

Opatička 3 48000 Koprivnica Hrvatska

UPRAVA BANKE  
BROJ: UB-500/2022  
Koprivnica, 25.10.2022.

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 Hrvatske turističke kartice Podravske banke d.d. za fizičke osobe**

### **1. PODRUČJE PRIMJENE**

Ovim Općim uvjetima uređuju se međusobna prava i obveze Banke i potrošača-fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik kartice), uvjeti korištenja Hrvatske turističke kartice Podravske banke d.d. za fizičke osobe od strane Korisnika kartice, te ugovorni odnos između Banke i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno koja koristi Hrvatsku turističku karticu koju izdaje Banka.

Ovi opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa Odlukom o tarifi naknada Podravske banke d.d., Odlukom o kamatnim stopama, Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za fizičke osobe i Okvirnim ugovorom o platnim uslugama te čine njihov sastavni dio sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice.

Ovi Opći uvjeti zajedno s dokumentima iz prethodnog stavka ovih Općih uvjeta čine Okvirni ugovor, kao jedinstvenu cjelinu koji prilikom svakog otvaranja računa sklapaju Korisnik i Banka.

U odnosu na ostale navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni.

Opće uvjete za izdavanje i korištenje Hrvatske turističke kartice Podravske banke d.d. za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti) donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Podravska banka d.d. (dalje: Banka), sa sljedećim općim podacima:

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 [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr) čije odobrenje za rad posjeduje i koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke: [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

### **2. ZNAČENJE POJMOVA**

**Hrvatska turistička kartica Podravske banke d.d.** - predstavlja oblik elektronskog vaučera s funkcionalnostima platežne kartice koja omogućava plaćanje usluga preko fizičkog prodajnog mjesta koje može prihvatiti karticu kao platni instrument za bezgotovinsko plaćanje usluga. Hrvatska turistička kartica je Mastercard debitna platežna kartica, beskontaktna kartica koja se izdaje Korisniku kartice na temelju Ugovora, koja se može koristiti isključivo unutar Republike Hrvatske. Karticu izdaje Banka, glasi na ime te omogućuje plaćanje usluga definiranih Odlukom o uvođenju mjera za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu u Republici Hrvatskoj, preko fizičkog prihvatnog uređaja kao i korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. Karticom se ne može plaćati online niti fizički podići novac.

**Poslovnice Banke** - popis poslovnica Banke nalazi se na Internet stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr)

Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Varaždinu pod brojem MBS 010000486. Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke, Zagreb, koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke

**Račun za plaćanje** – je transakcijski račun koji Banka, temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija (dalje u tekstu: transakcijski račun ili račun za plaćanje).

U smislu ovih Općih uvjeta, računima se smatraju računi posebne namjene u **eurima**, a sredstvima na računu može raspolagati samo Vlasnik računa što znači da Vlasnik računa ne može ovlastiti drugu osobu za raspolaganje sredstvima

po računu niti za poduzimanje bilo koje druge pravne radnje u ime i za račun vlasnika računa. Platitelj može imati otvoren samo jedan račun po kojem je izdana kartica a sredstva po računu nisu izuzeta iz ovrhe. Banka na njih ne obračunava kamate, te ne odobrava prekoračenje po računu.

**Korisnik kartice** - fizička osoba – potrošač koji je u Banci zatražio izdavanje Hrvatske turističke kartice Podravske banke d.d. te koja je s Bankom sklopila Ugovor i kojem je Banka izdala karticu (dalje u tekstu: Korisnik).

**Isplatelj naknade (dalje: poslodavac)** – Isplatelj naknade za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru zaposlenika smatra se svaki poslodavac u Republici Hrvatskoj koji svom zaposleniku, te svaki obrtnik i samozaposlena osoba koja sebi, kao Korisniku, uplati sredstva po osnovi naknade.

**Naknada poslodavca za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru** – u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja sredstva koja poslodavac isplati zaposleniku na ime podmirivanja troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru zaposlenika. Naknada poslodavca za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru se sastoji od neoporezivog dijela do visine iznosa propisanog temeljem Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o porezu na dohodak (NN broj 10/2017, 128/2017, 106/2018, 1/2019, 80/2019, 1/20) te preostalog oporezivog dijela, temeljem Zakona o porezu na dohodak (NN broj 115/2016, 106/2018, 121/2019, 32/2020).

**Limit** potrošnje – maksimalni iznos potrošnje po kartici koji je odobren korisniku kartice. U okviru odobrenog limita korisniku kartice, Banka utvrđuje dnevni limit potrošnje.

**Raspoloživa sredstva na računu** - predstavljaju trenutna stanja novčanih sredstava na transakcijskom računu

**Vlasnik računa** - osoba na ime koje je otvoren transakcijski račun

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

**Bankomat** – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija, promjenu PIN-a i provjeri stanja na transakcijskom računu korisnika. Transakcije se provode uz prisutnost kartice i identifikaciju korisnika kartice na način uvjetovan od strane samog uređaja.

**Prodajno mjesto** – u smislu ovih Općih uvjeta je fizičko mjesto na kojem poslovni subjekti i fizičke osobe prihvaćaju karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji robe i/ili usluga.

**Distributivni kanali** - distributivni kanali u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje, korištenje proizvoda i usluga Banke te slanje vezanih uz proizvode i usluge Banke, a obuhvaćaju poslovnice Banke, bankomate, on-line bankarstvo i internetsku stranicu Banke: [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Informacija, o dostupnim distributivnim kanalima Banke je Korisniku u svakom trenutku dostupna pozivom u Kontakt centar Banke.

**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 priloženjem 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 priloženjem kartice POS uređaju ili priloženjem 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 te ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, priloženjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.

**Okvirni ugovor** - ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji može sadržavati obvezu i uvjete otvaranja i vođenja računa za plaćanje, te distributivnih kanala (dalje u tekstu: ugovor ili okvirni ugovor).

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

**Personalizirano sigurnosno obilježje** - podaci na kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje te kartice, a osobito ime i prezime korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na kartici, datum važenja kartice, PIN i potpis korisnika kartice na kartici.

**Prodajno mjesto** – prodavatelj koji je ugovorio prihvati 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.

**Politika upravljanja osobnim podacima** - temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a u skladu sa zakonskim propisima, najboljim praksama i međunarodno prihvaćenim standardima.

### **3. IZDAVANJE KARTICE**

Korisnik kartice može biti punoljetna, fizička osoba, rezident ili nerezident, koja zadovoljava uvjete za izdavanje kartica Podravske banke. Korisnik ne može dati punomoć drugoj osobi za raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu.

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj fizičkoj osobi ako je korisnik ispunio sve uvjete za otvaranje transakcijskog računa reguliranih odredbama Općih uvjeta i dostavio ispunjenu i potpisanu potrebnu dokumentaciju; ako je korisnik omogućio Banci utvrđivanje svog identiteta te je u tu svrhu predočio Banci potrebne identifikacijske isprave; dostavio Banci sve ostale podatke i isprave koje Banka zahtijeva, uključujući one predviđene propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma; te ako korisnik ima otvoren račun u Banci.

Potpisom okvirnog ugovora o platnim uslugama za posebne namjene za Hrvatsku turističku karticu korisnik prihvaća Ugovor. Kartica se izdaje samo vlasniku transakcijskog računa.

Kartica se šalje na adresu klijenta, a PIN dolazi u poslovnici. Prilikom predaje Zahtjeva za izradu Hrvatske turističke kartice, moguće je zatražiti dostavu PIN-a na adresu klijenta, ili klijent dolazi u poslovnici po PIN i provodi se postupak aktivacije kartice. Ako PIN dolazi na adresu klijenta, kartica se aktivira putem Call centra Podravske banke uz prethodnu telefonsku identifikaciju.

Korisnik može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje zamjenske kartice za oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika i/ili izdavanje novih personalizirane sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Trošak izdavanja zamjenske kartice i/ili sigurnosnog obilježja kartice snosi Korisnik.

Banka naplaćuje trošak izdavanja kartice u visini kako je propisano Odlukom o tarifi naknada važećoj na dan podnošenja zahtjeva za izdavanje kartice.

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su politikom upravljanja osobnim podacima Podravske banke d.d. koja je temeljni dokument koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava primjerenu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i ostalim zakonskim propisima. Politika upravljanja osobnim podacima Podravske banke d.d. je dostupna u poslovnicama Banke i na Internet stranicama Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

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

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.

### **4. ROK VAŽENJA I LIMIT POTROŠNJE**

Hrvatska turistička kartica Podravske banke d.d. je neprenosiva, s rokom valjanosti od 3 godine naznačenim na prednjoj strani kartice i vrijedi najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na kartici.

Kartica se može koristiti isključivo za plaćanje na fizičkim prodajnim mjestima definiranih Javnim pozivom Ministarstva turizma.

Banka ne odobrava prekoračenje po računu za plaćanje, te ne naplaćuje naknadu za vođenje računa u skladu sa Odlukom o tarifi naknada Podravske banke d.d.

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).

Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, izdati novu karticu sa istim ili boljim uvjetima, ali drugačijeg naziva i prije isteka roka važenja postojeće kartice, zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Korisnika.

U tom slučaju postojeća kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti korisnika kartice, a s kojim datumom će ju zamijeniti nova kartica, ali drugačijeg naziva. Postojeća kartica vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene nove kartice.

Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko Korisnik ne primi novu karticu prije isteka roka važenja postojeće kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.

Kartica čiji je rok važenja istekao se ne smije koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).

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.

Korisnik može koristiti karticu do visine sredstava na transakcijskom računu, a u skladu s posebnim dnevnim i tjednim limitima potrošnje koje određuje Banka u skladu sa svojim aktima. Banka može promijeniti visinu limita potrošnje u skladu sa svojim

aktima o čemu se Korisnik obavještava pisanim putem u izvratku, u poslovnoj mreži Banke, na internet stranicama Banke: [www.poba.hr](http://www.poba.hr) ili putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Korisnik može i sam zatražiti promjenu limita potrošnje, pri čemu Banka nije vezana njegovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje.

## **5. KORIŠTENJE KARTICE**

Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri plaćanju roba i usluga na prodajnim mjestima, te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.

Kartica je isključivo namijenjena za plaćanje usluga definiranih Odlukom o uvođenju mjera za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu u Republici Hrvatskoj, i to :

- 55 Smještaj
- 56 Djelatnosti pripreme i usluživanja hrane i pića
- 77.34 Iznajmljivanje i davanje u zakup (leasing) plovni prijevornih sredstava
- 79.1 Djelatnosti putničkih agencija i organizatora putovanja (turoperatora)

Polaganje ili podizanje gotovog novca po transakcijskom računu u poslovnica Banke i/ili bankomatu uz koji je vezana Hrvatska turistička kartica nije moguće.

Sredstva na račun Hrvatske turističke kartice se mogu nadoplatiti isključivo na slijedeće načine:

- bezgotovinskim prijenosom u zemlji sa transakcijskog računa poslodavca
- bezgotovinskim prijenosom u zemlji sa računa korisnika ili treće osobe

Gotovinske uplate i isplate novčanih sredstava po računu nisu dozvoljene.

Zabranjen je prijenos s transakcijskih računa poslovnih subjekata (plaće, mirovine, invalidnine, dječji doplati i sl.), osim u slučaju uplate naknade poslodavca za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru.

Sredstva po računu za plaćanje nisu izuzeta iz ovrhe i na njih se ne obračunava kamata.

Korisnik kartice obvezuje se po primitku kartice, istu potpisati kemijskom olovkom na predviđenom mjestu na njoj poledini, prije njenog korištenja. Jedna kartica vezana je na jedan kreditni račun koji glasi na Korisnika kartice. Nepotpisana kartica ne smije se koristiti.

Korisnik snosi svu štetu i troškove nastale korištenjem nepotpisane kartice, odnosno zloupotrebom kartice.

U slučaju korištenja i nadoplate sredstava na transakcijski račun protivno svrsi propisnoj ovim Općim uvjetima, Banka će onemogućiti korištenje kartice i raskinuti okvirni ugovor o platnim uslugama.

## **6. AUTORIZACIJA PLATNIH TRANSAKCIJA**

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

Korisnik zadaje suglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- a) uručanjem ili prinošenjem kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj,
- b) umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja karticom i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina)
- c) za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez autorizacije potpisom ili PIN-om.

Kada se prema posebnim propisima za izvršenje naloga za plaćanje zahtijevaju određene isprave ili podaci, Banka će izvršiti nalog za plaćanje, ukoliko su te isprave i podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku. Suglasnost se izdaje poduzimanjem jedne radnje ili više njih istovremeno. Radi izbjegavanja svake dvojbe, smatra se da je suglasnost i naknadno izdana, kada platitelj – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave ( potvrde, ovjerene naloge za plaćanje i sl. ) koje se odnose na odnosnu platnu transakciju.

Suglasnost se može opozvati – opozivom radnje /radnji kojom je dana, sve dok platna transakcija nije izvršena. Korisnik svojim potpisom može autorizirati i izvršenje više (niza) transakcija s različitim vremenskim rokovima izvršenja, a koji nalozi će se izvršiti sukladno rokovima izvršenja.

Uručenje/umetanje kartice te pravilno utipkani PIN služi kao isključiva i nedvojbeno potvrda o obavljenoj usluzi na bankomatu ili EFTPOS terminalu. Potvrda transakcije obavljene na EFTPOS terminalu koji nema PIN-modul je potpis Korisnika.

Na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, definirala provođenje transakcije bez potpisa Korisnika ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja i sl. Korisnik daje suglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korištenja kartice na prodajnom mjestu. Ispravne naloge za plaćanje u domaćem platnom prometu Banka izvršava putem NKS i HSVP sustava u skladu s Terminskim planom primanja i izvršavanja naloga koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta. Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što ga je Banka zaprimila i obradila u svom sustavu i dodijelila mu referencu.

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

Korisnik gubi prava ako o neurednom izvršenju platne transakcije ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon što je za njega saznao, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja računa, osim ako postoje zakonske i/ili ugovorne osnove za drugačije postupanje.

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

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

Platne transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživo stanje na računu/kartici odmah nakon izvršenja. Ukoliko na kartici nema dovoljno sredstava za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena.

Korisnik može u svakom trenutku od Banke zatražiti obavijest o stanju na računu odnosno kartici i o platnim transakcijama, a Banka će mu omogućiti uvid u tražene podatke putem jednog od distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

O stanju na računu, učinjenim troškovima i dospjelim obvezama Banka će izvijestiti Korisnika kartice putem izvotka, jednom mjesečno, bez naknade na adresu Korisnika kartice iz okvirnog ugovora o platnim uslugama, a sukladno obrascu suglasnosti za način izvješćivanja, prikupljanja i korištenja osobnih podataka. Korisnik može u svakom trenutku zatražiti promjenu odabrane opcije načina zaprimanja izvoda po računu.

U slučaju da Banka izvotke i informacije Korisniku dostavlja poštom na adresu, smatrat će se da je informacija uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu adresu Korisnika koju Banka ima evidentiranu u svom registru.

Svi podaci navedeni u izvotku su obvezujući za Korisnika.

U slučaju nedostatnosti sredstava na računu za plaćanje, troškovi i naknade nastali korištenjem kartice se prvenstveno naplaćuju iz ostalih **eurskih** sredstava korisnika u Banci, a u slučaju njihove nedostatnosti, iz njegovih deviznih sredstava, na svim deviznim a vista računima ili nenamjenskim depozitima, njihovom konverzijom u stranu valutu po kupovnom tečaju Banke za devize na dan naplate na što Korisnik pristaje potpisujući Okvirni Ugovor o platnim uslugama.

Korisnik ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja, uključujući i nedospjela potraživanja koja Korisnik ima prema Banci po osnovi depozita ili drugih pravnih poslova, kao i da namiri sva svoja neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena podnositi naloge za plaćanje na teret računa Korisnika radi naplate svojih dospjelih nepodmirenih potraživanja.

Ako Korisnik u Banci nema otvoren neki drugi račun, Banka će ga obavijestiti i pozvati da nepodmirene troškove podmiri bezgotovinskim prijenosom sredstava na račun sa nekog od svojih računa u drugoj banci.

## **8. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA**

Korištenje kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom te ima za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje. Korisnik ne smije koristiti karticu u protuzakonite svrhe, uključujući plaćanje proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonitog plaćanja karticom.

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 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.

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, 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 za građane.

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

Okvirni ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom, smrću korisnika, raskidom ili prebacivanjem usluge vođenja računa drugom pružatelju platnih usluga, osim ako su Banka i Korisnik u okvirnom ugovoru ili u ugovoru za pojedinu dodatnu platnu uslugu ograničili vrijeme trajanja ugovora za dodatnu platnu uslugu i/ili vrijeme trajanja okvirnog ugovora - u tom slučaju, Ugovor prestaje istekom roka na koji je sklopljen.

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

Korisnik može u bilo kojem trenutku jednostrano u pisanoj formi na adresu poslovnice otkazati ugovor uz otkazni rok od 1 (jednog) mjeseca. Otkazni rok počinje teći s danom otpreme obavijesti. Banka je ovlaštena Korisniku naplatiti naknadu za otkaz okvirnog ugovora sukladno odluci o tarifi naknada za usluge platnog prometa u poslovanju s građanima bez obzira je li ugovor koji se otkazuje sklopljen na određeno ili na neodređeno vrijeme, a koja je naknada ovisna o trajanju Okvirnog ugovora.

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

Banka može jednostrano raskinuti okvirni ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu ugovora Banka je u obvezi dostaviti korisniku na jasan i razumljiv način, na papiru, na posljednju u Banci evidentiranu adresu korisnika

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

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

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko Korisnik po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa, ukoliko svojim poslovanjem narušava ugled Banke ili ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje poreznog statusa korisnika u Sjedinjenim Američkim Državama (tzv. FATCA status), te drugih dokumenta sukladno zakonskim propisima, a određenih internim aktima Banke nabrojenim u točki 1. ovih Općih uvjeta.

Prestanak okvirnog ugovora ima za posljedicu i otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za transakcijski račun.

## 11. PRIGOVORI POTROŠAČA

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredaba okvirnog ugovora i/ili ugovora pojedinog transakcijskog računa ili ovih Općih uvjeta, 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 korisnika (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 dospijeaća.

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 I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA**

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. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

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.

## **13. ZAŠTITA PODATAKA**

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

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

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

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

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

Prilikom obavljanja povremenih transakcija čija je vrijednost **10.000,00 eura** i veća, bez obzira na to je li riječ o jednokratnoj transakciji ili o više međusobno očigledno povezanih transakcija, te povremenih transakcija koje predstavljaju prijenos novčanih sredstava u vrijednosti većoj od 1.000 eura u smislu Uredbe (EU) 2015/847 o informacijama koje su priložene prijenosu novčanih sredstava i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 1781/2006, Banka prikuplja te dalje obrađuje podatke o imenu i prezimenu, prebivalištu, danu, mjesecu i godini rođenja, identifikacijskom broju, nazivu i broju identifikacijske isprave, naziv i državu izdavatelja te državljanstvo/državljanstva Ispitanika, datum i vrijeme provedbe transakcije, iznos i valutu u kojoj se obavlja transakcija, načinu provedbe transakcije, svrsi (namjeni) transakcije kada na temelju procjene rizika utvrdi visok



rizik od pranja novca ili financiranja terorizma te o podatak o izvoru sredstava koja jesu ili će biti predmet transakcije, a sve sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

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

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

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

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

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

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

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

U svrhu provođenja dubinske analize i izvještavanja sukladno CRS-u, a temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza u koji je prenesena Direktiva Vijeća Europske unije 2014/107/EU od 9. prosinca 2014. godine o izmjeni Direktive 2011/16/EU u pogledu obvezne automatske razmjene informacija u području oporezivanja te i Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza, Banka prikuplja i u tu svrhu obrađuje podatke o imenu i prezimenu, OIB-u, datumu rođenja, adresi, mjestu stanovanja Korisnika, poštanskom broju, državi oporezivanja te poreznom broju u državi oporezivanja Korisnika. Prikupljanje i daljnja obrada ovih podataka nužna je kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju navedenog zakona i pravilnika u skladu s kojima hrvatske financijske institucije Ministarstvo financija (Porezna uprava) izvještavaju o klijentima i njihovim financijskim računima ako se temeljem prikupljenih podataka utvrdi da su porezni rezidenti (da im je država oporezivanja) neke od država koje su implementirale CRS, a koje uključuju države Europske unije, države koje su s Europskom unijom sklopile odgovarajuće sporazume o razmjeni informacija i treće države s kojima je Republika Hrvatska sklopila međunarodne sporazume o automatskoj razmjeni informacija.

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

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

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

Banka čuva osobne podatke Ispitanika 10 godina od povremene transakcije u vrijednosti od **10.000,00 eura** i većoj, ili 10 godina od povremene transakcije koja predstavlja prijenos novčanih sredstava u vrijednosti većoj od 1.000,00 eura, odnosno o drugim transakcijama, sve kako je propisano Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. Banka će osobne podatke Ispitanika čuvati trajno ako je u svezi s ugovornim odnosom koji je predmet ovih Općih uvjeta pokrenut sudski postupak.

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

Ispitanik u svakom trenutku ima pravo od Banke zatražiti pristup osobnim podacima, kao i ispravak netočnih osobnih podataka. Također, ima pravo i na dopunu osobnih podataka, među ostalim i davanjem dodatne izjave. Kada se obrada osobnih podataka Ispitanika temelji na privoli, Ispitanik u svakom trenutku može povući danu privolu, no to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena.

Ispitanik ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu.

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

Banka navedene informacije pruža:

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

#### **14. IZMJENE OPĆIH UVJETA I NAKNADA**

Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Hrvatske turističke kartice Podravske banke d.d. za fizičke osobe obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene tih izmjena i dopuna, i to putem poslovne mreže Banke i na internetskim stranicama Banke: [www.poba.hr](http://www.poba.hr)

Ukoliko Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena i dopuna ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Korisnik suglasan s predloženim izmjenama i dopunama.

Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Hrvatske turističke kartice Podravske banke d.d. za fizičke osobe i/ili naknada može otkazati Ugovor do predloženog datuma stupanja izmjena i dopuna na snagu.

U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Hrvatske turističke kartice Podravske banke d.d. za fizičke osobe i/ili naknada, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći onog dana kada je Korisnik obaviješten o izmjenama i dopunama.

Visina naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se u skladu s Odlukom o tarifi naknada važećoj na dan obračuna naknade.

Izmjene kamatne stope ili naknada koje su povoljnije za Korisnika mogu se provesti bez obavještanja Korisnika.

#### **15. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opći uvjeti dostupni su i na internetskoj stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr) i u svim poslovnicama Banke.

Potpisivanjem okvirnog ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, da mu je dano dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je s njima u cijelosti suglasan.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika prije i tijekom ugovornog odnosa koristi se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.

U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim odredbe ovih Općih uvjeta te naposljetku ostali akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije. Ukoliko u okvirnim ugovorima stoji odredba da su ovi opći uvjeti sastavni dio Ugovora, te da Klijent prihvaća njihovu primjenu na okvirni ugovor, izmjene ovih općih uvjeta koje su javno objavljene, primjenjuju se i na te ugovore, bez izmjene

samog ugovora i bez sklapanja aneksa tog istog ugovora, te zamjenjuju ugovorne odredbe koje bi bile u koliziji sa izmjenama Općih uvjeta.

Korisnik ima pravo tijekom trajanja okvirnog ugovora, zahtijevati kopiju svog ugovora i Općih uvjeta koji se odnose na konkretan ugovorni odnos, u papirnatom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

Ovi Opći uvjeti sastavljeni su u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, koji se primjenjuju i za njihovo tumačenje.

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

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. siječnja 2023. godine.

PREDSJEDNIK UPRAVE BANKE

Daniel Unger