koja sadrži dodatne informacije o izvršenom SDD nalogu (identifikator primatelja plaćanja, jedinstveni identifikator suglasnosti, identifikacijska oznaka sheme).

### 5.7. Posebni uvjeti izvršenja

Platelj može u poslovnici banke definirati posebne uvjete za izvršenje svakog SDD naloga. Posebni uvjeti izvršenja SDD naloga definiraju se za svaki transakcijski račun zasebno te obuhvaćaju 4 modaliteta:

1. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja
2. Terećenje svog transakcijskog računa za SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više Primatelja plaćanja (tzv. „bijela lista“);
3. Zabranu terećenja svog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više Primatelja plaćanja (tzv. „Crna lista“)
4. Ograničenje naplate SDD naloga po određenoj suglasnosti na određeni iznos

#### Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja

Platelj može učiniti svoj transakcijski račun nedostupnim za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja tako da aktivira generalnu zabranu izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje ako na računu postoji aktivna generalna zabrana izvršenja. Generalna zabrana izvršenja je važeća sve dok je klijent ne opozove. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja se ne može kombinirati s ostalim modalitetima posebnih uvjeta izvršenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoje aktivni drugi modaliteti posebnih uvjeta izvršenja, a platitelj želi aktivirati generalnu zabranu izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati sve ostale aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

**Terećenje svog transakcijskog računa za SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više Primatelja plaćanja (tzv. „bijela lista“)** - Platelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati bijelu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na bijelu listu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na bijeloj listi. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na bijeloj listi. Bijela lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Bijela lista se ne može kombinirati s crnom listom i generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna crna lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati bijelu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

**Zabranu terećenja svog transakcijskog računa za sva SEPA izravna terećenja inicirana od strane jednog ili više Primatelja plaćanja (tzv. „crna lista“)** - Platelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati crnu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na crnu listu znači da platitelj ne dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na crnoj listi. Banka će izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na crnoj listi. Crna lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Crna lista se ne može kombinirati s bijelom listom i generalnom zabranom izvršenja svih Osnovnih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna bijela lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati crnu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

#### Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja

Platelj može ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja svakog primatelja plaćanja prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Ograničenje prema iznosu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo do iznosa definiranog u ograničenju. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je iznos naloga viši od iznosa definiranog u ograničenju.

Ograničenje prema dinamici izvršenja znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo jednom u odabranom periodu. Dinamika izvršenja odnosno odabrani period može biti: tjedno, mjesečno, kvartalno, polugodišnje ili godišnje. Svaki period se definira kalendarski. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je u odabranom periodu već izvršen jedan SDD nalog.

Ograničenje prema iznosu i ograničenje prema dinamici izvršenja je moguće definirati zasebno za svakog primatelja plaćanja. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja je važeće sve dok ga klijent ne opozove i može se kombinirati s bijelom ili crnom listom. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja se ne može kombinirati s generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih

terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati navedeni aktivni modalitet posebnih uvjeta izvršenja.

Unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja koje platitelj zada u poslovnici banke ili putem kanala direktnog bankarstva vrijede od sljedećeg kalendarskog dana.

Banka naplaćuje unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja sukladno Odluci o tarifi naknada.

## **7. NAKNADE**

Banka će Korisniku za usluge SDD i obavljanje platnih transakcija zaračunavati naknade i troškove u skladu s važećom Odlukom o tarifi naknada Podravske banke d.d. a s kojom je platitelj/korisnik usluge upoznat i pristaje na njenu primjenu.

## **8. RJEŠAVANJE PRIGOVORA**

Platitelj mora bez odgađanja provjeriti točnost obavijesti o izvršenju naloga izravnog terećenja i nalozima SEPA izravnih terećenja na dostavljenom prometu po računu.

Zahtjeve za odbijanje izvršenja naloga izravnog terećenja i naloga SEPA izravnog terećenja, kao i zahtjeve za povrat izvršenih naloga izravnog terećenja i naloga SEPA izravnog terećenja (R-transakcije), korisnik računa/platitelj može podnijeti na način i u rokovima navedenim u ovim Općim uvjetima.

Banka će rješavati prigovore Korisnika sukladno svojim pravilima i važećem zakonodavstvu. Sve prigovore s osnove neautoriziranih, neizvršenih ili neuredno izvršenih SDD naloga Korisnik podnosi Banci sukladno odredbama Općih uvjeta koji reguliraju poslovanje po transakcijskim računima i platne usluge.

Prigovore vezane uz SEPA izravna terećenja proizašle iz odnosa Platitelja i Primatelja plaćanja, Platitelj i Primatelj plaćanja rješavaju međusobno.

## **9. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLIVOST PODADATAKA**

Sve informacije i podatci koji se odnose na poslovanje SDD su povjerljive prirode. Banka se obvezuje da će ih tretirati kao bankovnu i poslovnu tajnu, a osobne podatke fizičkih osoba - potrošača u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka.

Banka može prikupljati i provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolaže na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprečavanja pranja novca i financiranja terorizma, sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara ili u svrhu formiranja vlastitih evidencija. Prikupljanje i obrada takvih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka i sprečavanja pranja novca i financiranja terorizma. Na području zaštite osobnih podataka Banka primjenjuje odredbe Opće uredbe o zaštiti podataka - Uredba (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, Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka te ostalih relevantnih propisa.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke te ih štiti od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili odavanja sukladno propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Sve informacije u vezi zaštite osobnih podataka sadržane su u "Politici upravljanja osobnim podacima" koja je dostupna u svim poslovnicama kao i na službenim internet stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

## **10. ODGOVORNOSTI**

Banka nije odgovorna za eventualne štete proizašle iz ugovornog odnosa Platitelja i Primatelja plaćanja. Banka nije odgovorna za štetu koja je proizašla kao posljedica odbijenog, opozvanog i poništenog SDD naloga od strane Platitelja i/ili Primatelja plaćanja.

Banka nije odgovorna za štetu koju je pretrpio Platitelj ako je Primatelj plaćanja dostavio netočnu identifikacijsku oznaku Platitelja.

Banka nije odgovorna za izvršenje SDD naloga koje je Primatelj plaćanja inicirao nakon 36 mjeseci od zadnjeg zadavanja SDD naloga.

## **11. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opći uvjeti poslovanja i njihove izmjene i dopune dostupni su platiteljima u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskoj stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Okvirnog ugovora. Potpisom Okvirnog ugovora Korisnik potvrđuje da je prije potpisa Okvirnog ugovora bio upoznat s ovim Općim uvjetima i da ih u cijelosti prihvaća.

O promjenama ovih Općih uvjeta poslovanja te o njihovoj dostupnosti Banka obavještava potrošača - korisnika računa putem izvatka, u poslovnicama Banke, putem internetske stranice Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr), putem internetskog bankarstva ili drugim kanalima komunikacije 2 (dva) mjeseca prije početka njihove primjene a ukoliko se radi o nepotrošaču u roku od 15 dana prije početka primjene Općih uvjeta. Smatra se da je korisnik računa suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Zaprimanjem obavijesti o neprihvatanju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta smatrat će se da je platitelj zabranio izvršenje svih naloga za SEPA izravno terećenje.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa svim odredbama Općih uvjeta poslovanja Podravske banke d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane; Opće uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za poslovne subjekte i Općih uvjeta za upotrebu direktnih kanala te njihovim izmjenama i dopunama usvojenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i platitelja.

Za obavljanje usluga u skladu s ovim Općim uvjetima i za tumačenje istih primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se važeći zakonski propisi, pravila osnovne (core) nacionalne SDD platne sheme, odluke i upute nadležnih tijela, te akti i upute Banke, s kojima je Korisnik platne usluge upoznat prije sklapanja ugovora, te koji su mu dostupni na svim prodajnim mjestima Banke.

## **12. STUPANJE NA SNAGU**

Datumom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja za potrošače za uslugu izravno terećenje/SEPA izravno terećenje UB-493/2022 od 25. listopada 2022 godine.

Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 17. ožujka 2024. godine.

Predsjednik Uprave Banke  
Daniel Unger