

Temeljem članka 61. Statuta Podravske banke d.d, Uprava Banke na 13. sjednici održanoj 15.04.2021. godine donosi

## Opće uvjete za izdavanje i korištenje Mastercard Corporate kartice

### 1. PODRUČJE PRIMJENE

Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju prava i obveze Banke i korisnika kartice i krajnjeg korisnika kartice u vezi s upotrebom kreditnih kartica i kartica s odgodom plaćanja za poslovne subjekte. Ovi opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga, te čine njihov sastavni dio u dijelu koji se odnosi na platni instrument iz ovih Općih uvjeta.

### 2. OBJAŠNJENJE POJMOVA

**BANKA** - izdavatelj Mastercard Corporate kartice je 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. email: info@poba.hr, Info telefon 072 20 20 20, tel.+ 38572655000, fax + 38572655200. Banka se nalazi na popisu banaka objavljenom na stranici Hrvatske narodne banke čije odobrenje za rad posjeduje i koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

**PLATNI INSTRUMENT** – personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika kartice i Banke koji služe za zadavanje naloga za plaćanje.

**PLATNA KARTICA** je sredstvo (Mastercard Corporate 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. Mastercard Corporate kartica se izdaje uz mogućnost korištenja beskontaktnih tehnologije.

**KARTICA S REVOLVING KREDITOM** – limit koji se koristi isključivo putem kartice i obnavlja se zajedno s karticom, a odobrava se na okvirni iznos. Svako korištenje, plaćanje karticom, smanjuje raspoloživa sredstva iz okvira, a vraćanje utrošenog dijela limita odjednom ili u ratama (5%, 10%, 20%, ili 33%) obnavlja raspoloživa sredstva do iznosa okvira. Pravo raspolaganja neutrošenim sredstvima, do iznosa okvira, određeno je vremenom trajanja valjanosti kartice odnosno eventualnim opozivom korištenja kartice. Za odobreni revolving kredit sklapa se poseban Ugovor .

**KARTICA S ODGODOM** predstavlja Mastercard Corporate karticu s odobrenim limitom potrošnje. Troškovi nastali korištenjem kartice, odnosno sva plaćanja i podizanja gotovine karticom unutar jednog kalendarskog mjeseca se kumuliraju, a naplaćuju jednokratno u cjelokupnom iznosu 8. dana sljedećeg mjeseca. Naplata troškova može biti putem trajnog naloga ili uplatom na kreditni račun Kartice u poslovnicu Banke te putem internetskog ili mobilnog bankarstva.

**ZAMJENSKA KARTICA** – kartica koja se izdaje krajnjem korisniku na njegov zahtjev ili kao zamjena za izgubljenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog isteka roka važenja.

**UGOVOR** – ugovor koji potpisuje Korisnik kartice prilikom preuzimanja Mastercard Corporate kartice ovisno o vrsti kartice: Ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard Corporate kartice i revolving kredita ili Ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard Corporate kartice s odgodom

**POSLOVNI SUBJEKT** – u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, jedinica područne ili regionalne samouprave, trgovac pojedinac, obrtnik ili druga fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, podružnica stranog trgovačkog društva ili trgovca pojedinca upisana u mjerodavni registar u Republici Hrvatskoj, podružnica domaćeg trgovačkog društva ili trgovca pojedinca u

inozemstvu, strano diplomatsko ili konzularno predstavništvo u Republici Hrvatskoj ili druga izvanteritorijalna organizacija ili tijelo koje na temelju međudržavnog ugovora djeluje na teritoriju Republike Hrvatske.

**KORISNIK KARTICE** – poslovni subjekt koji je s Bankom ugovorio upotrebu kartice.

**KRAJNI KORISNIK KARTICE** – fizička osoba čije je ime otisnuto na kartici koju Korisnik kartice imenuje u Pristupnici i za koju određuje limit potrošnje u zemlji i inozemstvu.

**LIMIT POTROŠNJE** – okvir potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine dozvoljen Korisniku kartice unutar podmirenja troškova. Zbroj limita potrošnje svih Krajnjih korisnika kartice ne smije biti viši od ukupnog Limita potrošnje Korisnika kartice. Korisnik kartice može Banci podnijeti zahtjev za povećanje/smanjenje iznosa limita/kredita, a novi limit se može koristiti od dana odobrenja povećanja/smanjenja limita. Limit potrošnje osnovnog korisnika smanjuje se za limit potrošnje kojeg on odobrava Krajnjem korisniku kartice.

**BANKOMAT** – samouslužni uređaj za isplatu gotovine.

**BESKONTAKTNA PLATNA TRANSAKCIJA** – platna transakcija koja se provodi na prihvatnim mjestima na kojima se nalazi oznaka da prihvaćaju beskontaktnu platnu transakciju i kod koje se suglasnost za izvršenje transakcije daje prinošenjem kartice koja je u obliku plastične kartice ili u drugom obliku POS uređaju ili bankomatu. Ovisno o iznosu platne transakcije, a u skladu s pravilima kartičnih platnih shema, autorizacija se provodi prinošenjem kartice POS uređaju ili prinošenjem kartice POS uređaju ili bankomatu i potpisom na korisničkom računu odnosno unosom PIN-a.

**EFTPOS** – (Electronic Fund Transfer at Point of Sale) – terminal na prodajnom mjestu putem kojeg se transakcije za plaćanje robe i usluga ili podizanje gotovine provode elektronskim putem.

**IM – PRINTER** - terminal na prodajnom mjestu putem kojeg se transakcije za plaćanje robe i usluga provode mehaničkim pute - uređaj za otiskivanje slipova.

**PIN** – (Personal Identification Number) - 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.

**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

**MC CORPORATE RAČUN** – Obavijest o učinjenim troškovima - pismena obavijest Korisniku kartice o troškovima nastalim korištenjem Kartica svih Krajnjih korisnika kartice u zemlji i inozemstvu, uključujući članarinu i

ostale naknade, te obavijest o dospjeloj rati kredita i obračunanim kamatama za prethodni mjesec.

**MC CORPORATE IZVADAK** – pismena obavijest Krajnjem korisniku kartice o troškovima nastalim korištenjem Kartice u zemlji i inozemstvu, uključujući članarinu i ostale naknade, te obavijest o dospjeloj rati kredita i obračunanim kamatama za prethodni mjesec.

**PRODAJNO MJESTO** – pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, a prihvaća Mastercard kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.

### 3. IZDAVANJE KARTICE

Korisnik kartice može biti svaki poslovni subjekt koji zatraži izdavanje kartice dostavom Banci popunjene pristupnice i ostale dokumentacije koju zatraži Banka i koji ispunjava uvjete za upotrebu kartice koje, ovisno o vrsti kartice, odredi Banka.

Uvjet za dobivanje i korištenje Kartice je ugovoreni limit potrošnje. Odluku o odobrenju limita, odnosno izdavanju Kartice donosi Banka, bez obveze da podnositelju zahtjeva daje obrazloženje o svojoj odluci. Korisnik kartice mora imati otvoren transakcijski račun u Banci. Podnositelj zahtjeva u Pristupnici samostalno imenuje Krajnje korisnike kartice za koje određuje limite potrošnje u zemlji i inozemstvu. Podnošenjem zahtjeva Banci Korisnik kartice može zatražiti ukidanje opcije beskontaktnih transakcija s karticama koje imaju beskontaktnu tehnologiju. Takva kartica se može koristiti isključivo kontaktno o čemu se Korisnik kartice obvezuje informirati Prodajno mjesto. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve navedene podatke, kao i da prikupi dodatne informacije o podnositelju zahtjeva. Ukoliko Banka ocijeni da podnositelj zahtjeva udovoljava kriterijima za izdavanje kartice zaključit će s njim Ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard Corporate kartice i revolving kreditu (u daljnjem tekstu Ugovor). Podnositelj zahtjeva u Pristupnici imenuje kontakt osobu kojoj će Banka slati MC Corporate račun - Obavijest o učinjenim troškovima kao i sve dodatne obavijesti. Kartica glasi na ime, neprenosiva je i Krajnji korisnik kartice čije je ime otisnuto na kartici jedini je može koristiti unutar roka valjanosti. Rok važenja kartice napisan je u formi MM/GG (mjesec/godina) i kartica vrijedi do posljednjeg dana naznačenog mjeseca. Banka zadržava pravo korisniku kartice, koji se na bilo koji način ne pridržava odredbi Općih uvjeta i Ugovora, otkazati daljnje korištenje kartice i proglasiti je nevažećom. U slučaju otkazivanja korištenja, Korisnik kartice dužan je odmah osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem kartice, te Karticu prerezati i odmah vratiti Banci.

### 4. KORIŠTENJE KARTICE

Krajnji korisnik kartice, čije je ime otisnuto na Kartici, jedini može koristiti Karticu. Krajnji korisnik kartice obavezan je nakon preuzimanja, Karticu potpisati, te čuvati tajnost PIN-a, koji ne smije biti dostupan trećim osobama. Dostavljeni PIN korisnik kartice mora zapamtiti, a pismenu obavijest o PIN-u odmah uništiti. Kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na prodajnim mjestima u Hrvatskoj i inozemstvu s istaknutom oznakom Mastercard pri kupnji robe i usluga do limita potrošnje. Krajnji korisnik kartice može Karticu koristiti za podizanje gotovine na bankomatima i u bankama koje prihvaćaju Mastercard kartice u skladu s odlukama HNB i drugim propisima do dnevnog limita za isplatu gotovine, a u okviru Limita potrošnje. O visini dnevnog limita za isplatu gotovine Banka obavještava Korisnika kartice pri izdavanju kartice.

Korisnik kartice autorizira odnosno daje suglasnost za platnu transakciju (nalog za plaćanje) na jedan od sljedećih načina:

- umetanjem ili prislanjanjem (prilikom provođenja beskontaktnih transakcija) te korištenjem kartice na bankomatu, uz unos PIN-a;
  - uručjenjem kartice na prodajnom mjestu te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
  - umetanjem ili prislanjanjem (prilikom provođenja beskontaktnih transakcija) kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog mjesta te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
  - unosom ili davanjem, putem telefona ili pisanim elektronskim putem, personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice i drugih sigurnosnih elemenata, te ostalih podataka na zahtjev trgovca prilikom plaćanja preko, kataloške ili telefonske prodaje ili
  - na pojedinim fizičkim prihvatnim mjestima na kojima je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija koji odrede kartične kuće Mastercard definirao provođenje transakcija bez utipkavanja PIN-a, odnosno bez potpisivanja korisničkog računa, primjerice plaćanje cestarina i slično, suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se samom upotrebom kartice. Prilikom plaćanja preko interneta, Korisnik može potvrditi plaćanje robe i/ili usluge jednim od sljedeća dva načina:
    1. Autentikacija korisnika putem SMS poruke: Korisnik u trenutku kupovine vrši autorizaciju upisom statičke zaporke i jednokratne dinamičke zaporke koju je zaprimio putem SMS poruke. Upisom oba atributa Korisnik potvrđuje svoj identitet.
    2. Autentikacija korisnika putem mTokena: Ako Korisnik ima ugovorenu uslugu mobilnog Tokena tada Banka može od Korisnika zatražiti da svoja plaćanja karticom na internetu autorizira korištenjem mobilnog tokena. Banka će prilikom zahtjeva za autorizacijom transakcije u tom slučaju korisniku na mobilni telefon poslati informaciju o zahtjevu za autorizacijom transakcije dok će korisnik biti dužan transakciju autorizirati ili unosom zaporke koju generira mobilni token direktno u ekran predviđen za unos navedenog podatka, a koji će korisniku prezentirati Banka ili korištenjem biometrijske prijave u mobilni Token nakon čega će mobilni Token automatski izvršiti autorizaciju transakcije. Korisnik će o izvršenoj autorizaciji transakcije dobiti poruku da li je autorizacija bila uspješna ili nije.Ako korisnik prethodno nije registrirao broj mobilnog telefona ili adresu elektroničke pošte u Banci ili ga je nedavno mijenjao, potrebno je izvršiti ažuriranje podataka u poslovnica Banke.
- Razmjena tajnih podataka (npr. zaporka) isključivo se obavlja između Korisnika i Banke, Internet trgovac nema uvid u podatke koji se razmjenjuju.
- Korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije nakon što je dao suglasnost za provođenje iste. Prilikom upotrebe kartice na fizičkim prodajnim mjestima i bankomatima Korisnik kartice se identificira karticom i PIN-om (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju PIN-om) ili karticom i potpisom (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju potpisom) ili samo Karticom. Kartica s beskontaktnom tehnologijom se može koristiti i za beskontaktna plaćanja (prislanjanjem kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog mjesta) i druge beskontaktno transakcije. 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 beskontaktnih transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos.

Korisnik kartice dužan je držati u tajnosti svoj PIN i ne smije ga nikome priopćiti niti označiti na samoj kartici. Sav rizik zlouporabe PIN-a pada na teret Vlasnika računa. Krajnji korisnik kartice se pri kupnji robe i usluga i podizanju gotovine na ostalim isplativim mjestima ne identificira PIN-om, već je obavezan potpisati korisnički račun na isti način kao što je potpisao Karticu te zadržati jednu kopiju korisničkog računa za svoju evidenciju. Korisnik kartice pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu svoj identitet potvrđuje sljedećim podacima: brojem kartice, datumom isteka valjanosti kartice i opcionalno sigurnosnim kodom otisnutim na poleđini kartice. Korisnik kartice pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu, pri telefonskim narudžbama, 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. Isplata gotovine obavlja se uz naknadu troškova prema Odluci o tarifi naknada za bankovne usluge Podravske banke. Podravska banka ne snosi nikakvu odgovornost ako prodajno mjesto s oznakom Mastercard iz bilo kojeg razloga ne primi karticu, ali u tom slučaju moli za odgovarajuću obavijest. Korisnik kartice obavezan je bez odgađanja obavijestiti Banku o svim promjenama svoga imena, adrese, broja mobitela, telefona, e-mail adrese te drugih podataka koje je dao radi razmjene informacija s Bankom. Korisnik kartice snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem ove obveze.

U slučaju da Korisnik kartice ne obavijesti Banku o promjeni bilo kojeg od prethodno navedenih podataka, Banka može Korisniku kartice bez njegove posebne suglasnosti uskratiti pravo korištenja kartice, odnosno blokirati karticu.

Osim slučaja iz prethodnog stavka, Banka ima pravo blokirati karticu:

- ako Korisnik kartice postupa protivno odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja,
- ako postoji sumnja na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevara odnosno na zlouporabu kartice,
- ako je Korisnik kartice prijavio Banci gubitak, krađu ili zlouporabu kartice,
- ako Korisnik kartice nakon primitka pismene opomene Banke nije podmirio obveze po kartici ili bilo koje druge obveze prema Banci, te
- ako je Korisnik kartice podnio pismeni zahtjev za blokadu kartice.

Banka će prije blokade kartice pismenim putem obavijestiti Korisnika kartice o namjeri i o razlozima blokade kartice, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade, čim bude moguće.

## 5. UVJETI PLAĆANJA

Banka jednom mjesečno, najkasnije do petnaestog dana u mjesecu, ispostavlja MC Corporate račun - Obavijest o učinjenim troškovima o novonastalim troškovima Korisniku kartice. Kada stanje potrošenog iznosa kredita iznosi 200,00 kn ili manje, tada cijeli iznos s kamata i naknadama dolazi na naplatu jednokratno, sljedeći mjesec.

Potraživanje Banke po troškovima nastalim korištenjem kartice dostiže na naplatu 15. dana u mjesecu. Iznos dospjelog potraživanja utvrđuje se sukladno Ugovoru. Pod troškovima se podrazumijevaju svi troškovi učinjeni u Hrvatskoj i inozemstvu te ostale obveze nastale korištenjem izdanih kartica Krajnjim korisnicima kartica. Sve transakcije nastale izvan Republike Hrvatske preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke koji vrijedi na dan valute, odnosno na dan procesiranja transakcije u Mastercardu. 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. Krajnji korisnik kartice solidarno odgovara kao jamac za sve troškove učinjene karticom koja glasi na njegovo ime. Krajnji korisnik kartice potvrđuje preuzimanje obveze o solidarnoj odgovornosti s Korisnikom kartice potpisivanjem Pristupnice. Korisnik kartice je dužan po primitku MC Corporate računa - Obavijest o učinjenim troškovima podmiriti dospjele obveze učinjene svim karticama Krajnjih korisnika kartica. Ukoliko Krajnji korisnik kartice u roku od 30 dana od korištenja kartice putem MC Corporate izvotka ne dobije obavijest o trošku nastalom korištenjem kartice dužan je o tome izvjestiti Banku. Na sva dospjela nenaplaćena potraživanja zaračunava se zatezna kamata u skladu s Odlukom o kamatnim stopama Podravske banke. Banka naplaćuje zateznu kamatu po stopi zakonske zatezne kamate važeće u vrijeme za koje se obračunavaju zatezne kamate, a koja je promjenjiva u skladu sa propisima, a obračunava se na sve dospjele i neplaćene iznose, koje Korisnik kartice dužuje temeljem korištenja kartice, osim u slučajevima kada je to zabranjeno prinudnim zakonskim propisima

### 5 PRIGOVORI

Ukoliko Korisnik kredita smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o kreditu, prigovor može uputiti na putem sljedećih adresa za komuniciranje i uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima:

- pismonosnom pošiljkom na adresu Podravska banka d.d., Opatička 3, 48000 Koprivnica

- elektroničkom poštom na e-mail adresu: [prigovor@poba.hr](mailto:prigovor@poba.hr)

- telefonski na broj Info centra 072 20 20 20

- osobno u poslovnici Banke.

Popis poslovnica nalazi se na Internet stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Korisnik kartice može prigovor/reklamaciju uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci.

Banka će Korisniku kartice dostaviti odgovor najkasnije u roku od 10 (deset) radnih dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je za pojedinu vrstu financijske usluge općim uvjetima za tu uslugu propisan drugačiji rok.

Propust roka za podnošenje prigovora kao i plaćanje troška naznačenog na obavijesti o učinjenim troškovima tumačit će se kao odobravanje točnosti i potpunosti svih podataka navedenih u obavijesti o učinjenim troškovima.

Banka ne odgovara za iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili neodobrene transakcije, za naknade i kamate u slučajevima:

- ako je izvršenje neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može utjecati ili unatoč svim nastojanjima ne uspije utjecati kao što su primjerice rat, pobuna, nemir, teroristička djela, prirodne katastrofe, epidemije, štrajk, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, nefunkcioniranje ili

nepravilno funkcioniranje platnih sustava koji su uključeni u izvršenje platne transakcije, odluke i djelovanja organa vlasti, kao i sve druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci;

- ako je izvršenje neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
- ako je izvršenje neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije posljedica prijevare Korisnika kartice ili ako korisnik kartice slučajno, namjerno ili zbog nemara nije ispunio svoju obvezu u vezi s platnim instrumentom te sa zaštitom kartice, PIN-a i sigurnosnih obilježja kartice;
- ako je Banka izvršila neodobrenu transakciju, nepravilno izvršila transakciju ili nije izvršila transakciju na osnovi krivotvorenog ili promijenjenog naloga koji je Banci predao korisnik kartice;
- ako Korisnik kartice nije odmah bez odgađanja obavijestio Banku o neizvršenju, nepravilnom izvršenju ili izvršenju neodobrene transakcije kada je utvrdio da je došlo do takve transakcije, a najkasnije u roku od 30 dana od dana neizvršenja, terećenja odnosno odobrenja transakcijskog računa.

Banka ne preuzima odgovornost za robu i usluge kupljene karticom, valjanost pruženih informacija ili odbijanje primitka kartice od strane prodajnog mjesta. Reklamacije vezane uz kvalitetu kupljenih roba i usluga Korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom. Neovisno o prigovoru, Korisnik kartice obavezan je podmiriti ukupan iznos troškova učinjenih karticom.

Rok za podnošenje reklamacije je 30 dana od datuma MC Corporate izvataka - Obavijesti o učinjenim troškovima. Ukoliko se reklamacija ne može riješiti na prodajnom mjestu, Korisnik kartice treba pismenu reklamaciju uputiti na adresu sjedišta Banke. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih karticom. Reklamacije u svezi robe i usluga Korisnik kartice rješava s prodavateljem. Bez obzira na reklamaciju Korisnik kartice je dužan platiti ukupan trošak koji se odnosi na karticu.

Ako smatra da Banka postupi protivno ovim Općim uvjetima poslovanja odnosno Zakonu o platnom prometu, Korisnik kartice može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

U slučaju prigovora Korisnika kartice da je provedena neautorizirana platna transakcija Korisnik kartice obavezan je dokazati svoje navode iz prigovora. Ako je zabilježena upotreba platnog instrumenta prilikom zadavanja i autorizacije sporne platne transakcije, smatra se da je ona autorizirana te Banka neće uzeti u obzir prigovor Korisnika kartice, nego će obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru. Ako Banka nije poslala obavijest Hrvatskoj narodnoj banci zbog sumnje na prijevaru, tada će Korisniku kartice najkasnije do kraja prvog radnog dana od dana zaprimanja prigovora o izvršenju neautorizirane platne transakcije vratiti ili iznos cijele platne transakcije s pripadajućim troškovima.

## **6 IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA**

Korisnik kartice snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje kartice. U slučaju gubitka, krađe kartice ili zlouporabu kartice, PIN-a ili drugih podataka s kartice odnosno saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala PIN ili druge podatke s kartice Korisnik kartice je obavezan odmah o tome izvijestiti Banku na telefon broj 072 20 20 20 ili incident prijaviti Erste Group Card Processor d.o.o. na telefon broj 01/3078-699 ili 072/600-699 ili 01/4803-699, a u inozemstvu osobno prijaviti u najbližoj banci koja posluje s Mastercard karticama.

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.

Korisnik kartice 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 zlouporabe platnog instrumenta ukoliko Korisnik kartice 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 Ugovora.

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

- a) ako gubitak, krađu ili zlouporabu 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 eksteralizirane ili
- c) ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta

Također, Korisnik kartice ne odgovara za iznos neautoriziranih platnih transakcija koje su u slučaju kada je ustanovljen gubitak, krađa ili zlouporaba platnog instrumenta ili njegovo neovlašteno korištenje izvršene nakon što je Korisnik kartice o tome obavijestio Banku.

Odredba ovog stavka ne primjenjuje se u slučaju prijevernog postupanja Korisnika kartice 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 Korisnik kartice u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije.

Ukoliko Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku i prerezanu karticu vratiti osobno ili preporučenom poštom Banci. Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi kartice Banka će korisniku kartice izdati zamjensku karticu. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Korisnik kartice.

U slučajevima izvršenja neautoriziranih platnih transakcija provedenih beskontaktnim plaćanjem ili podizanjem gotovog novca karticom, vrijede jednake odgovornosti Banke kao i za ostale neautorizirane platne transakcije, sukladno ovim općim uvjetima i Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga.

## **7 OBNAVLJANJE PRAVA KORIŠTENJA**

Prilikom prvog izdavanja kartica se izdaje na razdoblje od jedne godine, a nakon isteka roka pravo korištenja kartice se automatski obnavlja izdavanjem zamjenske kartice na rok od dvije godine ako korisnik redovno ispunjava svoje obveze i pismeno ne otkaže karticu mjesec dana prije isteka roka valjanosti. Zamjenska kartica izdaje se Korisniku kartice najmanje 15 dana prije isteka roka valjanosti postojeće kartice, pa ukoliko Korisnik kartice u tom roku ne dobije pisanu obavijest o podizanju kartice dužan je o tome obavijestiti Banku.

## **8 OGRANIČENJA ZA KORIŠTENJE PLATNIH INSTRUMENTATA**

Korisnik kartice i Banka ugovaraju limite trošenja za platne transakcije koje se izvršavaju platnim instrumentom koji su podložni promjena, a o kojima će Banka Korisnika kartice obavijestiti na svim prodajnim mjestima Banke-sjedište i u poslovnicama Banke i na internet stranicama Banke: <http://www.poba.hr>.

Banka zadržava pravo da može blokirati platni instrument zbog razloga:

1. koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta
2. koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare
3. u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

Banka je dužna obavijestiti Korisnika kartice o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta na adresu/ telefon naveden prilikom otvaranja računa. Ukoliko Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika kartice, učinit će to odmah po blokadi.

#### **9 PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA**

Kartica čija je valjanost istekla ili je zbog bilo kojeg razloga poništena, ne smije se koristiti. Korisnik kartice dužan je oštećenu ili neispravnu Karticu vratiti Banci prerezanu, osobno ili poštom. Banka će oštećenu karticu poništiti i izdati novu.

Kartica je vlasništvo Banke i na zahtjev Banke Korisnik kartice je obavezan istu odmah vratiti. Banka ima pravo uskratiti korištenje kartice trajno ili privremeno i to po vlastitoj ocjeni i bez prethodne obavijesti. Korisnik kartice može u svako doba otkazati korištenje kartice bez obrazloženja i obavezan je podmiriti sve troškove nastale korištenjem Kartice. Ukoliko Korisnik kartice otkaze ili mu Kartica bude otkazana u tijeku godine za koju su članarina i ostale naknade naplaćene, nema pravo na povrat troškova. Prilikom otkazivanja prava korištenja Korisnik kartice je dužan, na poziv Banke, prerezanu Karticu odmah vratiti Banci osobno ili preporučenom poštom. Korisnik kartice snosi sve eventualne troškove oduzimanja Kartice. Ako prodajno mjesto zatraži od Krajnjeg korisnika kartice da mu preda Karticu, Krajnji korisnik kartice je dužan to učiniti, te o tome obavijestiti Banku na telefon 072 655 155.

#### **10 TRAJANJE UGOVORA**

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, neovisno o roku valjanosti kartice.

Banka može otkazati Ugovor i zahtijevati vraćanje cijelog iskorištenog iznosa limita s pripadajućim kamatama i naknadama o roku kojega sama odredi, ako se Korisnik kartice za vrijeme ovog ugovornog odnosa ne pridržava odredbi Ugovora i/ili ovih Općih uvjeta te ako postane kreditno nesposoban. Kreditno nesposobnim Banka može proglasiti onog Korisnika kartice za koga se ustanovi da zbog blokade računa, nesposobnosti da podmiruje dospjele obveze, poteškoća u poslovanju, prestanka plaćanja dospjelih obveza ili stečaja, može doći u situaciju da nije u mogućnosti uredno izvršavati svoje obveze iz ovog ugovora prema Banci. Banka će u pismu kojim Korisniku kartice otkazuje daljnje korištenje limita i isti proglašava dospjelim navesti razloge proglašenja Korisnika kartice kreditno nesposobnim, odnosno navesti razloge otkaza.

Otkazni rok je 8 dana, računajući od dana predaje preporučene pošiljke pošti, s adresom naznačenom u ovom Ugovoru. Danom otkaza limita potrošnje smatrat će se da je limit potrošnje po kartici zajedno s pripadajućim kamatama i ostalim troškovima dospio na naplatu. Otkaz limita potrošnje upućuje se Korisniku kartice preporučenom pošiljkom s povratnicom na adresu iz Ugovora, odnosno iz Korisnikove obavijesti o promjeni adrese. U slučaju da Korisnik kartice

propusti obavijestiti Banku o promjeni adrese, suglasan je da će se svaka dostava pismena smatrati urednom već od dana predaje preporučene pošiljke pošti, bez obzira da li je dostava uspjela ili ne.

Otkaz ovog ugovora Korisniku kartice čini cjelokupnu tražbinu Banke po ovom Ugovoru, dospjelom u cijelosti. U tom slučaju, Korisnik kartice dužan je platiti Banci cjelokupnu tražbinu sa pripadajućim kamatama i troškovima do dana podmirenja.

Korisnik kartice može jednostrano pismenim putem otkazati ugovor uz otkazni rok od mjesec dana koji počinje teći s danom dostave otkaznog pisma Banci.

#### **11 UPISNINA I ČLANARINA**

Banka za svaku izdanu karticu zaračunava godišnju članarinu i jednokratnu naknadu. Iznos članarine i ostalih naknada po kartičnom poslovanju reguliran je Odlukom o tarifi naknada Podravske banke d.d.

#### **12 Izvješćivanje o POSLOVNIM PROMJENAMA**

Banka može kompletnu obradu prometa i stanja po računima i izvješćivanje Korisnika kartice o istom 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 poslovnu tajnu od svakog neovlaštenog pristupa.

#### **13 SPOROVI**

Za sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora proizašlog iz ovih Općih uvjeta, Korisnik kartice i Banka rješavat će ga sporazumno. Za rješavanje svih eventualnih sporova, koje Korisnik kartice i Banka ne bi uspjeli riješiti na prethodno navedene načine, nadležan je sud stvarne i mjesne nadležnosti za Banku.

#### **14 ZAVRŠNE ODREDBE**

Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski propisi i ostali akti Banke koji reguliraju kreditno poslovanje, a koji su svim klijentima Banke dostupni na svim prodajnim mjestima Banke i internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

O izmjenama i dopunama Općih uvjeta Banka će obavijestiti klijente objavljivanjem u poslovnim prostorijama Banke i/ili objavljivanjem na internetskoj stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr), 15 dana prije njihove primjene. Ako korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati ugovor.

Smatra se da je Korisnik kartice suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Ovi Opći uvjeti zajedno s Odlukom o tarifi naknada Podravske banke d.d., Odlukom o kamatnim stopama te Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga Banke, nalaze se u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima i na internetskoj stranici Banke: [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Na zahtjev Korisnika kartice, Banka, će mu uručiti kopiju Općih uvjeta, bez naplate naknade.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika kartice, prije i tijekom ugovornog odnosa koristi se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik kartice ne ugovore drugačije. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 30.4.2021. godine i primjenjuju se i na sve Ugovore sklopljene do dana njihova stupanja na snagu.

Danom primjene ovih Općih uvjeta, prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Mastercard Corporate kartice UB 485/2020 od 29.listopada 2020. godine.

Predsjednik Uprave Banke  
Goran Varat