

Na temelju članka 61. Statuta Podravske banke d.d. Koprivnica, Uprava Banke na 41. sjednici Uprave od 25.10.2022. godine donosi

## Opće uvjete za izdavanje i korištenje Mastercard Standard i Gold kartice

### 1. PODRUČJE PRIMJENE

Ovim Općim uvjetima uređuju se međusobna prava i obveze Banke i potrošača-fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik kartice) te uvjeti korištenja MasterCard Standard i Gold kartice od strane Korisnika kartice.

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

**Kartica** – MasterCard Standard kartica (s odgodom i revolving) i MasterCard Gold kartica (s odgodom) koju Banka izdaje korisniku kartice i na njegov zahtjev dodatnom korisniku kartice. Jedna kartica vezana je na jedan kreditni račun koji glasi na Osnovnog korisnika kartice.

**Osnovni korisnik kartice** – fizička osoba, vlasnik računa, čije je ime i prezime otisnuto na MasterCard Standard ili Gold kartici i koja je potpisivanjem Pristupnice za MasterCard karticu i Ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard Standard/Gold kartice prihvatila ove Opće uvjete za izdavanje i korištenje MasterCard Standard/Gold kartice (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti).

**Dodatni korisnik kartice** – korisnik MasterCard Standard ili Gold kartice kojem je kartica izdana na zahtjev Osnovnog korisnika kartice, istaknut u Pristupnici i čije je ime i prezime otisnuto na kartici. Dodatni korisnik kartice svojim potpisom na Pristupnici potvrđuje svoju upoznatost s ovim Općim uvjetima te njihovo prihvaćanje.

**Namjena kartice** – kartica se koristi za plaćanja u Republici Hrvatskoj, inozemstvu i za internetske transakcije te za podizanje gotovine u Republici Hrvatskoj i inozemstvu.

VRSTE KARTICA:

- **Kartica s revolving kreditom** – predstavlja MasterCard Standard karticu s odobrenim revolving kreditom koji određuje Banka i do kojeg iznosa korisnik kartice (osnovni korisnik i dodatni korisnik) može upotrebljavati karticu za plaćanje i isplatu gotovine. Svako korištenje (plaćanje karticom i podizanje gotovine) smanjuje raspoloživi iznos revolving kredita, a

vraćanje utrošenog dijela kredita u ratama (5% ili 10% ili 20% ili 33% od stanja kredita) ga obnavlja. Troškovi nastali korištenjem kartice, odnosno dospjeli dug se naplaćuje u pravilu putem trajnog naloga s tekućeg računa 8. ili 15. ili 22. dana u mjesecu, a može i uplatom na kreditni račun kartice u poslovnici Banke te putem internetskog ili mobilnog bankarstva.

Pravo raspolaganja neutrošenim sredstvima do iznosa revolving kredita određeno je vremenom trajanja valjanosti kartice.

- **Kartica s odgodom** – predstavlja MasterCard Standard ili MasterCard Gold karticu s odobrenim limitom potrošnje. Troškovi nastali korištenjem kartice, odnosno sva plaćanja i podizanja gotovine karticom unutar jednog kalendarskog mjeseca se akumuliraju, a naplaćuju jednokratno u cjelokupnom iznosu 8. dana sljedećeg mjeseca. Naplata troškova može biti putem trajnog naloga ili uplatom na kreditni račun Kartice u poslovnici Banke te putem internetskog ili mobilnog bankarstva.

- **Zamjenska kartica** – kartica koja se izdaje Korisniku kartice zbog isteka roka važenja ili na zahtjev Korisnika kartice zbog gubitka, krađe ili oštećenja kartice.
- **Dodatna kartica** – kartica koja se izdaje na korištenje Dodatnom korisniku kartice na zahtjev Osnovnog korisnika kartice koji je odgovoran za sve troškove nastale korištenjem dodatne kartice. Dodatni korisnik kartice solidarno je odgovoran s Korisnikom kartice za sve troškove učinjene dodatnom karticom i izričito pristaje, što potvrđuje svojim potpisom na Zahtjevu za izdavanje Mastercard Standard kartice, da je Banka ovlaštena izvršiti prijeboj dospjelih potraživanja nastalih s osnova raspolaganja dodatnom karticom sa svim eurskim ili deviznim sredstvima, na svim računima dodatnog korisnika kartice, odnosno da odmah po pozivu Banke sam podmiri nastali dug. Na zahtjev Korisnika kartice dodatna kartica može biti kartica s revolving kreditom ili kartica s odgodom. Vrsta kartice Dodatnog korisnika kartice jednaka je vrsti kartice Osnovnog korisnika kartice. Dospjeli dug po dodatnoj kartici se naplaćuje trajnim nalogom s transakcijskog računa Korisnika kartice. Ukoliko Korisnik kartice želi ukinuti korištenje dodatne kartice, dužan je odmah obavijestiti Banku te prerezanu karticu vratiti osobno ili preporučeno poštom Banci. Troškove oduzimanja dodatne kartice snosi Korisnik kartice. Sve odredbe o izgubljenoj i ukradenoj kartici, kao i ostala prava i

odredbe ovih Općih uvjeta koja se odnose na karticu Korisnika kartice, primjenjuju se i na dodatnu karticu.

**Ugovor** – prilikom preuzimanja MasterCard kartice Korisnik potpisuje Ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard Standard/Gold kartice

**Limit** potrošnje – maksimalni iznos potrošnje po kartici koji je odobren Osnovnom korisniku kartice Dodatnom korisniku kartice u okviru jednog obračunskog razdoblja (jedan kalendarski mjesec). Osnovni korisnik kartice može Banci podnijeti zahtjev za povećanje/smanjenje iznosa limita/kredita, a novi limit se može koristiti od dana odobrenja povećanja/smanjenja limita. U okviru odobrenog limita Osnovnom korisniku kartice i Dodatnom korisniku kartice, Banka utvrđuje dnevni limit potrošnje.

**Obračunsko razdoblje** – vremensko razdoblje između izdavanja dva računa/izvatka koje u pravilu traje 30 dana.

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

**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) – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja ili isplate gotovog novca; ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava

**PIN – (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj korisnika kartice koji služi za identifikaciju korisnika kartice pri izvršavanju transakcija elektroničkim putem.

**MasterCard izvadak** – pismena informacija Korisniku kartice o troškovima nastalim korištenjem osnovne i dodatne kartice u zemlji i inozemstvu iskazanih u eurima, uključujući naknade i kamate te obavijest o dospeljoj rati kredita / iskorištenom iznosu limita.

**Prodajno mjesto** – prodavatelj koji je ugovorio prihvat Kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga

**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.

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

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

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

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

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

**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

### 3. TROŠKOVI

#### a) NAKNADE

- **Članarina** – godišnja naknada Banci koja se obračunava i naplaćuje sukladno Odluci o tarifi naknada Podravske banke. U slučaju promjene visine članarine Banka će novi iznos članarine objaviti 60 dana prije njezine primjene.
- **Naknada za Karticu s revolving kreditom / s odgodom** – naknada za korištenje revolving kredita / limita potrošnje koja se obračunava i naplaćuje sukladno Odluci o tarifi naknada Podravske banke, jednokratno prilikom prvog izdavanja MasterCard kartice i kod povećanja odobrenog revolving kredita / limita
- **Naknade za MC transakcije** koje se dijele na 6, 12, 18 ili 24 mjesečne rate, a obračunavaju se i naplaćuju sukladno Odluci o tarifi naknada Podravske banke. Naknada se naplaćuje prilikom zadavanja zahtjeva za podjelu transakcije na rate pozivom u Info centar ili u poslovnici Banke.

Visina naknade vezane na korištenje MasterCard Standard/Gold kartice određuje se i naplaćuju sukladno Odluci o tarifi naknada Banke i pravilima koje određuju Mastercard. Banka zadržava pravo na naplatu dodatnih naknada sukladno izmjenama Odluke o tarifi naknada Podravske banke d.d., a Korisnik kartice je suglasan da se visina naknada, način i rokovi obračuna i naplata naknada mijenjaju u skladu s izmjenama Odluke o tarifi naknada Podravske banke d.d. koje su dostupne na svim prodajnim mjestima Banke, te Internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr),

#### b) **KAMATE**

Na odobreni limit potrošnje za MasterCard kartice s odgodom Banka eventualno naplaćuje zakonske zatezne kamate. Po MasterCard kartici s revolving kreditom Banka naplaćuje kamate po stopi iz Odluke o kamatnim stopama a koja je u visini najviše zakonom dopuštene ugovorne stope. Visina kamatne stope, način obračuna, te plaćanja kamata, određuju se važećom Odlukom o kamatnim stopama Podravske banke d.d. Kamate se obračunavaju primjenom proporcionalne metode obračuna. Korisnik kartice je suglasan da je kamatna stopa kao i način njenog obračuna promjenjiva i da se mijenja u skladu s Odlukom o kamatnim stopama Podravske banke, a koja je dostupna Korisniku kartice na svim prodajnim mjestima Banke i internetskoj stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Svaka promjena kamatnih stopa odnosi se na Ugovor od dana njenog stupanja na snagu, pa do isteka ugovornog odnosa bez sklapanja aneksa Ugovora.

O izmjenama i dopunama Općih uvjeta Banka će izvijestiti klijente objavljivanjem u poslovnim prostorijama Banke i objavljivanjem na internetskoj stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr), 15 dana prije njihove primjene.

Uvjeti pod kojima se mogu mijenjati kamatne stope tijekom korištenja kartice određuju se internim aktima Banke koji su kao informacija javno dostupni svim korisnicima kartice na prodajnim mjestima 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 duguje temeljem korištenja kartice, osim u slučajevima kada je to zabranjeno prinudnim zakonskim propisima. Ukoliko Osnovni korisnik kartice ima evidentirane dospjele neplaćene obveze po kartici, Banka mu šalje opomenu u rokovima utvrđenim internim aktima Banke. Slanje opomena se ne naplaćuje, sukladno zakonskim propisima.

#### **4. IZDAVANJE KARTICE**

Korisnik kartice može biti punoljetna, fizička osoba, rezident ili nerezident, koja zadovoljava uvjete za izdavanje kartica Podravske banke.

Kartice se odobravaju sukladno Odluci o utvrđivanju ovlasti i proceduri odvijanja kreditnog posla.

Banka zadržava pravo odbiti zahtjev za izdavanje MasterCard Standard/Gold kartice bez obveze obrazloženja. 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.

Banka izdaje Karticu osnovnom Korisniku kartice i na njegov zahtjev Dodatnom korisniku kartice. Dodatni korisnik kartice je korisnik kojemu je kartica izdana na zahtjev Osnovnog korisnika kartice, a njegovo je ime i prezime otisnuto na Kartici. Podnositelj zahtjeva predaje popunjenu Pristupnicu na šalteru Banke i dozvoljava Banci da provjeri sve navedene podatke kao i da prikupi dodatne informacije. Ukoliko Banka ocijeni da podnositelj zahtjeva udovoljava kriterijima za izdavanje kartice, šalje mu obavijest o izdavanju kartice, a u protivnom odbija zahtjev bez obrazloženja. Kartica se isporučuje korisniku kartice poštom na adresu. Nakon preuzimanja kartice, korisnik kartice preuzima PIN broj prilikom potpisivanja Ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard standard kartice u poslovnici Banke. Osnovni korisnik ima pravo odustati od ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora, o čemu je dužan obavijestiti Banku u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju koji je Banci dostupan. U slučaju odustanka od ugovora u navedenom roku, osnovni korisnik dužan je Banci platiti iskorišteni revolving kredit i pripadajuću kamatu za razdoblje od dana korištenja kredita do njegove otplate bez odgode, a najkasnije 30 dana nakon što je Banci poslao obavijest o odustanku.

Rok važenja Kartice napisan je u formi MM/GG (mjesec/godina), a Kartica važi do posljednjeg dana naznačenog mjeseca navedene godine. Ukoliko se Korisnik kartice pridržava obveza i uvjeta preuzetih Ugovorom o izdavanju i korištenju MasterCard Standard i Gold kartice, po isteku roka važenja Banka će Karticu zamijeniti novom bez posebnog zahtjeva, a limit vezan uz Karticu automatski obnoviti za novo razdoblje. Nakon isteka roka važenja Korisnik kartice vraća Karticu Banci ili je fizički uništava.

### 1.1. UGOVARANJE NA DALJINU

Potpuno poslovno sposobna fizička osoba (potrošač), rezident i državljanin Republike Hrvatske može zasnovati poslovni odnos s Bankom na daljinu, bez fizičke prisutnosti pred zaposlenikom Banke, putem odgovarajućih za to namijenjenih direktnih/on-line kanala Banke (dalje u tekstu: On-line). On-line kanal predstavlja naziv za dostupni direktni kanal putem kojih je klijentima/Korisnicima kartice omogućeno ugovaranje pojedinih proizvoda ili usluga Banke. Banka može odbiti sklopiti ugovorni odnos s korisnikom kartice iz drugih razloga sukladno primjenjivim propisima i svojim internim aktima, te on-line ugovaranje Banka ne mora omogućiti za sve proizvode i usluge iz svoje ponude. On-line ugovaranje kartice se ne odnosi na proizvode i usluge ugovorene putem on-line bankarstva (internetsko i mobilno bankarstvo banke). Identifikacija klijenta/korisnika kartice obavlja se na temelju kvalificiranoga certifikata za elektronički potpis koji je izrađen kvalificiranim sredstvom za izradu elektroničkoga potpisa koji je izdao kvalificirani pružatelj usluga povjerenja sa sjedištem u Europskoj uniji primjenom Uredbe (EU) 910/2014 (dalje u tekstu: Certifikat). Banka će Korisniku kredita omogućiti stjecanje certifikata od kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja s kojim Banka ima ostvarenu poslovnu suradnju, ukoliko Korisnik kartice isti ne posjeduje.

Kako bi stekao certifikat, korisnik kartice ulazi u ugovorni odnos s Finom, potpisivanjem i prihvatom potrebne dokumentacije, potpisom ugovora o obavljanju usluga certificiranja za fizičke osobe/građane u dijelu prava i obveza u vezi s korištenjem certifikata, temeljem čega klijent Banke stječe certifikat u trajanju od 2 godine koji može koristiti za potpisivanje dokumentacije elektroničkim potpisom radi ulaska u ugovorni odnos s Bankom. Korisnik kartice je dužan poštivati propise i akte kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja koji reguliraju izdavanje i korištenje certifikata.

Korisnik kartice može koristiti certifikat i za drugu svrhu sukladno aktima Fine koji reguliraju korištenje certifikata. Korisnik kredita stječe i koristi certifikat na vlastitu odgovornost.

U postupku utvrđivanja i provjere identiteta korisnika kartice, Banka prikuplja podatke uvidom u certifikat. Izmjene podataka postojećih klijenata Banke utvrđene prilikom identifikacije na daljinu Banka uzima u obzir kao važeće, ako ih klijent potvrdi.

Banka i Korisnik kartice ugovor na daljinu putem on-line kanala sklapaju u elektroničkom obliku, te ga potpisuju kvalificiranim elektroničkim potpisom izdanim od strane kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja sa sjedištem na području Europske unije.

Banka može omogućiti potvrdu druge dokumentacije, i drugim sredstvima sukladno primjenjivim propisima (npr. potvrda tokenom i sl). Sklopljen ugovor je na trajnom

mediju te se smatra zaključenim odnosno potvrđenim u pisanom obliku. Kvalificirani elektronički potpis ima jednak pravni učinak kao vlastoručni potpis.

Primjerak ugovora i druge pripadajuće dokumentacije potpisane elektroničkim potpisom ili potvrđene na drugi način Banka će uručiti Korisniku kartice isključivo u elektronskom obliku, na e-mail adresu koju je Korisnik kartice u tu svrhu naznačio. Ostale bankovne obavijesti Banka dostavlja Korisniku kartice u rokovima predviđenim zakonskim propisima i na ranije ugovoreni način.

Ostale odredbe ovih općih uvjeta koje nisu navedene u ovom odlomku se primjenjuju i na kredite koji se ugovoraju putem direktnih kanala Banke.

### 5. KORIŠTENJE KARTICE

Kartica glasi na ime, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo Korisnik kartice (čije je ime otisnuto na Kartici) unutar roka važenja. Korisnik kartice obvezuje se po primitku kartice, istu potpisati kemijskom olovkom, prije njenog korištenja. Jedna kartica vezana je na jedan kreditni račun koji glasi na Korisnika kartice. Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja na prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja primaju Karticu kao sredstvo plaćanja, za podizanje gotovine na bankomatima i u poslovnicama Banke te za internetska plaćanja.

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;
- uručenjem 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 pojedinih 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
- sklapanjem ugovora o terećenju 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 poslovnicama Banke.

Razmjena tajnih podataka (npr. zaporka) isključivo se obavlja između Korisnika i Banke, Internet trgovac nema uvid u podatke koji se razmjenjuju.

Aktiviranjem i svakim korištenjem opcije biometrijske autentifikacije korisnik je dužan osigurati da su u svakom trenutku u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju u korisnikovom uređaju pohranjeni isključivo korisnikovi otisci prstiju jer će se svaka prijava bilo kojim otiskom prsta pohranjenog u navedenoj aplikaciji smatrati da je prijavu proveo korisnik, kao i sve eventualno provedene transakcije nakon takve prijave te korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale obveze

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 40,00 eura se autoriziraju na način da se platna kartica prisloni na EFTPOS terminal bez upisivanja PIN-a. Ukoliko je iznos kupovine veći od 40,00 eura, potrebno je platnu karticu prisloniti na EFTPOS terminal i upisati PIN. Banka zadržava pravo u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je isto potrebno od Korisnika kartice prilikom izvršenja određenih beskontaktnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos.

Transakcije napravljene MasterCard karticom (s odgodom i revolving) mogu se podijeliti na rate isključivo u tekućem mjesecu u kojem su napravljene pozivom u Info centar ili osobno u poslovnici Banke. Podjela je moguća na 6, 12, 18 ili 24 mjesečne rate za što se klijentu naplaćuje naknada.

Na iznos koji je potrošen i naknadno podijeljen na rate neće se obračunavati kamata za revolving (ukoliko Korisnik kartice ima revolving karticu). Kamata za revolving će biti obračunata samo za period od nastanka transakcije do trenutka podjele transakcije na rate, kao i za ostale redovne transakcije koje nisu podijeljene na rate.

Minimalni iznos transakcije MasterCard karticom koji se može podijeliti na rate iznosi 66,36 eura.

Opseg transakcija MasterCard karticom koje bi imale mogućnost podjele na rate uključuje sljedeće tipove transakcija:

- kupnju na EFTPOS terminalima (POBA-e i drugih banaka) u Republici Hrvatskoj i

- kupnju na internetu u Republici Hrvatskoj.

Korisnik kartice snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje Kartice. U slučaju gubitka ili krađe Kartice, Korisnik kartice je obavezan odmah/ bez odgode o tome obavijestiti Banku. Ukoliko Korisnik kartice nakon prijave nastanka pronađe Karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku i prerezanu Karticu vratiti osobno ili preporučeno poštom Banci. Nakon primitka obavijesti o gubitku ili krađi kartice, Banka će Korisniku kartice izdati zamjensku Karticu. Trošak izdavanja zamjenske Kartice snosi Korisnik kartice. Sve transakcije obavljene karticom smatraju se platnim transakcijama, te se na njih primjenjuju sljedeće odredbe Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane.

Korisnik kartice odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije:

- 1) do ukupnog iznosa od 50 eura 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 prijevorno 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 eksternalizirane
- c) ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta u skladu s člankom 40. stavkom 1. točkom 3. Zakona o platnom prometu
- d) ako Banka ne zahtijeva pouzdanu autentifikaciju klijenta ili
- e) ako Banka ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta.

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.

Određba ovog stavka ne primjenjuje se u slučaju prijevarnog 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. Banka je dužna na zahtjev Korisnika kartice za povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije bez odgađanja, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranim platnim transakcijama ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način vratiti iznos te transakcije, a u slučaju terećenja s računa za plaćanje, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije ni bila izvršena. Ako Korisnik kartice ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, gubi pravo koje mu pripada u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije. Rok od 13 mjeseci, ne primjenjuje se ako je Banka propustila Korisniku kartice dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj izvršenoj platnoj transakciji.

## **6. PROMJENE PO KARTICAMA**

Za karticu s revolving kreditom, Korisnik kartice može zatražiti promjenu dana naplate trajnog naloga i/ili postotka rate otplate kredita. Svi zahtjevi za promjenama naplaćuju se sukladno Odluci o tarifi naknada Banke.

## **7. UVJETI PLAĆANJA I IZVJEŠĆIVANJE O POSLOVNIM PROMJENAMA**

O učinjenim troškovima i dospjelim obvezama Banka će izvjestiti Korisnika kartice putem MasterCard izvotka,

jednom mjesečno na adresu Korisnika kartice iz Ugovora o korištenju Mastercard Standard/Gold kartice, a sukladno obrascu suglasnosti za način izvješćivanja, prikupljanja i korištenja osobnih podataka. Dospjeli dug naplaćuje se sukladno uvjetima otplate za svaku vrstu kartice, koji su regulirani Ugovorom o izdavanju i korištenju MasterCard Standard/Gold kartice. Ako je korištenjem kartice s revolving kreditom utrošeno više od iznosa odobrenog revolving kredita, iznos prekoračenja u cijelosti se naplaćuje redovnom uplatom sljedeći mjesec. Kada stanje potrošenog iznosa kredita iznosi 26,54 eura ili manje, tada cijeli iznos s kamatama i naknadama dolazi na naplatu jednokratno, sljedeći mjesec. Korisnik kartice je dužan na ugovoreni datum dospijeća duga osigurati potrebna sredstva na tekućem ili žiro računu. Troškovi nastali u inozemstvu preračunavaju se u eure, tako da se iznos učinjenog troška preračuna po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke, na dan valute, odnosno na dan procesiranja transakcije u MasterCardu.

Kad Banka provodi konverziju iz valuta zemalja Europskog gospodarskog područja u eure, 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.

Uplaćeni iznos Banka će upotrijebiti za naplatu svojih potraživanja po sljedećem redoslijedu: zatezne kamate, redovne kamate, naknade i dospjela glavnica.

## **8. 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, sredstava za autentifikaciju i autorizaciju mobilnog uređaja ili personaliziranih sigurnosnih obilježja 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 izvjestiti 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.

Korisnik kartice dužan je odmah/ bez odgode, doći u Banku i predati prijavu gubitka ili krađe kartice. 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 snosi odgovornost za transakcije koje su nastale do trenutka primitka bilo telefonske ili osobne prijave Banci o gubitku, nestanku ili krađi platne kartice odnosno nekog drugog instrumenta raspolaganja sredstvima. 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 preporučeno poštom Banci. Nakon primitka 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.

#### **9. OBNAVLJANJE PRAVA KORIŠTENJA KARTICE**

Prilikom prvog izdavanja kartica se izdaje na razdoblje od godinu dana, a nakon isteka roka pravo korištenja kartice se automatski obnavlja izdavanjem zamjenske kartice koja se izdaje na razdoblje od dvije godine ako Korisnik kartice redovno ispunjava svoje obveze i pismeno ne otkáže karticu mjesec dana prije isteka roka valjanosti. Zamjenska kartica izdaje se Korisniku kartice najmanje 15 dana prije isteka roka valjanosti postojeće kartice.

#### **10. PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA KARTICE**

Korisnik kartice može u svako doba u pisanom obliku otkazati korištenje Kartice, a najkasnije 30 dana prije naplate redovne članarine, bez obrazloženja i obvezan je podmiriti sve troškove nastale korištenjem kartice. Iznos potrošenog limita naplaćuje se u cijelosti zajedno s pripadajućim troškovima tekućeg mjeseca. Banka zadržava pravo otkaza daljnjeg korištenja Kartice Korisniku kartice koji se na bilo koji način ne pridržava odredbi Ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard Standard/Gold kartice i Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard Standard/Gold kartice. U tom slučaju Korisnik kartice je dužan odmah osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem Kartice te Karticu prerezati i odmah vratiti Banci. Banka može otkazati Ugovor i zahtijevati vraćanje cijelog iskorištenog iznosa kredita s pripadajućim kamata i naknadama o roku kojega sama odredi, ako se Korisnik kartice za vrijeme ovog ugovornog odnosa ne pridržava odredbi Ugovora i Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard Standard/Gold kartice, a osobito ako:

- na vrijeme ne podmiri obvezu po kreditnom računu,
- ako je korisnik kartice pri sklapanju ovog ugovora dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke bitne za pravilno i zakonito korištenje kartice/revolving kredita
- ako korisnik kartice u izvršavanju ovog ugovora s Bankom postupa protivno prisilnim propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu
- ako su nastupili uvjeti iz članka 364. Zakona o obveznim odnosima (raskid ugovora prije isteka roka)
- na zahtjev Banke ne pruži nova sredstva osiguranja radi nadopune pokrića, ukoliko postojeća izgube pravnu snagu, postanu nedostatno osiguranje ili se smanji dužnikova kreditna sposobnost, odnosno ukoliko Banka neko od primljenih sredstava osiguranja iskoristi prije vraćanja cjelokupnog iznosa kredita.

Otkazni rok je 8 dana, računajući od dana predaje preporučene pošiljke pošti, s adresom naznačenom u ovom Ugovoru. Danom otkaza ovog Ugovora smatrat će se da je

limit potrošnje odnosno revolving kredit zajedno s pripadajućim kamata i ostalim troškovima dospio na naplatu. Otkaz ovog Ugovora upućuje se Korisniku kartice preporučenom pošiljkom s povratnicom na adresu iz ovog Ugovora, odnosno iz Korisnikove obavijesti o promjeni adrese. U slučaju da Korisnik kartice propusti obavijestiti Banku o promjeni adrese, a pošiljka s otkazom se vrati neuručena s adrese Korisnika kartice iz ovog ugovora suglasan je da će se svaka dostava pismena smatrati urednom već od dana predaje preporučene pošiljke pošti, bez obzira je li dostava uspjela ili nije. Otkaz ovog ugovora Korisniku kartice čini cjelokupnu tražbinu Banke po ovom Ugovoru, dospjelom u cijelosti, te je Korisnik kartice dužan odmah osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem kartice, te karticu prerezati i vratiti odmah u Banku. Ukoliko po zatvaranju kreditnog računa Kartice u Banku stigne informacija o transakcijama koje se odnose na taj račun, za iznos transakcija teretit će se transakcijski tekući ili žiro račun Korisnika kartice. Ukoliko Korisnik kartice ili Banka otkážu korištenje kartice u tijeku godine za koju su članarina i ostale naknade naplaćene, Korisnik kartice nema pravo na povrat troškova. Ukoliko Korisnik kartice nije podmirio sve troškove, a na računu nema dovoljno sredstava za podmirenje istih, te ne plati troškove po obračunu, ovlašćuje Banku da te troškove, naplati iz namjenski oročenog depozita, odnosno da može s bilo kojeg računa, Korisnika kartice u Banci, eurskog ili deviznog, te a vista eurskog ili deviznog depozita, prebaciti novčana sredstva u korist računa za podmirenje nastalih obveza. Prilikom otkazivanja prava korištenja kartice Korisnik kartice je dužan prerezati karticu odmah vratiti Banci osobno ili preporučenom poštom. Korisnik kartice snosi sve eventualne troškove oduzimanja kartice. Ako prodajno mjesto zatraži od Korisnika kartice da mu preda karticu, on je dužan to učiniti, te o tome obavijestiti Banku.

#### **11. PRIGOVORI POTROŠAČA**

Ukoliko Korisnik kartice smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o kreditu, prigovor može uputiti na sljedeće načine:

- poštanskom 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 ili
- osobno u poslovnici Banke.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta (ime i prezime potrošača, OIB i broj računa na koji se odnosi prigovor)
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te prema potrebi dokaz osnovanosti prigovora i
- način dostave odgovora (pošta, e-mail, organizacijska jedinica)

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

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.

Banka je dužna u roku od 10 (deset) dana, od zaprimanja prigovora Korisniku kartice dostaviti odgovor na prigovor, osim ako za pojedinu vrstu financijske usluge propisani drugačiji rok. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku Banka će Korisniku kartice dati privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik kartice primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana.

U slučaju neuredno izvršene platne transakcije uključujući zakašnjenje s izvršenjem, Korisnik kartice ima pravo od Banke zahtijevati uredno izvršenje platne transakcije, odnosno kamatu ili povrat iznosa neuredno izvršene platne transakcije prema općim pravilima ugovornog prava. Korisnik kartice gubi prava ako o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, odnosno dana odobrenja. Rok od 13 mjeseci ne primjenjuje se ako je Banka propustila Korisniku kartice dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj platnoj transakciji u skladu s važećom regulativom.

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

- ako Banka dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu sa Zakonom o platnom prometu i nalogom za plaćanje, za izvršenje platne transakcije odgovara pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja, i to primatelju plaćanja;

- ako postoji jedinstvena identifikacijska oznaka koju je naveo Korisnik kartice, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, u dijelu koji se odnosi na pogrešno navedenu jedinstvenu identifikacijsku oznaku

- odgovornost Banke isključena je u izvanrednim i nepredvidivim okolnostima na koje strana koja se na njih poziva nije mogla utjecati i posljedice kojih nije mogla izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću kao i u slučajevima kad je Banka bila dužna primijeniti drugi propis. Banka koja je odgovorna za izvršenje platne transakcije dužna je na zahtjev Korisnika kartice za povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, Korisniku kartice bez odgađanja vratiti iznos te transakcije, a u slučaju terećenja s računa za plaćanje, dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije ni bila izvršena. U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koju je inicirao Korisnik kartice, Banka je dužna, na njegov zahtjev i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti Korisnika kartice. Banka koja je odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije odgovara Korisniku kartice i za sve naknade koje mu je

naplatila kao i za sve kamate koje Korisniku kartice pripadaju u vezi s neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom. Odredbe ovog članka primjenjuju se na nacionalne platne transakcije u stranoj valuti i međunarodne platne transakcije, ako između pružatelja platnih usluga i platitelja nije ugovoreno drugačije.

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

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

b) iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik kartice uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje.

Korisnik kartice se ne može pozivati na pravo povrata novčanih sredstava ako je razlog za ostvarenje pretpostavke da nije dana suglasnost za točan iznos platne transakcije, primjena referentnog tečaja ugovorenog s Bankom. Korisnik kartice/platitelj i Banka ugovaraju da platitelj nema pravo na povrat novčanih sredstava ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

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

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

Korisnik kartice gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako Banci ne podnese zahtjev za povrat u roku od osam tjedana od datuma terećenja računa za plaćanje. Banka može od Korisnika kartice tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki iz Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard/Gold kartice. U roku od deset radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava Banka je dužna Korisniku kartice:

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 Korisnik kartice može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje

## **12. 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. Korisnik kartice ima mogućnost dobivanja savjeta unutar savjetovališta za zaštitu potrošača. Korisnik kartice može pritužbu uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. U svim sporovima između korisnika kartice i Banke nastalim izdavanjem i/ili upotrebom kartice korisnik kartice može podnijeti prijedlog



za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore (Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>), Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje <https://hrvatskaudrugazamirenje.wordpress.com> (Teslina 1/I, 10000 Zagreb) i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je obvezna sudjelovati u postupku koji bi se vodio u povodu takva prijedloga za mirenje.

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

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

### 13. ZAŠTITA PODATAKA

Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, u nastavku pruža Ispitaniku informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Ispitanik je Korisnik kartice - 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](mailto:info@poba.hr), Internet stranica [www.poba.hr](http://www.poba.hr)

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Ulica grada Vukovara 269g, 10000 Zagreb i adresa elektroničke pošte:

[sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@poba.hr](mailto:sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@poba.hr).

Osobne podatke Korisnika kartice Banka prikuplja i obrađuje u skladu s važećim propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Informacije o pravima i obvezama Banke, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka, svrhe i pravne osnove obrade te informacije o pravima i obvezama Korisnika kartice i drugih osoba čiji se osobni podaci obrađuju, o mjerama sigurnosti i zaštite osobnih podataka koji se obrađuju, kao i sve druge informacije koje je Banka kao voditelj obrade dužna pružiti Korisniku kartice, nalaze se u "Politici upravljanja osobnim

podacima", koja je dostupna na internetskoj stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr) i u poslovnicama Banke. Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta i/ili potpisom ugovora Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat sa odredbama politike i da je od Banke dobio sve navedene informacije.

Korisnik kartice je u obvezi odmah, pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka, podataka o punomoćnicima te drugih podataka koji se odnose na transakcijski račun ili pojedinu dodatnu uslugu, ako ugovorom o transakcijskom računu ili ugovorom za pojedinu dodatnu uslugu nije ugovoren drugačiji rok. Banka ne odgovara za štetu koja bi Korisniku kartice ili nekom trećem mogla nastati zbog kršenja ove obveze. Banka može provoditi obradu osobnih podataka Korisnika kartice kojima raspolaže u svrhu sprječavanja istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka. Podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga Korisniku kartice smatraju se bankovnom tajnom, te ih Banka smije dostaviti na pisani zahtjev samo Korisniku kartice, nadležnim institucijama i drugim tijelima u slučajevima koji su propisani zakonom. Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke u svrhe s kojima je Korisnik kartice upoznat i to radi provedbe poslovnog odnosa kao i radi provedbe zakonskih propisa, uključivo i propisa Europske unije koji se primjenjuju u RH, propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu izvršavanja međunarodnih sporazuma koje je RH sklopila s drugim državama, u svrhu utvrđivanja statusa klijenta i provođenja obveza izvještavanja sukladno odredbama FATCA-e kao i u svrhu provedbe Common Reporting Standarda (CRS), odnosno standarda obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja koji je unutar Europske unije definiran odredbama Direktive Vijeća 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja. Navedenim propisima zahtijeva se od institucija u Republici Hrvatskoj prepoznavanje i izvještavanje poreznih vlasti Republike Hrvatske o poreznoj rezidentnosti (ili više njih) za sve klijente koji posjeduju financijsku imovinu koju drže kod institucija i razmjena podataka, te izvršavanja drugih ugovornih i zakonskih obveza Banke kao kreditne institucije. Banka će odbiti zahtjev Korisnika kartice, za zasnivanje poslovnog odnosa ukoliko Korisnik kartice odbije dati osobne podatke radi ostvarivanja ove svrhe. U svrhu provedbe prethodno navedenog, Banka kao voditelj zbirke osobnih podataka unaprijed informira Korisnika kartice o identitetu voditelja zbirke osobnih podataka, o svrsi obrade u koju su ti podaci namijenjeni, o pravu Korisnika platne usluge na pristup tim podacima i pravu na ispravak podataka koji se odnose na Korisnika platne usluge, o primateljima i/ili izvršiteljima osobnih podataka, o početku prikupljanja i obrade određenih osobnih podataka u određene svrhe, te radi li se o dobrovoljnom ili obaveznom davanju podataka kao i o mogućim posljedicama uskrate tih podataka. Osobne

podatke Korisnika kartice Banka obrađuje uz privolu Klijenta u svrhu za koju je dao privolu i/ili u svrhu sklapanja i/ili izvršenja ugovora u kojemu je Korisnik kartice stranka i/ili u slučajevima određenim zakonom i/ili u svrhu izvršavanja zakonskih ili ugovornih obveza Banke i/ili ako je Korisnik kartice sam objavio te podatke kao i u drugim slučajevima određenim zakonom, a o čemu će Korisnik kartice biti informiran sukladno propisu o zaštiti osobnih podataka.

Osobni podaci Korisnika kartice 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 kartice te evidentiranje promjena stanja po kartici; 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.

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

Prethodne odredbe odnose se i primjenjuju i na Dodatne Korisnike kartice, kao i na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka prikuplja i obrađuje vezano uz sklapanje ili izvršenje ugovora.

#### **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 Korisniku kartice i svim klijentima Banke dostupni na svim prodajnim mjestima Banke-sjedište i poslovnice. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

Korisnik kartice je upoznat i suglasan da Banka ima pravo na jednostranu izmjenu Općih uvjeta, isključivo u slučajevima promjena u poslovanju koje su izazvane tehničko-tehnološkim razlozima i koje nemaju utjecaja na Korisnika kredita ili kod promjena zakonskih propisa koji imaju ili mogu imati utjecaj na ovaj ugovor i primjenjuju se na ovaj ugovor, te se navedene izmjene i dopune ne smatraju izmjenom bitnih odredbi iz ovog ugovora.

Opći uvjeti, čak i ako su uvjetovani zakonskim razlozima, ne mogu mijenjati bitne elemente ugovora (Iznos kredita, uvjete davanja kredita - kada će biti isplaćen, koje dokumente je potrebno priložiti prije same isplate, namjena kredita, visina kamate, način obračuna kamate) i uvjete vraćanja kredita (pitanje obročne otplate ili vraćanje odjednom, vrijeme vraćanja). Bitne elemente ugovora mogu mijenjati ugovorne strane sporazumno, aneksom ugovora.

O izmjenama i dopunama Općih uvjeta Banka će izvijestiti klijente na izabrani način, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka te 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 za građane, 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 platnih usluga/ Korisnika kartice, prije i tijekom ugovornog odnosa koristi se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik kartice ne ugovore drugačije.

Sva kunska sredstva i limiti na karticama na dan uvođenja eura (1.1.2023.) bit će konvertirana u eure uz primjenu fiksnog tečaja konverzije te će se nakon konverzije moći nastaviti poslovanje po svim karticama u Banci.

Od 1.1.2023. kartice ostaju vrijediti do datuma označenog na samoj kartici i mogu se koristiti za sva plaćanja i podizanje gotovine.

Kartični limiti konvertirat će se u euro. Odobren charge limit ili odobren iznos revolving kredita po karticama Banka će konvertirati u euro po fiksnom tečaju uz zaokruživanje.

Kartične transakcije koje ste obavili u kunama do 31. prosinca 2022., a dospijevaju na naplatu nakon 1. siječnja 2023., bit će konvertirane u eure primjenom fiksnog tečaja konverzije.

#### **15. STUPANJE NA SNAGU**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 1.1.2023. godine i primjenjuju se i na sve Ugovore sklopljene do dana njihova stupanja na snagu. Danom primjene ovih Općih uvjeta, prestaje primjena Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard Standard i Gold kartice broj UB-172/2022 od 7. travnja 2022.

PREDSJEDNIK UPRAVE BANKE

Daniel Unger