

Opatička 3 48000 Koprivnica Hrvatska

UPRAVA BANKE
BROJ: UB-460/2025
Koprivnica, 11.12.2025.

Na temelju članka 61. Statuta Podravske banke d.d. Koprivnica, Uprava Banke na 47. sjednici od 11. prosinca 2025. godine donosi

OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA I OBAVLJANJU PLATNIH I OSTALIH USLUGA ZA GRAĐANE

1. UVODNE NAPOMENE

Ovim Općim uvjetima Banka pruža Klijentima informacije o korištenju platnih usluga, naknadama, kamatnim stopama i tečaju, utvrđuje način poslovanja s računima za plaćanje u Podravskoj banci d.d. Koprivnica (u daljnjem tekstu: Banka), komunikaciji s Bankom te definira prava i obveze Banke i Klijenta.

Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane (dalje u tekstu: Opći uvjeti) primjenjuju se na otvaranje i vođenje transakcijskog računa, korištenje distributivnih kanala, te drugih računa otvorenih temeljem zakonskih odredbi vezanih za poslovanje sa građanima.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta su Termini plan, Odluka o tarifi naknada Podravske banke d.d. i Tečajna lista Banke važeća na dan primjene, posebni uvjeti za pojedinu dodatnu uslugu, bilo da su sastavni dio pojedinog ugovora ili su dostupni na Internet stranici www.poba.hr ili u poslovnica Banke.

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

Opći uvjeti, Termini plan primitka i izvršenja platnih transakcija, Odluka o kamatnim stopama, Tečajna lista Banke i Odluka o tarifi naknada dostupni su u pisanom obliku prilikom otvaranja računa za plaćanje ili ugovaranja bilo koje druge platne usluge na svim prodajnim mjestima Banke kao i na internet stranicama Banke: www.poba.hr. Obavljanje svih ili pojedinih platnih usluga, Banka može na temelju ugovora povjeriti trećoj osobi. Sve što je određeno za Banku ovim Općim uvjetima, određeno je i za treću stranu kojoj je povjereno obavljanje takvih poslova.

Podaci o poslovanju preko računa za plaćanje Klijenta su bankovna tajna i Banka ih može priopćiti trećima isključivo uz pisanu suglasnost Klijenta ili opunomoćenika te u ostalim slučajevima sukladno važećim propisima.

Banka je ovlaštena u svojim bazama podataka (registru Banke) izvršiti promjene podataka Klijenta ako ih je zaprimila od Klijenta ili je za iste saznala iz službenih i javnih registara (npr. sudski, obrtnički i sl.).

Računi za plaćanje podliježu nadzoru nadležnih tijela na osnovi poreznih obveza sukladno zakonu.

2. DEFINICIJE

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, email: info@poba.hr, Info telefon 072 20 20 20, tel. +38572655000, fax + 38572655200. Banka je pružatelj platnih usluga koji Klijentu otvara i vodi račun za plaćanje.

POSLOVNICE BANKE Popis poslovnica Banke nalazi se na Internet stranici Banke 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.

AKTI BANKE svi dokumenti i odluke koje donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni na pojedinim kanalima distribucije, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same. Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.

APOSTILLE SUDA REPUBLIKE HRVATSKE - nfadovjera ili legalizacija javnih isprava koje se koriste u međunarodnom pravnom prometu.

DISTRIBUTIVNI KANALI PRUŽANJA USLUGA - predstavljaju sve fizičke i digitalne načine i sredstva putem kojih klijenti mogu pristupiti, ugovoriti i koristiti proizvode i usluge koje pruža Banka, uključujući (ali ne ograničavajući se na): poslovnice Banke, internetsku stranicu Banke, internetsko bankarstvo POBAklik, mobilno bankarstvo POBAgo, mobilni token mToken, samouslužne bankomate te poslovnice i druge prodajne kanale.

FINA – Financijska agencija

STATUS UČENIKA – osobe od 16 do navršenih 19 godina.

STATUS STUDENTA – polaznici redovnog studija do navršenih 27 godina.

POSLOVNICA – organizacijska jedinica Banke.

BANKOMAT je elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i/ili uplate gotovog novca, plaćanja računa s otisnutim bar kodom te provjeri stanja na transakcijskom računu Korisnika kartice i druge usluge koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja. Transakcije se provode uz prisutnost

kartice i identifikaciju Korisnika kartice na način uvjetovan od strane samog samouslužnog uređaja

POS/EFTPOS UREĐAJ (Electronic Funds Transfer Point of Sale) je elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovog novca; ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava

OKVIRNI UGOVOR jest 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).

POTROŠAČ je svaka fizička osoba, rezident i/ili nerezident, koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

KLIJENT u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba-potrošač koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama (u daljnjem u tekstu: Klijent).

POSLOVNI SUBJEKT može biti pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja djelatnosti u skladu s pravnim propisima, tijela javne vlasti (tijela državne uprave, druga državna tijela, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravne osobe i druga tijela koja imaju javne ovlasti, pravne osobe čiji je osnivač Republika Hrvatska ili jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravne osobe koje obavljaju javnu službu, pravne osobe koje se na temelju posebnog propisa financiraju pretežito ili u cijelosti iz državnog proračuna ili iz proračuna jedinica lokalne i područne uprave (regionalne samouprave odnosno iz javnih sredstava (nameta, davanja i sl.) uključujući trgovačka društva u kojima Republika Hrvatska i jedinice lokalne i područne/regionalne samouprave imaju zasebno ili zajedničko većinsko vlasništvo).

RAČUN ZA PLAĆANJE – je transakcijski račun koji Banka, temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta, otvara Klijentu/korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija (dalje u tekstu: transakcijski račun ili račun za plaćanje). Transakcijski računi, u smislu ovih Općih uvjeta su: tekući račun (eurski i devizni), žiro račun (eurski i devizni) i eurski račun po viđenju. Štedni računi građana/fizičkih osoba nisu predmet ovih Općih uvjeta.

KANALI DIREKTOG 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 u 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.

PLATNA KARTICA je sredstvo (debitna Mastercard/Visa Electron kartica) koje omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. Platna Mastercard kartica se izdaje uz mogućnost korištenja beskontaktna tehnologije.

KORISNIK KARTICE - fizička osoba koja koristi karticu za plaćanje roba i usluga te isplatu gotovine u zemlji i inozemstvu, uplatu na bankomatima Banke i čije je ime otisnuto na kartici koju ovlaštena osoba za zastupanje imenuje u Pristupnici.

OPUNOMOĆENIK jest fizička osoba koja je ovlaštena od strane Klijenta ili na temelju zakona raspolagati sredstvima na računu u okviru raspoloživog stanja. Ovlaštenik može biti primjerice opunomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik.

ZAKONSKI ZASTUPNIK KLIJENTA – je skrbnik ili osoba kojoj je ovlast za zastupanje dana zakonom.

PLATITELJ jest fizička osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako

račun za plaćanje ne postoji, fizička osoba koja daju nalog za plaćanje.

PRIMATELJ PLAĆANJA jest fizička osoba ili poslovni subjekt za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

RASPOLOŽIVO STANJE NA RAČUNU – je pozitivno stanje na transakcijskom računu uvećano za iznos odobrenog prekoračenja po računu (Dopušteno prekoračenje) i umanjeno za iznos rezervacije po kartičnom poslovanju te uvećano za plog gotovine putem bankomata. Prekoračenje se ne može koristiti za podmirenje obveza temeljem naloga za izvršavanje plaćanja zaprimljenih od FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i temeljem drugih propisa temeljem kojih se provodi ovrha na Računima, osim ukoliko Banka i Klijent ugovore drugačije.

DOPUŠTENO PREKORAČENJE - iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Klijentu u skladu sa svojom poslovnom odlukom o uvjetima kreditiranja potrošača, potrošaču na temelju ugovora o dopuštenom prekoračenju po tekućem računu sklopljenom u pisanom obliku.

POJMOVNIK NAJREPREZENTATIVNIJIH USLUGA POVEZANIH S RAČUNOM ZA PLAĆANJE obuhvaća nazive i definicije usluga iz popisa najreprezentativnijih usluga i dostupan je na zahtjev Klijenta besplatno, u skladu sa zakonom kojim se uređuje usporedivost naknada, prebacivanje računa za plaćanje i pristup osnovnom računu (dalje u tekstu: pojmovnik). Najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje jesu usluge kojima se Klijenti najčešće koriste i koje Klijente izlažu najvećem ukupnom ili pojedinačnom trošku. Svi nazivi i definicije iz pojmovnika se primjenjuju i na ove opće uvjete.

ADRESA - je adresa koju je Klijent dostavio Banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavijesti / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utječu na prava i obveze iz ugovornog odnosa klijenta s Bankom). Ukoliko Klijent nije Banci dostavio kontakt adresu, Banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na adresu prebivališta koju je Klijent dostavio Banci ili na adresu boravišta ako je Klijent to izričito zatražio.

JEDINSTVENA IDENTIFIKACIJSKA OZNAKA – IBAN jest kombinacija slova, brojeva ili simbola koju Banka odredi, a koju Korisnik mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji,

BIC (Business Identifier Code) je jedinstveni međunarodni poslovni identifikator Banke, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija.

REFERENCA brojčana oznaka koja se generira kod obrade naloga za plaćanje u Banci te koja platitelju/primatelju plaćanja omogućava identifikaciju platne transakcije.

PLATNI SUSTAVI

Platni promet u RH odvija se preko sljedećih platnih sustava:

- Sustav TRAGET 2

- Sustav EURO NKS

TARGET2-HR je platni sustav za namiru platnih transakcija u eurima u realnom vremenu na bruto načelu. Provode se međubankovne platne transakcije, provedba ovrha po računima banaka u eurima te platne transakcije koje zadaju klijenti banaka i HNB-a. Sudionici TARGET2-HR su HNB, Fina kao upravitelj EuroNKS-a i banke.

EuroNKS je platni sustav za obračun platnih transakcija kreditnih transfera u eurima (SEPA SCT za euro).

SEPA platna shema -plaćanja u eurima izvršavaju se u skladu sa SEPA standardima (SEPA – engl. Single Euro Payments Area – jedinstveno područje plaćanja u eurima), pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, bez obzira na to gdje se nalaze i da li se radi o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima. SEPA standardi, odnosno SEPA sheme, za eurska plaćanja doneseni su za kreditne transfere, izravna terećenja.

SCTInst shema - jedinstveni skup pravila, praksa, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje Instant kreditnih transfera u eurima. Pravila SCTInst sheme dostupna su na Internetskoj stranici www.sepa.hr

NALOG ZA PLAĆANJE jest instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu.

IZRAVNO PLAĆANJE jest platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

RADNI DAN jest dan na koji posluje Banka ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

DATUM IZVRŠENJA je dan na koji Banka tereti račun platitelja.

DATUM VALUTE ODOBRENJA je dan na koji Banka odobrava račun pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja ili kod primitka platne transakcije, dan na koji Banka odobrava račun Korisnika.

TEKUĆI RAČUN je transakcijski račun koji služi za izvršenje platnih transakcija Klijenta (fizičke osobe – potrošača).

ŽIRO RAČUN je transakciji račun koji služi za izvršenje platnih transakcija, a otvara se fizičkim osobama i poslovnim subjektima koje s osnova obavljanja trajne ili povremene djelatnosti ostvaruju dohodak.

RAČUN POSEBNE NAMJENE je račun otvoren na temelju zakona ili posebnih propisa, a može biti npr. poseban račun za zaštićena primanja, račun za financiranje posebne potrebe i sl.

PAKETI USLUGA TEKUĆEG RAČUNA – kombinacija više usluga koje Klijent aktivira ili namjerava aktivirati u sklopu Ugovora o otvaranju paketa tekućeg računa, a koje su sadržane u paketu usluga s jedinstvenom naknadom koja je niža od zbroja naknada za korištenje pojedinačnih usluga iz paketa usluga (dalje u tekstu:

paket). Ponude sadržaja svakog paketa usluga nalaze se na web stranici Banke i u svim poslovnicama Banke.

VOĐENJE RAČUNA – Banka kao Pružatelj računa upravlja računom kako bi ga Klijent mogao koristiti

PLATNE USLUGE podrazumijevaju usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje, podizanje gotovog novca s računa za plaćanje, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa, usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun kod drugog pružatelja platne usluge (izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge), usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za Korisnika platnih usluga (izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge), usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvaćanja platnih transakcija, usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu.

PLATNA TRANSAKCIJA jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koju je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između Platitelja i primatelja plaćanja.

PODIZANJE GOTOVOG NOVCA DEBITNOM KARTICOM NA BANKOMATU – Klijent podiže gotov novac sa svog računa, na bankomatu u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu debitnom karticom.

ON-LINE BANKARSTVO – Banka kao pružatelj računa Klijentu omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje putem interneta ili mobilne aplikacije.

PRUŽATELJ USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA – pružatelj platnih usluga koji nije Banka, a koji Klijentu pruža Uslugu iniciranja plaćanja na temelju odobrenja nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice.

PRUŽATELJ USLUGE INFORMIRANJA O RAČUNU - pružatelj platnih usluga koji nije Banka a koji Klijentu pruža Uslugu informiranja o računu na temelju upisa u odgovarajući registar nadležnog tijela Republike Hrvatske ili matične države članice.

USLUGA INICIRANJA PLAĆANJA - online elektronička usluga kojom Klijent zadaje nalog za plaćanje na teret svojega računa, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja. Klijent može koristiti samo ako mu je račun dostupan online.

USLUGA INFORMIRANJA O RAČUNU - online elektronička usluga kojom se Klijentu, putem pružatelja usluge informiranja o računu, pružaju informacije o jednom ili više računa koje ima kod Banke ili kod jednog ili više drugih pružatelja platnih usluga. Klijent može koristiti samo ako mu je račun dostupan online.

PRODAJNO MJESTO - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i/ili usluga.

INTERNETSKO PRODAJNO MJESTO – poslovni subjekt umrežen na Internet koje prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem Interneta.

PIN označava personalizirano sigurnosno obilježje koje čini osobni tajni identifikacijski broj korisnika platne usluge kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat je isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om.

PERSONALIZIRANO SIGURNOSNO OBIJEŽJE 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.

PLATNI INSTRUMENT je svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje.

TRAJNI NALOG - Pružatelj računa u skladu s instrukcijom Klijenta izvršava redovite prijenose fiksnih iznosa novčanih sredstava s računa Klijenta na drugi račun (dalje u tekstu: trajni nalog).

IZRAVNO TEREĆENJE - Klijent dozvoljava drugoj osobi (primatelju plaćanja) da pružatelju usluge iniciranja plaćanja naloži prijenos sredstava s računa Klijenta na račun primatelja plaćanja. Pružatelj računa potom prenosi novac primatelju plaćanja na datum ili datume koje su Klijent i primatelj plaćanja međusobno ugovorili. Iznos se može mijenjati (dalje u tekstu: izravno terećenje).

POBAklik usluga je financijski servis Banke koji putem interneta omogućava Klijentu usluge osobno i izravno obavljanje i pregled financijskih transakcija i stanja računa.

POBAgo - usluga je financijski servis Banke koji putem mobitela, tableta ili drugog mobilnog uređaja omogućava Klijentu usluge osobno i izravno obavljanje i pregled financijskih transakcija i stanja računa.

POBArate LIMIT- usluga kojom se vlasniku tekućeg računa s redovnim mjesečnim primanjima, odobravaju novčana sredstva za potrošnju kroz usluge POBAcash, eCASH i POBAshop.

POBAcash je usluga koja korisnicima POBArate limita omogućava Mastercard debitnom karticom, podizanje gotovine na bankomatima Banke uz povrat na 3, 6, 9 ili 12 mjesečnih rata.

eCASH - usluga na digitalnim kanalima koja omogućava prijenos sredstava s POBArate limita na tekući račun uz podjelu na rate te naplatu naknade u ovisnosti o broju rata.

POBAshop je usluga koja korisnicima POBARate limita omogućava Mastercard debitnom karticom, kupnju na rate ili plaćanje s odgodom na EFTPOS terminalima POBA-e.

AUTENTIFIKACIJA - postupak koji uključuje identifikaciju i verifikaciju identiteta korisnika te davanja autorizacije/suglasnosti za izvršenje platne transakcije, a Banci omogućava provjeru korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja.

BIOMETRIJSKA AUTENTIFIKACIJA KORISNIKA - metoda autentifikacije korisnika korištenjem biometrijskog svojstva kao npr. otisak prsta, skeniranje lica itd. koje je Korisnik prethodno pohranio u svoj mobilni uređaj te se isto svojstvo koristi za pristup usluzi mobilnog tokena.

PERSONALIZIRANA SIGURNOSNA VJERODAJNICA – su personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije.

mToken- personalizirana aplikacija instalirana na mobilni uređaj koja se koristi za postupak autentifikacije.

DISPLAY KARTICA - nepersonalizirani fizički uređaj koji se koristi za postupak autentifikacije.

NACIONALNA PLATNA TRANSAKCIJA je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu. Banka izvršava nacionalne platne transakcije u eurima sukladno nacionalnim pravilima i pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima.

MEĐUNARODNA PLATNA TRANSAKCIJA jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države. Banka izvršava prekogranične platne transakcije u eurima sukladno pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima.

PREKOGRAIČNA PLATNA TRANSAKCIJA jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima države potpisnice Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru.

TERMINSKI PLAN PRIMITKA I IZVRŠENJA PLATNIH TRANSAKCIJA je informacija o vremenu u kojem će Banka izvršiti platni nalog.

VAŽEA IDENTIFIKACIJSKA ISPRAVA u smislu ovih Općih uvjeta je osobna iskaznica i putovnica.

KARTIČNA PLATNA SHEMA - skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji imatelju kartice omogućuju izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružatelja platnih usluga.

TRAJNI NOSAČ PODATAKA - jest svako sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućuje pohranjivanje informacija upućenih osobno njemu na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku.

DRŽAVA ČLANICA je država članica Europske unije te potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

MATIČNA DRŽAVA ČLANICA je država članica u kojoj se nalazi registrirano sjedište pružatelja platnih usluga, a ako pružatelj platnih usluga nema registrirano sjedište prema svojem nacionalnom pravu, država članica u kojoj se nalazi njegova uprava.

TREĆA DRŽAVA je svaka strana država koja nije Država članica.

DUBINSKA ANALIZA je postupak koji obuhvaća mjere koje Banka sukladno mjerodavnim propisima (Zakon o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i dr.) poduzima prilikom uspostave poslovnog odnosa s Klijentom te periodično tijekom trajanja poslovnog odnosa, a koje primjerice uključuju:

- Utvrđivanje i provjeru identiteta Klijenta,
- Prikupljanje podataka o namjeni i predviđenoj prirodi poslovnog odnosa te drugih podataka u skladu s mjerodavnim propisima
- Stalno praćenje poslovnog odnosa, uključujući i kontrolu transakcija koje Klijent obavlja.

KREDITNI TRANSFER (nacionalni u eurima) - Pružatelj računa u skladu s instrukcijom Klijenta prenosi novčana sredstva s računa Klijenta na drugi račun, u eurima.

KREDITNI TRANSFER (u inozemstvo u eurima) - Pružatelj računa u skladu s instrukcijom Klijenta prenosi novčana sredstva s računa Klijenta na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u eurima.

KREDITNI TRANSFER (u inozemstvo u valuti različitoj od eura) - Pružatelj računa u skladu s instrukcijom Klijenta prenosi novčana sredstva s računa Klijenta na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u valuti različitoj od eura.

INSTANT KREDITNI TRANSFER je platna usluga nacionalnog ili prekograničnog plaćanja u koje se izvršava u vrlo kratkom roku (gotovo realnom vremenu) u skladu s pravilima SCTInst sheme i Uredbom (EU) 2024/886. Klijenti Banke mogu slati i primiti Instant kreditne transfere.

Instant kreditni transfer ima sljedeća obilježja:

- banka Platitelja i banka Primatelja plaćanja sudionice su SCTInst sheme
- platna usluga dostupna je 24 sata dnevno, sedam dana tjedno i sve kalendarske dane u godini,
- izvršenje Instant kreditnog transfera odnosno raspoloživost sredstava Primatelju plaćanja provodi se u ciljanom vremenu od 10 sekundi od evidentiranja Time stampa (vremenske oznake),
- primitak Instant kreditnih transfera moguć je samo na transakcijske Račune Klijenta Banke.

- priljevi i odljevi po osnovi Instant kreditnog transfera odobravaju se isključivo u korist i na teret transakcijskih računa Klijenta Banke.

REZERVIRANA SREDSTVA NA RAČUNU - iznos novčanih sredstava na računu Klijenta koji se rezervira, a služi za izvršenje svakog Kreditnog transfera i Instant kreditnog transfera u visini zadanog naloga za provedbu Instant kreditnog transfera i iznosa naknade koja se u skladu s Odlukom o tarifi naknada za poslovanje s građanima naplaćuje za izvršenje svakog Kreditnog transfera i Instant kreditnog transfera. U slučaju odbijanja provedbe rezervirana sredstva postaju raspoloživa za uporabu Klijentu.

TIME STAMP (VREMENSKA OZNAKA) je trenutak koji označuje vrijeme primitka naloga za plaćanje za Instant kreditni transfer, odnosno trenutak od kojeg se računa ciljano vrijeme od 10 sekundi za završetak izvršenja platne transakcije Instant kreditnog transfera.

SANKCIJE predstavljaju mjere ograničenja gospodarske, financijske, trgovinske ili druge prirode koje Banka provodi u skladu s važećim zakonodavstvom i obvezujućim međunarodnim propisima. Takve mjere mogu uključivati, ali nisu ograničene na: potpuno ili djelomično prekidanje poslovnih odnosa, zabranu pružanja pojedinih ili svih usluga, zamrzavanje imovine i druga ograničenja raspolaganja sredstvima.

Mjere se mogu temeljiti na:

- međunarodnim pravnim aktima Ujedinjenih naroda ili drugih organizacija čije obveze je Republika Hrvatska dužna poštovati,
- zakonima, propisima ili odlukama nadležnih tijela Republike Hrvatske,
- zakonodavstvu i aktima tijela Europske unije (uključujući odluke Vijeća EU, Europske komisije i drugih tijela EU),
- zakonodavstvu Sjedinjenih Američkih Država, uključujući akte tijela kao što je Ured za kontrolu strane imovine (OFAC),
- zakonodavstvu Ujedinjenog Kraljevstva i nadležnih tijela kao što je Ured za provedbu financijskih sankcija (OFSI),
- zakonima i odlukama tijela bilo koje druge zemlje u kojoj Banka, odnosno članica iste bankarske grupe, neposredno ili posredno pruža usluge putem podružnica, zastupnika ili predstavništava.

SANKCIONIRANA DRŽAVA

Sankcionirana država označava svaku državu ili teritorij nad kojim su primijenjene sankcije, bilo djelomične ili sveobuhvatne, ili čija su tijela vlasti ili druge ključne institucije predmet međunarodnih mjera ograničenja. Popis takvih država i područja, s pripadajućim režimima sankcija, objavljen je na službenim internetskim stranicama Banke.

SANKCIONIRANA OSOBA/OSOBA KOJA PODLIJEŽE SANKCIJAMA

– svaki pojedinac ili entitet (a) koji je naveden na bilo kojoj od javno dostupnih lista posebno označenih državljana i blokiranih osoba, ili pojedinaca ili osoba, entiteta ili skupina koje podliježu sankcijama koje je izdalo Tijelo nadležno za sankcije, sa svim izmjenama, dopunama ili zamjenama, (b) koji posluje, osnovan je ili ima sjedište ili prebivalište/boravište u sankcioniranoj zemlji, (c) koji je inače predmet sankcija i (d) u vlasništvu ili pod kontrolom ili nastupa u ime bilo kojeg od prethodno navedenih pojedinaca ili entiteta

JEDINSTVENI REGISTAR RAČUNA - jest elektronička baza podataka koju vodi Financijska Agencija, a koja sadrži račune poslovnih subjekata, građana, Republike Hrvatske, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te račune Hrvatske narodne banke, račune banaka, stambenih štedionica i kreditnih unija.

3. VRSTE PLATNIH USLUGA KOJE SE UGOVARAJU

Na osnovi predane dokumentacije i potpisanog okvirnog ugovora, Banka otvara račun za plaćanje i izdaje platne instrumente ili odobrava zahtjev za aktiviranje odnosno deaktiviranje određenog paketa usluga. Banka će putem računa za plaćanje Klijentu izvršavati platne transakcije i obavljati usluge polaganja, podizanja ili prijenosa novčanih sredstava u okviru raspoloživog stanja na računu.

Klijent mora osigurati redovan priljev novčanih sredstava na račun za plaćanje, a Banka se obvezuje da će primati uplate i obavljati isplate te prijenose novčanih sredstava u okviru raspoloživih sredstava na računu/pokriće na računu, sukladno Terminskom planu primitka i izvršenja platnih transakcija.

Klijent samostalno brine o poslovanju po računu za plaćanje te se dužan brinuti da na računu uvijek ima pokrića za zadane transakcije.

Banka i Klijent ovim Općim uvjetima definiraju obavljanje usluga platnog prometa, koje će Banka obavljati, sukladno važećem zakonu:

- 1) usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje;
- 2) usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje;
- 3) usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun za plaćanje kod Banke ili kod drugog pružatelja platnih usluga na način da Klijent može izabrati želi li da se kreditni transfer izvrši kao:

Instant kreditnih transfera (u skladu s Uredbom (EU) 2024/886 i pravilima SCTInst sheme) ili (SEPA) Kreditni transfer

– izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja,

- izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva,
- izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
- 4) usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom
- izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja,
- izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva,
- izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge;
- 5) usluge izdavanja i/ili prihvaćanja platnih instrumenata
- 6) usluge iniciranja plaćanja
- 7) usluga informiranja o računu

Banka će obavljati sljedeće vrste platnih transakcija: nacionalne platne transakcije, međunarodne platne transakcije i prekogranične platne transakcije.

Platne usluge koje Klijent može koristiti su usluge elektroničkog bankarstva; izravno terećenje; SEPA izravno terećenje; trajni nalog ili kartice te su uvjeti korištenja dodatnih platnih usluga definirani u posebnim općim uvjetima i/ili u pojedinačnim ugovorima i odlukama za te usluge.

Platne transakcije će Banka izvršavati sukladno važećim propisima regulatora o rokovima izvršavanja te sukladno Terminskom planu izvršenja platnih transakcija Banke, koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja odbije izvršiti aktivaciju tj. otvaranje bilo kojeg proizvoda odnosno usluge koji su definirani ovim Općim uvjetima.

4. OBVEZE INFORMIRANJA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Banka će na zahtjev Klijenta za sve vrijeme trajanja Okvirnog ugovora bez odgađanja dati Klijentu primjerak Okvirnog ugovora i/ili Općih uvjeta na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

U poslovanju s Bankom Klijent je dužan Banci dostaviti podatke o osobnom identifikacijskom broju (OIB). Klijent je dužan predati sve podatke i dokumentaciju koja je Banci potrebna za vođenja registra transakcijskih računa u skladu s pozitivnim propisima. U protivnom Banka zadržava pravo ne sklopiti Okvirni ugovor, odnosno otkazati postojeći.

Okvirni ugovor, Opći uvjeti, Terminski plan primitka i izvršenja transakcija, Odluka o tarifi naknada i odluka o kamatnim stopama pisani su lako razumljivim riječima te u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku.

Banka se obvezuje pružiti Klijentu podatke o sebi kao pružatelju usluge plaćanja, o korištenju usluge plaćanja, o glavnim karakteristikama platne usluge koja će se pružiti i o podacima koji su nužni u svrhu pravilnog zadavanja naloga za plaćanje, tečaju i kamatnim stopama, Informativnom dokumentu o naknadama, pojmovniku, izvješću o naknadama, o kanalima komunikacije između Banke i klijenta, zaštitnim i korektivnim mjerama, o promjeni i prestanku ugovora, te o pravnoj zaštiti.

Za svaku pojedinu platnu transakciju koju zadaje izravno platitelj, Banka je dužna na zahtjev Klijenta pružiti informacije o maksimalnom roku izvršenja i o svim naknadama koje snosi platitelj te o iznosu svake.

Klijent daje suglasnost za izvršenje platne transakcije potpisivanjem i preuzimanjem primjerka naloga za plaćanje s referencom obrade na šalterima Banke/prihvaćanjem reference naloga za plaćanje zadanog putem POBAklik i POBAgo usluge.

Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što ga je Banka zaprimila i obradila u svom sustavu i dodijelila mu referencu.

Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije.

U slučaju izravnog terećenja Klijent može opozvati nalog za plaćanje, najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja.

Naloge za čije izvršenje na dan valute nije bilo pokrića na računu, ili je bilo sredstava samo za djelomično izvršenje naloga, a ne u punom iznosu zadanog naloga, Banka neće izvršiti. O izvršenim i neizvršenim nalogima za plaćanje Banka obavještava Klijenta putem izvoda ili ako klijent ima ugovorenu uslugu on-line bankarstva i putem ostalih kanala koje mu Banka stavi na raspolaganje (npr. e-mail).

Banka će zaprimljene naloge za plaćanje izvršavati s datumom valute određenim u nalogu, ako su zaprimljeni u skladu s objavljenim važećim Terminskim planom primanja i izvršenja naloga u Banku, s kojim se svaki Klijent može upoznati na svim prodajnim mjestima Banke i Internet stranici www.poba.hr.

Maksimalnim rok za izvršenje platne usluge sukladan je važećem Terminskom planu za izvršenje platnih transakcija Banke.

Korištenje kartica na dnevnoj razini regulirano je posebnim limitima. Uvid u visinu dnevnog limita potrošnje moguć je u poslovnicama banke ili putem digitalnog bankarstva. Visina odobrenog dnevnog limita potrošnje korištenjem kartice na bankomatima i na EFTPOS uređajima je promjenjiva i može se naknadno smanjiti ili povećati sukladno pisanom zahtjevu u poslovnici banke ili putem digitalnog bankarstva.

Odlukom o kamatnim stopama Banke utvrđuju se kamatne stope te način i rokovi obračuna kamata kao i valutiranje promjena po računima za plaćanje.

Odlukom o tarifi naknada za platne usluge koje obavlja Banka utvrđuju se visina naknada za platne usluge. Kamate, naknade te način i rokovi njihova obračuna su promjenjivi sukladno s navedenim odlukama.

O stanju na računu za plaćanje Vlasnicima računa, odbijenim ili neizvršenim nalogima naknadama po tom računu, iznosu, kamatama, tečaju i drugim informacijama iz platne transakcije, Banka se obvezuje putem Izvoda obavijestiti Klijenta u pismenom obliku, na ugovoreni način između Klijenta i Banke ili ako Klijent ima ugovorenu uslugu on-line bankarstva i putem ostalih kanala koje mu

Banka stavi na raspolaganje (npr. e-mail). Banka može naplaćivati uslugu informiranja o stanju na računu. Iste informacije putem Izvoda, Banka Klijentu stavlja na raspolaganje putem internetskog bankarstva, ako koristi tu uslugu.

Smatra se da je Izvod po računu pravilno uručen ako je preuzet u poslovnici, putem internetskog/mobilnog bankarstva, putem e-mail, ili ako je poslan na adresu koju je odredio Klijent.

Banka će za izvršene usluge povezane s računom za plaćanje jednom godišnje Klijentu besplatno dati ili učiniti dostupnim, za odnosno razdoblje, izvješće o svim obračunatim naknadama i kamatama za usluge povezane s računom za plaćanje (Izvješće o naknadama). Klijent i Banka suglasni su da se izvješće o naknadama dostavlja besplatno, na način kako to zatraži Klijent (na adresu prebivališta ili drugu adresu o kojoj klijent obavijesti Banku kao adresi primitka izvješća te putem on-line bankarstva). Ako Klijent nije izričito zahtijevao dostavu Izvješća o naknadama na papiru, odnosno nije ugovorio s Bankom dostavu na drugi način, Klijent i Banka suglasni su da se dostava Izvješća o naknadama dostavlja na jednak način kao izvod o stanju i promjenama po računu. Neovisno o ugovorenom načinu davanja izvješća o naknadama, Banka će izvješće Klijentu na njegov zahtjev izdati i u papirnatom obliku.

Danom saznanja za neautoriziranu, nepravilno iniciranu, neizvršenu, neuredno izvršenu ili zakašnjelo izvršenu platnu transakciju smatra se najkasnije dan kada je Banka Klijentu dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način izvadak po računu u kojemu je takva transakcija bila/morala biti evidentirana. Ako je riječ o Instant kreditnom transferu u skladu sa SCTInst pravilima, kao dan saznanja Klijenta za neautoriziranu, nepravilno iniciranu, neizvršenu, neuredno izvršenu ili zakašnjelo izvršenu platnu transakciju smatrat će se dan kada je Klijent putem ugovorenog kanala komunikacije, objektivno mogao uočiti predmetnu transakciju, a najkasnije dan kada mu je Banka omogućila uvid u stanje i promet na računu na način ugovoren za dostavu izvoda. Banka obavještava Klijenta o svim ostalim promjenama po računu na način koji je ugovoren između Klijenta i Banke. Smatra se da je Banka ispunila svoju obvezu informiranja slanjem obavijesti na zadnju poznatu adresu (poštansku adresu ili adresu e-pošte,) ugovorenu s Klijentom.

Svako dodatno ili češće obavještavanje na zahtjev Klijenta, Banka može omogućiti uz naknadu određenu Odlukom o tarifi naknada za usluge Podravske banke d.d. Banka može kompletnu obradu prometa i stanja po računima i izvješćivanje Klijenta o istome povjeriti trećoj osobi, koja će iste podatke u obliku dogovorenih izvoda o prometu i stanju na računu dostavljati na njegovu adresu, a Banka se obvezuje zaštititi navedene podatke kao bankovnu tajnu od svakog neovlaštenog pristupa, na što Klijent izričito pristaje potpisom na okvirnom ugovoru.

Jezik na kojem će se podaci dostaviti je hrvatski jezik. Isprave i obavijesti koje Klijent dostavlja na stranom

jeziku dostavlja Banci u ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik.

U slučaju spora između Banke i Klijenta smatrat će se da je Banka izvršila sve svoje zakonske i ugovorne obveze informiranja Klijenta ukoliko je informiranje izvršeno na ugovoreni način te ukoliko Klijent smatra drugačije, dužan je isto i dokazati.

5. OTVARANJE I VOĐENJE RAČUNA ZA PLAĆANJE

5.1. Otvaranje računa građana

Banka otvara račun Klijentu pod uvjetom da Klijent preda Banci ispravno popunjene obrasce Banke za otvaranje računa; dokumentaciju koja omogućava identifikaciju Klijenta te drugu dokumentaciju u skladu s važećim zakonima ili koju posebno zahtjeva Banka. Klijent pri otvaranju računa u Banci, popunjava u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, sljedeće obrasce: Upitnik za klijente i Upitnik za politički izložene osobe.

Banka može otvoriti račun poslovno sposobnom Klijentu kojeg nije u mogućnosti osobno identificirati, tj. nije fizički prisutan prilikom otvaranja računa, temeljem ovjerenih preslika dokumenata navedenih u ovim Općim uvjetima ili putem online kanala Banke za zasnivanje poslovnog odnosa na daljinu, a u skladu s ovim Općim uvjetima, Posebnim uvjetima i drugim aktima Banke. Provjerom personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica koje generira autentifikacijski/autorizacijski sustav koji Klijent koristi u usluzi On-line bankarstva i koje komunicira Banci u telefonskom razgovoru koji se snima, Banka/FINA utvrđuje identitet Klijenta.

Banka otvara račune sukladno zakonu, i po konstrukciji utvrđenoj podzakonskim aktima i pravilima Banke. Banka vodi račune u službenoj valuti Republike Hrvatske (EUR) te u valutama Tečajne liste Banke sukladno odredbama Ugovora i Općim uvjetima.

Banka će ovisno o procjeni stupnja rizičnosti klijenta pristupiti provođenju dubinske analize Klijenta, a sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. Klijent je obavezan na zahtjev Banke dostaviti podatke i dokumentaciju potrebne za provođenje dubinske analize.

Odluku o uspostavi poslovnog odnosa s Korisnikom računa Banka donosi prema slobodnoj procjeni, u skladu sa svojom poslovnom strategijom i pristupom utemeljenim na riziku, bez obveze davanja obavijesti i obrazloženja.

Banka poslovni odnos uspostavlja i održava pod pretpostavkom urednog ispunjavanja obveza koje proizlaze iz mjerodavnih propisa i ugovora kao što su, primjerice, ali ne isključivo:

- podmirivanje obveza prema Banci sredstvima koja potječu iz zakonitih izvora
- pravovremena i potpuna dostava dokumentacije i podataka koji su Banci potrebni u svrhu ispunjavanja svih obveza sukladno mjerodavnim propisima i Sankcijama

(osobito podaci i dokumentacija potrebna Banci za provođenje Dubinske analize).

Banka, među ostalim, može odbiti uspostavu ili održavanje poslovnog odnosa ili ograničiti pružanje bilo koje usluge ako smatra da bi uspostava odnosno održavanje poslovnog odnosa ili pružanje određene usluge dovelo do neprihvatljivog rizika za Banku, odnosno ako bi bilo u suprotnosti s mjerodavnim propisima i/ili Sankcijama. Banka može odbiti uspostavu poslovnog odnosa sa sankcioniranim osobama i ograničiti postojeći poslovni odnos osobama povezanim sa Sankcioniranim državom zbog pridržavanja Sankcija te im stoga korištenje određenih bankovnih proizvoda i usluga neće biti dopušteno. Banka zadržava pravo da bez posebnog obrazloženja odbije otvoriti račun.

Klijent je obavezan prilikom otvaranja računa i kasnije tijekom trajanja ugovora na zahtjev Banke i na način koji zatraži Banka dostaviti i svu dokumentaciju i podatke koje Banka zatraži u svrhu provedbe Dubinske analize Korisnika računa u skladu s mjerodavnim propisima i/ili Sankcijama.

Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na temelju kojih je Banka otvorila i vodi račun. Klijent dužan je nadoknaditi Banci svaki gubitak ili trošak koji je proizašao iz neistinitih i/ili nepotpunih podataka, dostavljenih od strane Klijenta.

Banka i Klijent na temelju Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa i pripadajuće dokumentacije za otvaranje računa sklapaju okvirni ugovor. Banka će potrošaču, na hrvatskom jeziku, učiniti dostupnim pojmovnik koji obuhvaća nazive i definicije usluga iz popisa najreprezentativnijih usluga.

Klijent je u roku od 8 (osam) dana od dana nastanka promjene obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka te statusnih prilika, a osobito o promjeni prebivališta ili boravišta (status rezidentnosti/nerezidentnosti) na osnovi kojih mu je otvoren račun ili je ugovorena neka druga usluga odnosno proizvod. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama. Klijent ovlašćuje Banku da podatke iz Registra računa klijenata Banke može proslijediti Financijskoj agenciji.

Vlasnici računa su dužni Opunomoćenika upoznati s njihovim pravima i obavezama u izvršenju danih ovlasti za raspolaganje sredstvima na računu. Vlasnici računa odgovorni su Banci za eventualnu štetu nastalu kao posljedica prekoračenja ovlasti od strane Opunomoćenika, odnosno zbog nepravovremenog obavješćivanja o prekoračenju ovlasti.

Ovlaštenje za raspolaganje sredstvima na Računu Klijent daje, mijenja i opoziva isključivo u pisanom obliku.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za eventualnu štetu nastalu kao posljedica propuštanja Klijenta da pravovremeno dostavi Banci obavijest iz prethodnog stavka.

Klijent je dužan nadzirati ovlasti korištenja koje je dao ovlaštenicima te je odgovoran Banci za eventualnu štetu

nastalu kao posljedica prekoračenja ovlasti od strane Opunomoćenika.

Hrvatska agencija za osiguranje depozita kao specijalizirana financijska institucija koja osigurava depozite u kreditnim institucijama osigurava depozite građana u svakoj kreditnoj instituciji do zakonski određenog iznosa. Osnivač je Agencije Republika Hrvatska, koja jamči za obveze Agencije.

Za sve depozite građana, u što su uključeni i računi za plaćanje građana, jamči Republika Hrvatska do zakonom određene visine. Osnovne informacije o osiguranju depozita dostupne su u svim poslovnicama Banke, a više informacija o osiguranju depozita na raspolaganju je na službenim internetskim stranicama Hrvatske agencije za osiguranje depozita.

5.2. Otvaranje tekućeg i žiro računa

Tekući račun mogu otvoriti poslovno sposobne osobe koje ostvaruju priljev sredstava na tekući račun i prihvataju uvjete poslovanja Banke definirane u ovim Općim uvjetima.

Priljev sredstava na tekući račun ostvaruje se:

- doznačivanjem plaće i drugih primanja na osnovi danog pismenog ovlaštenja Klijenta poslodavcu kod kojega je zaposlen,
- doznačivanjem sredstava od ovlaštenih zavoda/fondova s osnova mirovina i invalidnina, doplatka za djecu, naknada za bolovanja, naknada za porodijski dopust i dr.,
- doznačivanjem sredstava putem ovlaštenih organizacija platnog prometa,
- prijenosom sredstava s drugih računa koji se vode u Banci i
- gotovinskim uplatama u Banci.

Banka će osobi kojoj odobri otvaranje tekućeg računa izdati platnu karticu. Platna kartica je dokument kojim Klijent ili opunomoćenik uz osobnu ispravu dokazuje svoj identitet u poslovanju s tekućim računom.

Ako je Banka odobrila izdavanje platne kartice s PIN-om, korisnicima (Klijent i opunomoćenik) se kartice uručuju na kućnu adresu, a PIN kartice Klijent podiže u Banci i potpisuje potvrdu o preuzimanju PIN-a.

Banka otvara žiro račun fizičkim osobama koje ostvaruju prihode s osnova autorskih honorara, dopunskog rada ili na temelju drugih prihoda u skladu sa zakonskim propisima, a koji podliježu nadzoru po osnovi poreznih obveza sklapanjem Okvirnog ugovora.

Sukladno Zakonu o porezu na dohodak Banka otvara žiro račun i stranim fizičkim osobama koje primaju novčana sredstva koja podliježu poreznim propisima Republike Hrvatske. Žiro račun fizičkim osobama-potrošačima Banka otvara na osnovi važeće identifikacijske isprave.

5.3. Otvaranje računa putem online zahtjeva

Banka ne pruža uslugu otvaranja računa putem online zahtjeva, već je račun moguće otvoriti isključivo u Poslovnicama Banke.

5.4. Punomoć

Klijent može prilikom otvaranja računa ili kasnije ovlastiti drugu osobu za raspolaganje sredstvima na računu. Opunomoćnik može biti svaka poslovno sposobna punoljetna osoba. Punomoć se daje na obrascu u Banci ili sastavljanjem iste kod javnog bilježnika u RH. Strane punomoći, koju je netko tko živi u inozemstvu dao nekom, vrijede pod uvjetom da postoji ovjeren prijevod sudskog tumača za taj jezik, te pod uvjetom da su iste ovjerene od našeg diplomatskog predstavništva, odnosno drugog nadležnog tijela strane države uz Apostille suda Republike Hrvatske, a trajanje je do opoziva ili do roka, ako je naveden u njoj (APOSTILLE SUDA REPUBLIKE HRVATSKE-nadovjera ili legalizacija javnih isprava koje se koriste u međunarodnom pravnom prometu). Opunomoćenik raspolaže sredstvima na računu sukladno Bančnim uputama i dobivenoj punomoći.

Klijent u cijelosti odgovara za raspolaganje opunomoćene osobe sredstvima na računu. Punomoć vrijedi do pismenog opoziva Klijenta, zatvaranja računa, smrti Klijenta ili smrti opunomoćenika.

Banka ne odgovara za radnje Klijentova opunomoćenika, kako prema Banci, tako i prema Klijentu samom. Za sve propuste i radnje Klijentova opunomoćenika odgovoran je isključivo Klijent.

5.5. Maloljetnici i otvaranje računa

Banka može otvoriti žiro ili tekući račun i na zahtjev maloljetnog građanina u svrhu priljeva po osnovi stipendija, nagrada učenika na natjecanjima, rada učenika i studenata u servisima/udrugama, na sezonskim ili nekim drugim poslovima, odnosno za sve ostale primitke koji su zakonom obvezni primati na žiro račun te za isplate s žiro računa.

Maloljetnik koji posjeduje osobnu iskaznicu (nakon navršenih 16 godina života) može samostalno otvoriti račun i sklopiti okvirni ugovor, uz predočenje osobne iskaznice.

Za maloljetne osobe mlađe od 16 godina odnosno maloljetne osobe koje ne posjeduju osobnu iskaznicu, račun otvara zakonski zastupnik ili skrbnik koji je prilikom otvaranja računa dužan Banci, uz važeću osobnu ispravu sa slikom, kojom dokazuje svoj identitet, predložiti i originalni Rodni list kojim dokazuje roditeljstvo.

U slučaju da maloljetna osoba iz prethodnog stavka nema zakonskog zastupnika, račun otvara skrbnik koji je dužan Banci, uz važeću osobnu ispravu, sa slikom, kojom dokazuje svoj identitet, predložiti originalno pravomoćno Rješenje centra za socijalnu skrb.

5.6. Otvaranje i vođenje posebnog računa za primanje sredstava izuzetih od ovrhe

Sukladno pozitivnim propisima, Banka, temeljem naloga Financijske agencije, otvara korisniku poseban račun za primanje uplata i obavljanje isplata sredstava koja su izuzeta iz ovrhe (poseban račun).

Prilikom otvaranja posebnih računa ne sklapa se pojedinačni ugovor s Klijentom. Na poseban račun Banka

prima isključivo uplate uplatitelja navedenih u nalogu/obavijesti Financijske agencije. Svaku uplatu na Poseban račun izvršenu od strane osoba koje nisu navedene u nalogu/obavijesti Financijske agencije Banka će vratiti uplatitelju. Novčanim sredstvima na Posebnom računu korisnik može raspolagati samo u poslovnici Banke.

Uz poseban račun moguće je ugovoriti pojedine dodatne usluge. Uz poseban račun Klijent mora imati u Banci otvoren tekući račun/transakcijski račun, kojeg ne može zatvoriti sve dok ima otvoren poseban račun.

U slučaju da korisnik nema otvoren poseban račun, a Banka prepozna da su na račun uplaćena sredstva koja su izuzeta od ovrhe, Banka će o navedenom obavijestiti Klijenta uz napomenu da će ukoliko u roku od 8 (osam) dana ne otvori poseban račun postupiti po nalogu Financijske agencije.

Eventualne kamate po posebnom računu Banka isplaćuje na taj račun. Banka poseban račun zatvara temeljem naloga Financijske agencije.

5.7. Vođenje računa

Banka će putem računa Klijentu izvršavati platne transakcije i obavljati usluge polaganja, podizanja ili prijenosa novčanih sredstava u okviru raspoloživog stanja na računu. Raspoloživo stanje na računu čini pozitivno stanje koje se smatra depozitom po viđenju te ugovorno dopušteno prekoračenje.

Raspoloživim stanjem na računu mogu raspolagati Klijent i njegovi Opunomoćenici.

5.8. Račun koji uključuje paket besplatnih usluga

Račun za plaćanje koji uključuje paket besplatnih usluga smatra se Računom za plaćanje (transakcijski tekući i žiro račun) na koji Klijent prima svoja redovna primanja. Banka će otvoriti takav račun na zahtjev Klijentata koji prema Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu imaju pravo koristiti navedeni paket.

Paket obuhvaća sljedeće besplatne usluge: otvaranje, vođenje i zatvaranje računa, internetsko bankarstvo, uplatu gotovine na račun na šalteru i bankomatu Banke (osim obrade kovanog novca), podizanje gotovine na bankomatu Banke, a za umirovljenike i Klijente koji pripadaju osjetljivoj skupini, podizanje gotovine i na šalteru i na bankomatu Banke, zaprimanje nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima, redovno izdavanje debitne kartice i njezino korištenje te plaćanje debitnom karticom na prodajnim mjestima (ne odnosi se na plaćanje na rate).

Klijentu koji u Banci već ima otvoren račun za plaćanje na koji prima redovita primanja i koji podnese zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga vezanog uz taj račun za plaćanje, Banka će omogućiti nastavak korištenja istog broja računa za plaćanje (IBAN). Klijent je obavezan na zahtjev Banke, ako je to potrebno u svrhu omogućavanja korištenja paketa besplatnih usluga, dostaviti odgovarajuću dokumentaciju o redovitim primanjima.

Zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga Korisnik podnosi u poslovnici Banke.

Ako Klijent tijekom tri uzastopna mjeseca prestane primati redovna primanja na taj račun, Banka će početi naplaćivati naknade za usluge iz paketa koje dotad nisu bile naplaćivane sukladno Odluci o tarifi naknada. O tome će Klijent biti obaviješten najmanje 15 dana prije početka naplate naknada.

Ako Klijent ispunjava uvjete u skladu sa zakonom kojim je uređeno potrošačko kreditiranje, Banka će na zahtjev Klijenta ugovoriti prekoračenje po računu za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga, pri čemu efektivna kamatna stopa na prekoračenje neće biti veća od efektivne kamatne stope koja se plaća prilikom korištenja prekoračenja po ostalim računima za plaćanje.

U slučaju odobrenja prekoračenja po računu za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga na odgovarajući se način primjenjuju odredbe članka 12. ovih Općih uvjeta.

Banka će odbiti otvoriti račun koji uključuje paket besplatnih usluga ako Klijent već ima takav račun otvoren u Republici Hrvatskoj ili ako bi otvaranje novog računa predstavljalo kršenje propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. U slučaju odbijanja zahtjeva za otvaranje računa s paketom besplatnih usluga, Banka će Klijenta o tome obavijestiti u pisanom obliku, u skladu s odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

6. PRAVA I OBVEZE U VEZI S PRUŽANJEM I KORIŠTENJEM USLUGA PLAĆANJA

6.1. Sadržaj naloga za plaćanje

Banka će primati i izvršavati sve naloge za plaćanje za izvršenje nacionalnih platnih transakcija u svim valutama, a koji su u skladu sa Zakonom o platnom prometu i ostalim propisima. Nalog za plaćanje jest instrukcija kojom platitelj traži izvršenje platne transakcije u svim valutama a sadrži sljedeće osnovne elemente: naziv (ime) platitelja, broj računa platitelja, naziv (ime) primatelja plaćanja, broj računa primatelja, oznaku valute plaćanja, iznos, opis plaćanja, poziv na broj platitelja, poziv na broj primatelja, datum izvršenja i šifru namjene plaćanja.

Nalog za plaćanje mora najmanje sadržavati naziv (ime) platitelja, broj računa primatelja plaćanja, valutu plaćanja i iznos. Korisnik platne usluge uvijek ima pravo popuniti i sve ostale osnovne elemente naloga za plaćanje.

Sadržaj naloga za plaćanje mora biti ispravno popunjen, čitak te potpisan od ovlaštenog nalogodavatelja. Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način mijenjan, kao i za kojeg nema raspoloživog stanja /pokrića, za izvršenje istog ili u slučajevima kada je nalog odbijen od treće strane, u drugim kanalima namire. U slučaju odbijanja naloga za plaćanje, Banka će Klijente obavijestiti o razlozima

odbijanja i postupcima za ispravljanje svih pogrešaka koji su doveli do odbijanja naloga za plaćanja i to na način propisan ovim općim uvjetima Banke.

Banka ne odgovara za štetu koja može nastati kao posljedica zakašnjenja u obradi naloga za plaćanje ako je šteta uzrokovana potrebom dodatnog kontakta Banke s Klijentom radi nadopune istog.

6.2. Potpisivanje naloga za plaćanje/Ovjera

Klijent ili Opunomoćenik mogu uredno popunjene naloge za plaćanje dostaviti u Banku (na papirnatom mediju na blagajni ili putem usluga elektroničkog bankarstva).

Sve vrste naloga za plaćanje koji se dostavljaju u Banku u papirnatom obliku moraju biti potpisani od strane Klijenta ili Opunomoćenika. Potpis mora biti istovjetan potpisu na identifikacijskom dokumentu (važeća identifikacijska isprava Klijenta/Ovlaštenika - osobna iskaznica ili putovnica, Kartica, Ugovor). U slučajevima kada klijent koristi unaprijed ispunjeni obrazac (npr. režijski nalozi), klijent potpisuje nalog kao i popratni transakcijski listić koji Banka izdaje kao potvrdu izvršenja. Nalozi za plaćanje zaprimljeni u Banku putem Kanala direktnog bankarstva ovjeravaju se sukladno Općim uvjetima poslovanja za upotrebu direktnih kanala i ostalim aktima kojima se regulira elektronički način zadavanja naloga za plaćanje.

Prilikom plaćanja ili isplate gotovine na EFT POS uređajima i bankomatima platnom karticom, Korisnici kartica identificiraju se PIN-om. Kod plaćanja računa na bankomatima platnom karticom, korisnik se identificira PIN-om.

Pravilno utipkan i provjeren PIN služi kao isključiva i nedvojbeni potvrda o obavljenoj usluzi na bankomatu ili EFTPOS terminalu. Korisnik kartice dužan je držati u tajnosti svoj PIN i ne smije ga nikome priopćiti niti označiti na samoj kartici. Sav rizik zlorabuse PIN-a pada na teret Klijenta.

Korisnik kartice pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu svoj identitet potvrđuje sljedećim podacima: brojem kartice, datumom isteka valjanosti kartice i opcionalno sigurnosnim kodom otisnutim na poledini kartice uz unos zaporke primljene putem SMS poruke ili autentifikacijom putem mobilnog tokena, što je detaljno opisano u Općim uvjetima za korištenje 3D Secure usluge. Korisnik kartice pri plaćanju roba i usluga na prihvatnim mjestima na internetu, pri telefonskim narudžbama, plaćanju cestarina i slično sam snosi odgovornost za moguću zlorabu ako je do zlorabe došlo zbog nemara ili krajnje nepažnje korisnika kartice odnosno zbog korištenja kartice protivno Općim uvjetima poslovanja.

6.3. Primitak naloga za plaćanje

Banka prihvaća i izvršava ispravne i uredno popunjene naloge za plaćanje u skladu s objavljenim važećim Terminskim planom zaprimanja i izvršenja naloga, s kojim se svaki Klijent može upoznati na svim prodajnim mjestima Banke i na Internet stranici Banke

www.poba.hr. Ukoliko Banka zaprimi nalog za plaćanje na dan koji nije određen kao njezin radni dan ili nakon vremena koje je određeno u Terminskom planu, smatra se da je nalog za plaćanje zaprimila prvi sljedeći radni dan.

Naloga za bezgotovinsko plaćanje Banka može zaprimiti do 60 dana unaprijed, samo putem Internetskog bankarstva – POBAklik i mobilnog bankarstva POBAgo sukladno važećim Općim uvjetima poslovanja Podravske banke za upotrebu direktnih kanala.

Međubankovne naloge za bezgotovinsko plaćanje zadane u papirnatom obliku, Banka može zaprimiti u poslovnici Banke do 1 dan unaprijed.

Klijent i njegovi Opunomoćenici mogu s Bankom sklopiti posebne ugovore kojima Banku ovlašćuju da na teret računa Klijenta obavlja redovna ili povremena plaćanja, Trajni nalog/Izravno terećenje.

Banka će izvršavati Trajne naloge/Izravno terećenje u skladu s uvjetima definiranim od strane Klijenta. Ako zadani dan za plaćanje Trajnog naloga/Izravno terećenje nije radni dan Banke, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan. Naloga zaprimljene od strane ili preko primatelja plaćanja (izravno terećenje), Banka će izvršiti samo ako s primateljem plaćanja ima sklopljen ugovor o izvršavanju izravnih terećenja, a kada se radi o nalogu SEPA izravnog terećenja.

Banka izvršava Trajni nalog/Izravno terećenje samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće čitavog definiranog iznosa plaćanja i naknade za obavljanje platne usluge sukladno važećoj Odluci o tarifi naknada.

U slučaju da se Trajni nalog/Izravno terećenje ne izvrši na zadani dan zbog nedovoljno sredstava na računu, plaćanje će se pokušati provesti naknadno do kraja tekućeg kalendarskog mjeseca, odnosno sukladno ugovorenom s primateljem i važećim Terminskim planom primitka i izvršenja naloga.

Klijent ima pravo koristiti se platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža pružatelj usluge iniciranja plaćanja te uslugom informiranja o računu koju pruža pružatelj usluge informiranja o računu ako je Klijent isključivo korisnik usluge internetskog bankarstva i/ili usluge mobilnog bankarstva Banke.

6.4. Odbijanje naloga za plaćanje

Sadržaj naloga za plaćanje mora biti ispravno popunjen u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, ispunjen čitko i potpuno (bez ispravaka), potpisan od ovlaštenog nalogodavatelja i autoriziran. Banka neće izvršiti nalog za plaćanje koji je ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način mijenjan.

Banka o odbijanju, razlozima odbijanja te o postupku za ispravljanje grešaka koje su dovele do odbijanja obavještava Klijenta. Nalog koji je odbijen smatra se da nije ni primljen. Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje koji ispunjava sve uvjete ranije navedene ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i financiranje terorizma ili internim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa.

Banka će odbiti izvršiti nalog za plaćanje ako Klijent na zahtjev Banke i u roku koji odredi Banka ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu i nastavak zasnovanog ugovornog odnosa na temelju odluke/naloga nadležnih tijela ili ako bi izvršenje naloga bilo protivno mjerodavnim propisima te u slučaju opravdane sumnje Banke temeljem ranije dostupnih podataka o potencijalnim prijevarama i s tim povezanim računima da bi provedbom naloga za plaćanje Klijent mogao biti oštećen, zbog prijave Primatelja plaćanja ili treće osobe koja je Klijentu dala instrukciju o broju računa za uplatu.

Neizvršavanje naloga za plaćanje zbog nepostojanja raspoloživog stanja na računu ne smatra se odbijanjem naloga za plaćanje te o navedenome Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta.

6.5. Neopozivost naloga za plaćanje

Klijent ili Opunomoćenik može prije izvršenja naloga za plaćanje pisanim putem u poslovnicama Banke opozvati nalog za plaćanje tako da opozove suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje, opozove ovlaštenje za trajni nalog, izravno terećenje ili niz platnih transakcija. Nalog za plaćanje zadan putem usluge elektroničkog bankarstva isti je moguće opozvati i u okviru te usluge. Banka dozvoljava opoziv istog do kraja radnog vremena poslovnica Banke na dan predaje naloga za plaćanje ukoliko isti nije prosljeđen u međubankovne platne sustave (TARGET2-HR; EuroNKS) odnosno SWIFT mrežu ili putem usluge elektroničkog bankarstva do trenutka prosljeđivanja u međubankovne platne sustave za naloge koji su zadani putem usluge elektroničkog bankarstva.

Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što ga je Banka primila, obradila u svom sustavu i dodijelila mu referencu, odnosno Banka je primila suglasnost. Klijent ili Opunomoćenik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je isti prosljeđen u međubankovne platne sustave (TARGET2-HR; EuroNKS) odnosno SWIFT mrežu. Ako je platna transakcija inicirana putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

Ako je platna transakcija inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon prijenosa naloga za plaćanje ili nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Opoziv trajnog naloga mora se predati Banci za sljedeći mjesec, najmanje mjesec dana prije datuma određenog za plaćanje.

U slučaju izravnog terećenja, kada se primjenjuje ugovoreni dan, Klijent može opozvati nalog za plaćanje, najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja.

Banka je dužna izvršiti prijenos punog iznosa platne transakcije bez umanjivanja za iznos naknade. Iznimno Banka može ugovoriti s Klijentom i drugačije.

6.6. Način raspolaganja sredstvima na računu za plaćanje

Klijent raspolaže sredstvima na svom računu na temelju naloga za plaćanje, do visine raspoloživog stanja novčanih sredstava na računu. Nalozi za plaćanje predaju se na obrascima platnog prometa u papirnatom obliku, putem magnetnog medija u poslovnica FINA-e, putem on-line bankarstva – POBAgo, mobilnog bankarstva mPOBA, bankomata te temeljem ugovornog odnosa.

Za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija putem internet bankarstva, Klijent potpisuje svu potrebnu dokumentaciju sukladno internim aktima Banke te prima paket podrške koji se sastoji od: mobilne aplikacije mToken ili display kartice i omotnice s PIN-om te korisničke upute. Za obavljanje bezgotovinskih platnih transakcija putem mobilnog bankarstva, Klijent potpisuje svu potrebnu dokumentaciju sukladno internim aktima Banke te putem SMS poruka zaprima poveznicu za preuzimanje aplikacije i aktivacijske kodove.

Druge osnove za terećenje računa su mjenice, ugovorna ovlast dana Banci te nalozi FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i drugim podzakonskim aktima. Banka temeljem navedenih osnova terećenje računa Klijenta provodi bez njegove prethodne suglasnosti.

Klijent je prihvaćanjem ovih Općih uvjeta suglasan da Banka u slučaju Klijentova neispunjenja obveze iz bilo kojeg ugovornog odnosa, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim dodacima i zateznim kamatama sa svih Klijentovih računa u Banci, odnosno i iz svih sredstava Klijenta koja su povjerena Banci bilo kao osiguranje tražbine Banke prema Klijentu po bilo kojoj osnovi, ili koja su sredstva povjerena Banci po bilo kojoj drugoj osnovi. Ako Banka izvršava plaćanje s računa Klijenta, a na računu nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Banka će izvršiti konverziju iz ostalih valuta na računu Klijenta prema tečajnoj listi Banke važećoj na dan konverzije.

U slučaju terećenja računa po osnovi naloga FINA-e Banka će uskratiti Klijentu pravo na korištenje okvirnog kredita po transakcijskom Računu za sve vrijeme trajanja izvršavanja osnove za plaćanje ukoliko između Klijenta i Banke izrijekom nije ugovoreno drugačije.

Banka ne odgovara za štetu u slučaju pogrešno ispostavljenog naloga FINA-e za provedbu osnove za plaćanje.

6.7. Suglasnost za platne transakcije

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

Klijent zadaje suglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- a) u poslovnica Banke izdavanjem usmenog naloga za plaćanje ovlaštenom zaposleniku Banke ili uručivanjem potpisanog naloga za plaćanje, uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga za plaćanje

- b) uručanjem ili prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz POS uređaja ili prislanjanjem kartice na autorizacijski uređaj u slučaju beskontaktnog plaćanja
- c) umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a
- d) uručanjem kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovine te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine generiranoj iz POS uređaja
- e) on-line bankarstvom: korištenjem POBAgo i mPOBA internetskog bankarstva
- f) kod primatelja plaćanja: potpisom naloga/suglasnosti za izravno terećenje, ukoliko je takav način davanja suglasnosti ugovoren između Banke i primatelja plaćanja
- g) na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja, definirala provođenje transakcija bez potpisa korisnika ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično. Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom uručivanja kartice prodajnom mjestu ili prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta POS uređaju. 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 beskontaktna transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos.
- h) potpisom trajnog naloga
- i) preko registriranog Drugog pružatelja usluga iniciranja plaćanja
- j) uplata novčanica i kovanog novca umetanjem kartice u dnevno-noćni trezor
- k) unos i davanje Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internet prodajnim mjestima (zaporka primljena putem SMS poruke ili biometrijska autentikacija putem mobilnog tokena)
- l) Klijent je dao suglasnost sukladno Općim uvjetima poslovanja za potrošače za uslugu izravno terećenje/SEPA izravno terećenje.

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 predloženi 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. Neopozivost nastupa kad banka (pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja) primi nalog za plaćanje, odnosno sve potrebne podatke za izvršenje naloga za plaćanje.

6.8. Autorizacija platnih transakcija

Potpisom na nalogu za plaćanje, Klijent, autorizira pojedinačnu transakciju, potvrđuje da su podaci koje je dao točni, te da ga je Banka u korištenju platne usluge informirala o podacima iz ovih Općih uvjeta i to unaprijed, prije obavljanja svake pojedinačne transakcije.

Klijent 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 ili beskontaktno prislanjanje 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 Klijenta.

Klijent daje autorizaciju (suglasnost) za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija potpisom ugovora o trajnom nalogu ili potpisom suglasnosti / naloga za izravno terećenje davanjem.

Na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, definirala provođenje transakcije bez potpisa Klijenta ili utipkavanja PIN-a, primjerice plaćanje cestarina, beskontaktna plaćanja i sl. Klijent daje suglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korištenja kartice na prodajnom mjestu. Ispravne naloge za plaćanje u domaćem platnom prometu Banka izvršava putem platnog sustava TARGET2-HR ili EuroNKS sustava u skladu s Terminskim planom primanja i izvršavanja naloga koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta. Preko TARGET2-HR sustava se provode sve platne transakcije, a preko sustava EuroNKS se obračunavaju.

6.9. Dokaz o autentičnosti i izvršenju platnih transakcija

Kada Klijent osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno izvršena, Banka je dužna dokazati da je autentifikacija platne transakcije bila provedena, da je platna transakcija pravilno zabilježena i proknjižena te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak.

Autentifikacija je postupak koji Banci omogućuje provjeru korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personalnih sigurnosnih obilježja, sukladno Zakonu o platnom prometu.

Kao dokaz provedene autentifikacije smatrat će se zapis u podatkovnoj bazi o uspješnim/neuspješnim prijavama u Internet banking sustav, u aplikativnom logu s podacima o datumu, vremenu, serijskom broju tokena, IP adresi s koje je prijava napravljena te opis aktivnosti te zapis o provedenim nalogima za plaćanje u tablicama baze podataka s podacima o datumu, vremenu, iznosu, serijskom broju kartice, aktivnostima po pretincima (unos, verifikacija, druga verifikacija) i žiro računu uplate.

6.10. Raspoloživo stanje računa za plaćanje

Raspoloživim sredstvima/raspoloživim stanjem, razumijeva se stanje sredstava na računu od prethodnog dana uvećano za dnevni priljev sredstava, sredstva po dopuštenom prekoračenju te sredstva rezervacije po kartičnom poslovanju, a umanjeno za dnevni odljev, do momenta utvrđivanja salda te za iznose rezervacije sredstava po kartičnom poslovanju.

Banka ili Pružatelj platne usluge koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice može Banci ili Pružatelju platne usluge koji vodi račun poslati upit o raspoloživosti na temelju kojega se daje odgovor je li iznos potreban za izvršenje platne transakcije na temelju kartice ili platnog instrumenta na temelju kartice raspoloživ na računu za plaćanje platitelja ako je platitelj dao izričitu suglasnost za postavljanje upita o raspoloživosti Banka ili Pružatelj platne usluge koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice, ako je platitelj inicirao platnu transakciju karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice koji je izdala Banka ili Pružatelj platne usluge u iznosu za koji se traži odgovor o raspoloživosti.

Banka ili Pružatelj platne usluge koji vodi račun dužan je Banci ili Pružatelju platne usluge koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice dati odgovor "da" ili "ne" na upit iz prethodnog stavka, ako je račun platitelja dostupan online u trenutku zaprimanja upita o raspoloživosti, ako je platitelj dao izričitu suglasnost Banci ili Pružatelju platne usluge koji vodi račun da odgovara na takve upite Banke ili određenog Pružatelja platne usluge koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice, te pod uvjetom da je ova suglasnost dana prije no što je podnesen prvi upit o raspoloživosti.

Banka ili Pružatelj platne usluge koji vodi račun ne smije na temelju odgovora onemogućiti raspolaganje novčanim sredstvima na računu za plaćanje platitelja, a banka ili Pružatelj platne usluge koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice ne smije pohranjivati dobiveni odgovor, već ga koristiti isključivo za potrebe izvršenja konkretne platne transakcije.

Banka ili Pružatelj platne usluge koji vodi račun dužan je informirati platitelja na njegov zahtjev o Banci ili Pružatelju platne usluge koji je podnio konkretan upit i o danom odgovoru.

Uvjeti odobravanja okvirnog kredita utvrđeni su Odlukom Banke.

S vremenom zaprimanja naloga za postupanje po osnovama za plaćanje u Banci, Banka prestaje u ukupna raspoloživa stanje računa za plaćanje uključivati sredstva

po odobrenom okvirnom kreditu i ta sredstva, Banka ne koristi za izvršavanje naloga za plaćanje po zaprimljenom nalogu za postupanje po osnovama za plaćanje. Banka privremeno, do podmirenja zaprimljene osnove za plaćanje, ograničava korisniku korištenje odobrenog okvirnog kredita.

Klijent ima evidentirane neizvršene osnove za plaćanje, Banka ta sredstva prenosi na račun za plaćanje i ona služe kao pokriće za navedena plaćanja. Vlasnik debitne kartice uplate gotovine može obavljati i na bankomatima. Uplaćena sredstva na bankomatu odmah su dostupna za raspolaganje tj. povećavaju raspoloživo stanje na transakcijskom računu.

Bankomati su opremljeni uređajima za prepoznavanje krivotvorenih novčanica i takve novčanice neće biti uplaćene na transakcijski račun nego će iste biti zadržane u bankomatu. U tom slučaju na račun Klijenta bit će uplaćen samo iznos pravovaljanih novčanica. Bankomat prihvaća papirnate novčanice apoeni 5,00 eura, 10,00 eura, 20,00 eura, 50,00 eura, 100,00 eura, 200,00 eura i 500,00 eura. Maksimalna dnevna uplata iznosi 3.900,00 eura odnosno najviše 3 uplate dnevno po računu.

6.11. Izvršenje plaćanja između pružatelja platnih usluga

Rokovi izvršenja platnih transakcija između pružatelja platnih usluga utvrđeni su Terminskim planom Banke i računaju se od primitka naloga za plaćanje.

6.12. Ovlasti Banke za raspolaganje sredstvima na računu

Banka raspolaže sredstvima na računu za plaćanje temeljem ugovornih ovlasti danih od strane Klijenta.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijent daje suglasnost da Banka pogrešno knjiženje terećenja ili odobrenje Računa izvršeno bez naloga Klijenta, a koje je posljedica pogreške Banke ili njezinih vanjskih izvršitelja, može otkloniti suprotnim knjiženjem ili storniranjem. O navedenim knjiženjima Banka Klijenta obavještava na ugovoreni način, putem izvoda prometa po računu ili drugi ugovoreni način. Dodatno, Klijent može na zahtjev, dobiti informacije u poslovnicama Banke.

Banka zaprima i izvršava naloge za plaćanje zakonskih obveza i javnih prihoda koje su zadali ovlašteni organi, naloge za naplatu vrijednosnih papira i instrumenata osiguranja plaćanja te naloge s naslova izvršenja sudskih odluka i drugih ovršnih isprava, sukladno zakonskoj regulativi.

Banka je u postupku ovrhe na novčanim sredstvima korisnika samo izvršitelj naloga nadležnog tijela i pri tome ne utvrđuje niti provjerava odnose između Klijenta i osobe koja je u nalogu naznačena kao vjerovnik. Banka ne odgovara korisniku za štetu koja bi mu nastala zbog provedbe nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog tijela.

Klijent neopozivo ovlašćuje Banku da u slučaju kada na računu za plaćanje nema dovoljno sredstava, ugovornu obvezu naplati iz sredstava svih računa otvorenih u Banci.

Kada Klijent ima više računa (bilo eurskih ili deviznih) Banka je ovlaštena po svom nahođenju utvrditi redoslijed po kojem će vršiti zapljenu i prijenos sredstava radi izvršenja naloga za plaćanje.

Klijent je dužan vratiti novčana sredstva koja su na njegov račun za plaćanje upućena bez pravne osnova te potpisom Okvirnog ugovora o platnim uslugama, neopozivo i bezuvjetno ovlašćuje Banku da pogrešno uplaćena sredstva prenese s njegova računa na račun na koji su sredstva trebala biti prvobitno uplaćena.

Klijent može raspolagati uplaćenim novčanim sredstvima na svome Računu kad je iznos Platne transakcije odobren na računu Banke i kad Banka primi sve potrebne informacije za odobrenje Klijentova Računa.

Banka će platne transakcije koje dolaze od platitelja iz druge domaće ili inozemne banke obrađivati sukladno relevantnim prisilnim propisima. Ako dan kad su novčana sredstva odobrena na računu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja nije radni dan tog pružatelja usluga, odobrit će se najkasnije prvi sljedeći radni dan izuzev za nalog Instant kreditnog transfera koji su dostupni za transakcijske Račune 24 sata dnevno svakog kalendarskog dana.

6.13. Prekogranična i međunarodna plaćanja

Uz naloge za plaćanje dostavljene u Banku, Klijent ne prilaže isprave temeljem kojih se dokazuje osnova i obveza plaćanja, ali je dužan preuzeti obvezu izdvajanja i pohranjivanja originalnih isprava najmanje 5 godina nakon isteka godine u kojoj su evidentirane promjene na računima, čuvati ih na odabranom mediju kako bi bili dostupni za nesmetano obavljanje kontrole te ih bez odlaganja dati na uvid na zahtjev Banke ili tijela nadležnih za deviznu kontrolu.

Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršavati isključivo u okviru raspoloživog stanja/raspoloživih sredstava na računu navedenom u nalogu.

Ukoliko stanje nije dostatno u ukupnom iznosu zadanog naloga, Banka nalog neće izvršiti. U tom slučaju Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu nastalu uslijed neizvršavanja istog.

Banka izvršava naloge u skladu s Terminskim planom primanja i izvršenja naloga u Banku s kojim planom je Klijent upoznat prije sklapanja pojedinačnog ugovora o otvaranju računa, te koji u je dostupan na svim prodajnim mjestima Banke.

Banka u obradi naloga za devizno poslovanje primjenjuje dnevnu tečajnu listu Podravske banke d.d., ukoliko s Klijentom nije drugačije ugovoreno.

Prilikom prodaje deviza Klijentu za plaćanje u inozemstvo ili radi pologa na devizni račun Banka primjenjuje prodajni tečaj za devize iz redovne tečajne liste Banke važeće na dan kupnje ako s Klijentom nije pismeno dogovoreno drugačije.

Pokriće za nacionalna, prekogranična i međunarodna plaćanja u devizi Klijent može dati i iz deviznog ili eurskog kredita koji mu je Banka prethodno odobrila.

Ispravne naloge za plaćanje Banka izvršava putem SWIFT-a, Euro NKS i TARGET2 sustava u skladu s Terminskim planom primanja i izvršavanja naloga koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Pod ispravnim nalogom za plaćanje smatra se nalog koji sadrži podatke propisane važećom Odlukom o nalogima za plaćanje i koji su potpisale ovlaštene osobe; nalog za koji je uplaćeno pokriće u valuti plaćanja; nalog za koji je osigurano pokriće naknade na računu Klijenta.

Klijent ovlašćuje Banku da može naplatiti naknadu za usluge kao i troškove posredničkih banaka nastalih prilikom izvršavanja platne transakcije iz raspoloživih sredstava na njegovom računu. Naknada se naplaćuje odmah, prije izvršenja transakcije.

Za ispravnost podataka navedenih u nalogu za plaćanje za prekogranična i međunarodna plaćanja i za istinitost posla odgovara Klijent.

6.14. Naplate iz inozemstva

Račun korisnika priljeva Banka odobrava s valutom odobrenja računa Banke u inozemstvu ili u drugoj domaćoj banci. U slučaju da inozemna banka ili druga domaća banka opozove ili izmijeni nalog do datuma valutacije, Banka neće obraditi priljev i s te osnove oslobađa se bilo kakve odgovornosti ili obveze prema korisniku priljeva.

Naplatu u stranoj gotovini Banka će obraditi isti dan kad od Klijenta primi stranu gotovinu i propisanu dokumentaciju. U slučaju da dokumentacija koju je dostavio Klijent nije potpuna, stranu gotovinu Banka će zaprimiti u privremeni depozit, a Klijent moći će njome raspolagati po dostavi ispravne dokumentacije u Banku. Prijenos deviznih sredstava na drugu banku u zemlji Banka će izvršiti u skladu s terminskim planom zaprimanja naloga u Banku koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta, po primitku naloga za plaćanje Klijenta, koji mora sadržavati podatke propisane Odlukom o nalogima za plaćanje. Klijent ovlašćuje Banku da može naplatiti naknadu za usluge kao i troškove posredničkih banaka nastalih prilikom izvršavanja platne transakcije iz raspoloživih sredstava na njegovom računu. Naknada se naplaćuje odmah, prije izvršenja transakcije.

6.15. Poslovanje s trajnim nalogima i izravna terećenja

Klijent može s Bankom sklopiti posebne ugovore kojima Banku ovlašćuje da na teret njegovog računa obavlja redovna ili povremena plaćanja na način da provodi platnu transakciju u korist primatelja plaćanja prema uvjetima koje definira Klijent (račun primatelja plaćanja, iznos plaćanja, razdoblje trajanja, dinamika plaćanja) (u daljnjem tekstu: Trajni nalog); u slučaju bilo kakve promjene po uvjetima koje je klijent definirao trajnim nalogom Klijent je obavezan o istima obavijestiti Banku. Banka ne preuzima odgovornost za ispravno izvršenje trajnih naloga u slučaju ako je došlo do promjene o kojoj Klijent nije obavijestio Banku ili podmiruje klijentove obveze prema primatelju plaćanja na temelju podataka

koje Banci dostavi primatelj plaćanja (u daljnjem tekstu: Izravno terećenje).

Izravna terećenja mogu se ugovarati samo na teret eurskih transakcijskih računa Klijenata.

Banka će izvršavati izravna terećenja u skladu s uvjetima dostavljenim od strane primatelja plaćanja. Ako zadani dan za plaćanje izravnog terećenja nije radni dan, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan. Klijent je dužan osigurati sredstva na računu najkasnije do vremena definiranog u Terminskom planu. Banka izvršava izravno terećenje u cijelosti ili djelomično ovisno o raspoloživom stanju na računu, sukladno ugovorenom s primateljem plaćanja. U slučaju da se izravno terećenje ne provede na zadani dan zbog nedovoljno sredstava, pokušat će se naknadno izvršiti određeni broj dana ako tako definira primatelj plaćanja.

Pod pojmom primatelj plaćanja, a u svrhu ugovaranja i provođenja izravnog terećenja razumijeva se isključivo primatelj plaćanja koji s Bankom ima sklopljen ugovor kojim se regulira provedba izravnih terećenja.

Ugovor o provođenju izravnog terećenja Klijent može sklopiti direktno s Bankom ili preko primatelja plaćanja. U slučaju da Klijent zahtjev za Izravno terećenje podnese preko primatelja plaćanja, ugovor se smatra sklopljenim u trenutku kada primatelj plaćanja podatke potrebne za izvršenje transakcije Izravnog terećenja dostavi Banci.

Banka će izvršavati trajne naloge u skladu s uvjetima definiranim od strane Klijenta. Ako zadani dan za plaćanje Trajnog naloga nije radni dan, plaćanje će se provesti prvi sljedeći radni dan. Klijent je dužan osigurati sredstva na računu najkasnije do vremena definiranog u Terminskom planu. Banka izvršava trajni nalog samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće čitavog definiranog iznosa plaćanja. U slučaju da se trajni nalog s definiranim fiksnim iznosom plaćanja ne izvrši na zadani dan zbog nedovoljno sredstava na računu, plaćanje će se pokušati provesti do kraja tekućeg mjeseca, nakon čega se nalog biti storniran.

Trajni nalog prestaje važiti na definirani datum ili po otkazu od strane Klijenta.

Radni dani za izvršenje platnih transakcija instant plaćanja su svi dani u tjednu neovisno je li neki od njih nedjelja, blagdan ili drugi, mjerodavnim propisom definirani neradni dan u Republici Hrvatskoj.

Ugovori o trajnom nalogu i/ili izravnom terećenju se automatski raskidaju zatvaranjem računa na teret kojeg se provodi plaćanje.

Banka može jednostrano raskinuti ugovor o trajnom nalogu i izravnom terećenju bez otkaznog roka ako se Klijent po procjeni Banke ne pridržava ovih Općih uvjeta, neuredno podmiruje svoje obveze ili ako Klijentovo poslovanje, po isključivoj procjeni Banke, predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

Banka može otkazati ugovor o trajnom nalogu i izravnom terećenju s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.

Sve reklamacije vezane uz datum dospijeca i iznos izvršenog Izravnog terećenja Klijent će rješavati direktno s primateljem plaćanja.

Svi ugovoreni trajni nalozi, sva izravna terećenja te sva plaćanja inicirana u kunama prije 1. siječnja 2023. izvršavaju se u eurima u iznosu koji odgovara iznosu kuna navedenom u nalogu za plaćanje uz primjenu fiksnog tečaja konverzije i primjenom istog jedinstveno propisanog pravila za preračunavanje i zaokruživanje definiranog Zakonom.

6.16. Izdavanje platnih instrumenata

Po otvorenom računu za plaćanje, Banka može izdati Klijentu i Opunomoćenicima, platne instrumente na njegov zahtjev, sukladno važećim Općim pravilima i uvjetima koji reguliraju izdavanje i korištenje platnih instrumenata te Odluci o tarifi naknada. Opunomoćeniku Banka izdaje Karticu koja glasi na njegovo ime te nosi broj transakcijskog računa Klijenta.

Transakcije učinjene Karticom terete račun za plaćanje s datumom knjiženja transakcije.

Kartica glasi na ime, neprenosiva je i može je koristiti samo osoba čije je ime otisnuto na kartici i izdaje se na razdoblje od tri godine. Kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na prodajnim mjestima u Hrvatskoj i inozemstvu, koja imaju istaknute oznake kartice, pri kupnji robe i usluga te za plaćanje računa na bankomatima Banke do iznosa sredstava raspoloživih na računu za plaćanje.

Klijent i/ Opunomoćenik, solidarno odgovaraju za sve troškove nastale korištenjem kartice. Prilikom korištenja kartice na bankomatima i EFTPOS-u krajnji korisnik se identificira PIN-om.

Opunomoćenik prihvaća da njegov PIN, utipkan i provjeren na bankomatu ili EFTPOS terminalu, odnosno potpis na potvrdi EFTPOS terminala koji nema PIN modul, bude isključiva i nedvojbeno potvrda o obavljenoj usluzi prilikom terećenja računa vezanog uz Karticu.

Opunomoćenik može podizati gotovinu te plaćati robu i usluge isključivo u granicama raspoloživih sredstava na računu vezanom uz karticu, a iznos učinjenog troška međunarodne transakcije preračunava se u eure rema prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke koji vrijedi na dan terećenja Banke.. 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, Banka iskazuje naknadu za preračunavanje valuta u obliku postotne marže. Banka utvrđuje iznos gotovine i iznos za plaćanje roba i usluga koji se mogu koristiti putem bankomata i EFTPOS terminala, na razini Klijenta i Opunomoćenika.

6.17. Obveza Klijenta i njegovih opunomoćnika kao korisnika platnih instrumenata Banke

Klijent ili njegov opunomoćenik koji je ovlašten koristiti se platnim instrumentom dužni su:

1) koristiti se platnim instrumentom u skladu s ovim Općim uvjetima i odredbama okvirnog ugovora kojim je

regulirano izdavanje i korištenje tog platnog instrumenta i

2) bez odgađanja obavijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju.

Klijent ili njegov Opunomoćenik je dužan, neposredno nakon primitka platnog instrumenta poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta. Primatelj plaćanja (trgovac) je dužan informirati korisnika (kupca robe/usluga) o eventualnom preračunu valuta, tečaju, naknadi.

6.18. Ograničenja za korištenje platnih instrumenata

Klijent i Banka ugovaraju limite trošenja za platne transakcije koje se izvršavaju platnim instrumentom koji su podložni promjena, a o kojima će Banka Klijenta obavijestiti na svim prodajnim mjestima Banke i na internetskim stranicama Banke: <http://www.poba.hr>.

Banka zadržava pravo da može blokirati transakciju i/ili platni instrument zbog razloga:

1. koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta
2. koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare
3. u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja
4. u slučaju gubitka i/ili krađe platnog instrumenta
5. u slučaju zaprimanja informacije o prestanku rada Klijenta odnosno smrti Opunomoćenika
6. ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, odnosno ako Korisnik kartice na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje kartice te nastavak zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske,

Banka je ovlaštena određenom pružatelju usluge informiranja o računu ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja uskratiti pristup računu na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup tog pružatelja usluga računu ili neovlašteno iniciranje transakcije ili pristup odnosno iniciranje transakcije s ciljem prijevare.

Banka je dužna obavijestiti Korisnika platnog instrumenta odnosno pružatelja usluge informiranja o računu ili pružatelja usluge iniciranja plaćanja o namjeri i razlozima za blokiranje transakcije i/ili platnog instrumenta na adresu ili telefon naveden prilikom otvaranja računa. Ukoliko Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika, učinit će to odmah po blokadi. Korisnik može, ako posumnja da postoji zlouporaba ili da će zlouporaba nastupiti, zatražiti blokadu pristupa pojedinim ili svim direktnim kanalima predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnicu Banke ili putem poziva u Info centar 072 20 20 20.

6.19. Odgovornost za štetu

Klijent odgovara za štetu koja nastane zlouporabom kartice do momenta prijave gubitka-krađa-nestanka kartice. Nakon prijave, štetu snosi Banka. U slučaju gubitka-krađe-nestanka kartice, za isplate uz korištenje PIN-a, štetu snosi Klijent. Za štete nastale krivotvorenim karticom, štetu snosi Banka.

Klijent ili Korisnik kartice dužni su oštećenu ili neispravnu Karticu vratiti Banci prerezanu, osobno ili poštom. Banka će oštećenu karticu poništiti i izdati novu.

6.20. Blokada računa za plaćanje

Banka može blokirati transakcijski račun ili platni instrument zbog razloga koji se odnose:

- na sigurnost platnog instrumenta
- na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.
- U slučaju da Banka ne može kvalitetno provesti Dubinsku analizu ili ažuriranje Dubinske analize zbog nekooperativnosti stranke.
- U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zluporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma,

Banka može blokadom privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korištenje određenih ili svih funkcionalnosti transakcijskog računa i pripadajućih platnih instrumenata. Banka blokira transakcijski račun te pripadajuće platne instrumente i u slučaju saznanja o smrti opunomoćenika Klijenta ili u slučaju gubitka, nestanka ili krađe platne kartice/drugih platnih instrumenata, odnosno temeljem naloga za prisilnu naplatu od FINE.

Korisnik kartice snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje kartice. U slučaju gubitka ili krađe kartice korisnik kartice dužan je u najkraćem roku obavijestiti Banku radi sprečavanja zloupotrebe i to na telefon broj 072 20 20 20 ili 01 30 78 699 (broj EGCP – Erste Group Card Processor).

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. U slučaju gubitka ili krađe kartice Banka ne preuzima nikakvu financijsku odgovornost za nastalu štetu.

Ukoliko korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku i prerezanu karticu odmah vratiti Banci. Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi kartice, Banka će korisniku izdati novu karticu.

Ukoliko je prijava gubitka, nestanka ili krađe platne kartice ili drugog instrumenta raspolaganja sredstvima transakcijskog računa izvršena putem telefona ili elektroničke pošte, Klijent je dužan Banci bez odgađanja

prijavu nestanka u bilo kojoj poslovnici Banke ili u Info centar pozivom na broj 072 20 20 20.

Po primitku prijave o nestanku kartice, Banka će blokirati nestalu karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje. Banka može provesti blokadu transakcijskog računa i bez prethodnog oduzimanja kartice.

Klijent snosi odgovornost za transakcije koje su nastale do trenutka prijave Banci o gubitku, nestanku ili krađi platne kartice odnosno nekog drugog instrumenta raspolaganja sredstvima.

Troškove nastale gubitkom/krađom platne kartice odnosno drugog instrumenta raspolaganja sredstvima transakcijskih računa snosi Klijent.

U slučaju gubitka ili krađe platne kartice, trošak izdavanja nove kartice i PIN-a snosi Klijent.

Banka će deblokirati platnu karticu i/ili transakciju ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta ili transakcije, odnosno ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade transakcije ili platnog instrumenta. Korisnika će se o deblokiranju transakcije ili platnog instrumenta obavijestiti na adresu i/ili telefonski naveden prilikom otvaranja računa. Ukoliko korisnik nije obaviješten telefonom nego nekim drugim kanalom (sms, e-mail ...itd) dužan je stupiti u kontakt s Bankom pozivom u Info centar na broj 072 20 20 20 u svrhu deblokiranja spornih transakcija.

Banka može odrediti maksimalni broj transakcija te ukupni iznos transakcija koje se dnevno provode korištenjem kartice prilikom isplate gotovine te pri kupnji robe i usluga, o čemu Banka obavještava Klijenta na internetskoj stranici Banke te u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s Vlasnicima računa.

Banka će blokirati račun za plaćanje po osnovi zaprimljenog naloga od ovlaštene institucije i postupati dalje sukladno važećim zakonskim propisima.

Za vrijeme trajanja blokade računa, Klijent i Opunomoćenik ne mogu raspolagati sredstvima na računu za plaćanje.

Blokadu računa, može izvršiti i Banka u svrhu podmirjenja svojih dospjelih potraživanja u skladu s važećim internim propisima Banke.

6.21. Usluga prebacivanja temeljem propisa o računu za plaćanje

Prebacivanje računa je usluga koja se odvija između dvije banke na području Republike Hrvatske uređena Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu koja se sastoji u prijenosu informacija o svim ili određenim trajnim nalogima, izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu te dijela ili cijeloga pozitivnog stanja na drugi transakcijski račun koji se otvara u banci koja je primatelj (nova banka), uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa u banci koja je prenositelj (stara banka). Opseg usluge prebacivanja Klijent definira u Punomoći za prebacivanje računa.

Banka može Klijentu pružiti uslugu prebacivanja pojedinih usluga po transakcijskim računima ugovorenim u drugoj banci temeljem specijalne punomoći čiji je sadržaj određen važećim propisom, na obrascu koji Banka uručuje Klijentu (u daljnjem tekstu: punomoć za prebacivanje). Krediti, štednja, elektronički kanali i ostale usluge koje nisu predmet usluge prebacivanja Klijent mora dogovoriti i po potrebi ugovoriti s bankom koja je primatelj.

Usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu na Banku (dalje u tekstu: Usluga) :

- informacija o svim ili određenim trajnim naložima, izravnim terećenjima/SEPA izravnim terećenjima i ponavljajućim uplatama koji se izvršavaju na transakcijskom računu u drugoj banci i/ili
- dijela ili cijelog pozitivnog stanja s transakcijskog računa otvorenog u drugoj banci na transakcijski račun u Banci, uz zatvaranje ili bez zatvaranja transakcijskog računa kod druge banke
- informacija o datumu od kada se trajni nalozi ugovoreni u drugoj banci mogu početi izvršavati u Banci, te kada će se izravna terećenja početi izvršavati u Banci.

Temeljem punomoći za prebacivanje u Banku pojedinih ili svih Usluga po transakcijskom računu otvorenim u drugoj banci, ugovara se korištenje i vođenje transakcijskog računa u Banci u slučaju da klijent već nema ugovoren transakcijski račun u Banci. U tom slučaju korisnik računa ugovara otvaranje i korištenje transakcijskog računa u svemu u skladu s ovim Općim uvjetima. Klijent može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od 3 radna dana od datuma potpisivanja Punomoći. Za uslugu prebacivanja računa Banka ne naplaćuje naknadu. Naknada za prijenos sredstava naplaćuje se sukladno Odluci o tarifi naknada bez dodatne suglasnosti od strane Klijenta.

U svrhu prebacivanja izvršenja trajnih naloga i izravnih terećenja, Klijent nije obavezan s Bankom posebno ugovoriti novi trajni nalog odnosno dati novu suglasnost za izravno terećenje, već se ima smatrati da je temeljem zakonskih odredbi davanjem punomoći za prebacivanje korisnik računa dao autorizaciju/suglasnost za izvršenje trajnih naloga i izravnih terećenja navedenih u punomoć za prebacivanje.

Trajni nalozi i izravna terećenja koji su predmet prebacivanja izvršavat će se u skladu s ovim Općim uvjetima, Termanskim planom i Odlukom o tarifi naknada. Banka će započeti izvršavati trajne naloge odnosno izravna terećenja ako je iz podataka navedenih u punomoći za prebacivanje i podataka zaprimljenih od banke iz koje se prebacuje usluga moguće nastaviti izvršavati istovjetnu uslugu trajnog naloga odnosno izravnog terećenja te ako je korisnik računa osigurao sredstva na računu za naplatu naknade za izvršenje predmetnih usluga. U protivnom Banka će odmah kontaktirati Klijenta u svrhu posebnog ugovaranja trajnog naloga odnosno davanja suglasnosti za izravno terećenje, a koje Banka ima u ponudi. Ako se usluga trajnog naloga

odnosno izravnog terećenja koja je predmet prebacivanja, zbog objektivnih nemogućnosti ne započne izvršavati u zakonski predviđenom roku, usluga izvršenja prvog plaćanja u Banci na ime trajnog naloga odnosno izravnog terećenja neće biti u tom dijelu realizirana. Za nerealizirani dio usluge Klijentispostavlja pojedinačni nalog za plaćanje.

Ako klijent u punomoći za prebacivanje naloži Banci da obavijesti primatelje izravnih terećenja i/ili isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera o novom broju transakcijskog računa, Banka će po istom postupiti sukladno podacima iz punomoći za prebacivanje punomoći te podacima zaprimljenim od banke iz koje se prebacuje usluga. Banka ne odgovara za postupanje odnosno ne postupanje primatelja izravnih terećenja i/ili isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera po ispravno odaslanom obavijesti.

Klijent je dužan kontrolom računa po kojem se uspostavlja usluge koje su predmetom usluge prebacivanja utvrditi da su se iste započele izvršavati sukladno punomoći za prebacivanje te podacima zaprimljenim od banke iz koje se prebacuje usluga. U slučaju da klijent utvrdi da usluga prebacivanja u određenim dijelovima nije realizirana, klijent poduzima odgovarajuće radnje prema Banci odnosno prema isplatiteljima dolaznih kreditnih transfera i/ili primateljima izravnih terećenja.

Banka pruža i uslugu prebacivanja usluga po transakcijskim računima ugovorenim u Banci u druge banke. Klijentobavezan je odmah podmiriti sve tražbine po računu kao i troškove koji su nastali zbog korištenja kartice računa ili drugih usluga ugovoreni uz tekući račun (uključujući i tražbine koje nisu dospjele). Tražbine po računu koji je predmet prebacivanja trebaju biti podmirene najkasnije na dan koji je na Punomoći naveden kao datum zatvaranja računa. Uplate tražbina moraju biti vidljive na računu koji se prenosi do 14 sati kako bi Banka mogla zatvoriti račun na datum naveden u Punomoći.

Ako je uplata vidljiva na računu nakon tog vremena, Banka će račun zatvoriti najkasnije idući radni dan u odnosu na dan koji je naveden u Punomoći.

Ako tražbina po računu nije podmirena na dan koji je u Punomoći naveden kao datum zatvaranja računa, račun neće biti zatvoren na temelju Punomoći. U tom slučaju Klijent može otkazati račun. Uz zatvaranje računa, prestaju se izvršavati svi ugovoreni trajni nalozi kao i izravna terećenja koja su se izvršavala na teret računa koji se zatvara te se otkazuju sve usluge i proizvodi Banke koji su bili vezani uz zatvoreni račun. Zatvaranjem računa, neće se izvršiti nalozi za plaćanje zadani s datumom unaprijed.

Detaljne informacije o usluzi prebacivanja dostupne su Klijentima, bez naknade, u poslovnicama Banke i putem internetske stranice Banke www.poba.hr i sastavni su dio ovih Općih uvjeta poslovanja.

U slučaju prebacivanja računa u drugu banku ima se smatrati da je okvirni ugovor otkazan s danom

navedenim na valjanoj punomoći za prebacivanje koju je Banka zaprimila od druge banke. U slučaju da ne postoje uvjeti za otkaz okvirnog ugovora Banka će o istome odmah obavijestiti Klijenta.

U slučaju prebacivanja izvršavanja trajnih naloga i izravnih terećenja u drugu Banku ima se smatrati da je ugovor o izvršavanju trajnog naloga otkazan te suglasnosti za izravno terećenje opozvane s danom navedenim na valjanoj punomoći za prebacivanje koju je Banka zaprimila od druge banke.

6.22. SEPA izravno terećenje

Sve obveze i prava Banke i Klijenta su definirane Općim uvjetima poslovanja za potrošače za uslugu izravno terećenje/SEPA izravno terećenje.

6.23. Zatvaranje računa za plaćanje

Zahtjev za zatvaranje računa Klijent podnosi pismenim putem. Račun se zatvara na zahtjev Klijenta ili po odluci Banke ako se Klijent ne pridržava ugovornih obveza prema Banci.

Banka može zatvoriti račun i u slučaju ako po računu nema prometa ili je neaktivan u razdoblju od godine dana (nije bilo priljeva/odljeva sredstava).

Račun ovršenika poslovnog subjekta ne smije zatvoriti ako u Jedinstvenom registru računa ima oznaku blokade, a nema otvoren niti jedan drugi račun u banci. Račun ovršenika poslovnog subjekta, neovisno o oznaci blokade u Jedinstvenom registru računa, banka je dužna zatvoriti kada je ovršenik prestao postojati brisanjem iz odgovarajućeg registra i u drugim slučajevima kada je to određeno propisom.

Svako negativno stanje računa, koje nije pokriveno kreditom, smatra se nedopuštenim prekoračenjem. Ukoliko na tekućem računu dođe do nedopuštenog prekoračenja, Banka protiv Klijenta poduzima mjere u skladu s ugovornim odredbama i važećim internim aktima.

Klijent dužan je podmiriti dug najkasnije u roku od 8 (osam) dana, računajući od dana kada je Banka predala opomenu običnom pošiljkom ili otkaz preporučenom pošiljkom s povratnicom pošti s adresom Klijenta naznačenoj u ugovoru.

Na negativan saldo na računu Banka će obračunati zakonsku zateznu kamatu odnosno kamatu sukladno Odluci o kamatnim stopama za poslovne subjekte. Banka nije u obvezi udovoljiti zahtjevu Klijenta za zatvaranje računa i otkaz Okvirnog ugovora ako Klijent ima dospelih nepodmirenih obveza prema banci.

Klijent se obvezuje prije podnošenja Zahtjeva za zatvaranje transakcijskog računa podmiriti svoje obveze s bilo kojeg osnova prema Banci.

6.24. Limiti za provođenje transakcija putem Kanala direktnog bankarstva

Za provođenje transakcija putem Kanala direktnog bankarstva primjenjuju se dnevni i mjesečni sigurnosni limiti koje određuje Banka. Navedeni limiti ne primjenjuju

se na transakcije prijenosa između Računa za plaćanje istog Klijenta.

Klijent može vidjeti iznos određenog i iskorištenog limita u postavkama Kanala direktnog bankarstva ili se o njima informirati na Internetskim stranicama Banke.

Banka omogućuje Klijentu promjenu dnevnog i/ili mjesečnog iznosa limita, u kojem će se slučaju na Klijenta primjenjivati limit koji je on odredio.

Klijent može podnijeti zahtjev za promjenu dnevnog i/ili mjesečnog limita isključivo u poslovnici Banke.

Limit određen na zahtjev Klijenta primjenjuje se odmah nakon odobrenja zahtjeva i vrijedi do ponovne promjene iznosa limita.

Provjera primjenjivog transakcijskog limita izvršava se neposredno prije autorizacije platnog naloga od strane Klijenta, neovisno o trenutku izvršenja transakcije.

6.25. Provjera primatelja plaćanja

Banka Platitelju koji inicira nalog za Instant kreditni transfer, Kreditni transfer (nacionalni u eurima) i Kreditni transfer (u inozemstvo u eurima) u države jedinstvenog područja plaćanja SEPA navedene u SCTInst shemi (dalje u ovom članku Općih uvjeta: Kreditni transferi) pruža uslugu provjere Primatelja plaćanja, koja usluga obuhvaća provjeru podudaranja IBAN-a s imenom i prezimenom/nazivom Primatelja plaćanja, a nakon što Platitelj u predmetnom Nalogu za plaćanje unese podatke o imenu i prezimenu/nazivu Primatelja plaćanja i IBAN-u. U tom smislu moguće su 4 (četiri) varijante rezultata provjere Primatelja plaćanja:

- podudaranje;
- nema podudaranja;
- djelomično podudaranje (ako se podaci gotovo podudaraju, ali ne u potpunosti);
- provjera nije moguća.

Informacije o podudaranju, nepodudaranju, djelomičnom podudaranju ili nemogućnosti provjere iz prethodnog stavka pružaju se Platitelju prije autorizacije naloga za Kreditni transfer.

Ako se ime i prezime/naziv Primatelja plaćanja i IBAN koji je unio Platitelj gotovo podudaraju (djelomično podudaranje), Platitelju će se prije autorizacije naloga prikazati ime i prezime/naziv Primatelja plaćanja povezan s IBAN-om koji je naznačio Platitelj.

Ako se ime i prezime/naziv Primatelja plaćanja i IBAN koji je dostavio Platitelj ne podudaraju, djelomično podudaraju ili provjera nije moguća, Banka će, osim informacije da se navedeni podaci ne podudaraju, odnosno da se djelomično podudaraju, odnosno da provjeru nije moguće provesti, informirati Platitelja i o tome da bi autoriziranje Kreditnog transfera moglo dovesti do prijenosa novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na Primatelja plaćanja kojeg je naveo Platitelj.

U slučaju da Platitelj autorizira nalog za Kreditni transfer, za koji ga je Banka obavijestila u skladu s gornjim odredbama o nepodudaranju, djelomičnom podudaranju, odnosno o nemogućnosti provjere podataka, Platitelj će

biti odgovoran za svu štetu koja mu zbog toga nastane i Platelj u tom slučaju neće imati pravo na povrat sredstava niti pravo na naknadu štete.

Uslugu provjere Primatelja plaćanja u odnosu na Primatelje plaćanja čiji je IBAN evidentiran u Jedinstvenom registru računa Banka će pružati na način da nakon što Platelj, odnosno bankarski službenik u slučaju Naloga za plaćanje u papirnatom obliku, unese IBAN u nalog za Kreditni transfer, naziv tog Primatelja plaćanja automatski će se prenijeti iz Jedinstvenog registra računa u navedeni Nalog za plaćanje. U tom slučaju Platelj neće dobiti informaciju o podudaranju, nepodudaranju ili djelomičnom podudaranju.

Banka će Platelju koji inicira nalog za Kreditni transfer u korist svojeg Računa za plaćanje koji se vodi u Banci, Računa za plaćanje po kojem je Opunomoćenik po računu, zakonski zastupnik, skrbnik, pružiti uslugu provjere Primatelja na način da će nakon što Platelj, odnosno bankarski službenik u slučaju Naloga za plaćanje u papirnatom obliku, odabere IBAN, Banka naziv tog Primatelja plaćanja automatski unijeti u navedeni Nalog za plaćanje. U tom slučaju Platelj neće dobiti informaciju o podudaranju, nepodudaranju ili djelomičnom podudaranju.

6.a. POSEBNE ODREDBE O INSTANT KREDITNIM TRANSFERIMA

6.a.1. Nalog za plaćanje Instant kreditnog transfera

Nalog za plaćanje za Instant kreditni transfer Banka izvršava odmah nakon primitka, u skladu s Terminskim planom izvršenja platnih transakcija, ako su ispunjeni uvjeti za njegovo izvršenje.

Vremenom primitka naloga za Instant kreditni transfer smatra se trenutak u kojem je Banka zaprimila nalog za Instant kreditni transfer bez obzira na sat ili kalendarski dan.

Banka u roku od 10 sekundi od vremena primitka naloga za plaćanje za Instant kreditni transfer obavještava Klijenta, odnosno Pružatelja usluge iniciranja plaćanja ako je nalog zadan putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja, da li je iznos platne transakcije stavljen na raspolaganje Primatelju plaćanja.

Obavijest se daje Klijentu putem istog kanala kojim je nalog zadan, osim kada je nalog za Instant kreditni transfer zadan kao trajni nalog u kojem slučaju se obavijest dostavlja putem mjesečnog izvotka po računu. Banka će nakon primitka potvrde od pružatelja platnih usluga Primatelja plaćanja o završetku izvršenja Instant kreditnog transfera, ili ako ne primi takvu potvrdu u roku od 10 sekundi od primitka naloga za plaćanje za Instant kreditni transfer, Platelja obavijestiti je li iznos platne transakcije stavljen na raspolaganje na račun za plaćanje Primatelja plaćanja putem Kanala direktnog bankarstva ako je navedeni nalog za plaćanje zadan putem takvog kanala, odnosno izdat će potvrdu o tome ako je navedeni

nalog za plaćanje zadan u poslovnici Banke. Ako Banka nakon izvršenja Instant kreditnog transfera ne zaprimi potvrdu pružatelja platnih usluga Primatelja plaćanja da su u roku od 10 sekundi od vremena primitka novčana sredstva stavljena na raspolaganje na račun Primatelja plaćanja, Banka će odmah vratiti račun Klijenta u stanje u kojem je bio prije zadavanja Instant kreditnog transfera. U tom slučaju Banka će putem Kanala direktnog bankarstva, odnosno na drugi prikladan način kod zadanog Naloga za plaćanje u papirnatom obliku, obavijestiti Klijenta o tome da Instant kreditni transfer još uvijek nije izvršen te da će u slučaju naknadnog izvršenja predmetni Račun za plaćanje (ili u slučaju nedostatka sredstava bilo koji drugi račun Klijenta) biti terećen za iznos odobrenja.

U slučaju da za isti Instant kreditni transfer Banka zaprimi navedenu potvrdu o uspješno izvršenoj transakciji naknadno, po isteku prethodno navedenog roka od 10 sekundi, Klijent izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da bez ikakve daljnje suglasnosti ili privole, tereti predmetni račun Klijenta za iznos odobrenja, a ako na tom računu nema raspoloživih sredstava, da može teretiti bilo koji Račun za plaćanje Klijenta u Banci, i to redoslijedom koji Banka samostalno odredi. Ako ni na navedenim računima nema raspoloživih sredstava, Banka je ovlaštena otvoriti potraživanje na teret Klijenta u visini iznosa provedenog Instant kreditnog transfera, a Klijent je obvezan odmah uplatiti dugovani iznos u korist Banke. Banka će Klijenta bez odgode obavijestiti o izvršenom ponovnom terećenju i/ili otvaranju navedenog potraživanja na ugovoreni način.

Banka će odbiti nalog za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje Instant kreditnog transfera koje propisuje SCTInst shema te ako su pružatelj platnih usluga Primatelja plaćanja ili EuroNKSInst platni sustav odbili izvršenje naloga Instant kreditnog transfera.

6.a.2. Limit za provođenje Instant kreditnog transfera

Klijent može ugovoriti limit za izvršenje Naloga za plaćanje Instant kreditnog transfera na način da odredi maksimalni mjesečni i dnevni iznos za izvršenje svih kreditnih transfera iniciranih putem Kanala direktnog bankarstva, uključujući Instant kreditne transfere.

Klijent može definirati ili mijenjati takav sigurnosni limit isključivo u poslovnici Banke.

7. NAKNADE ZA VOĐENJE RAČUNA, KAMATE NA SREDSTVA NA RAČUNU, TEČAJEVI

Banka obračunava i naplaćuje Klijentu naknade za vođenje računa po okvirnom ugovoru i sve ostale naknade koje proizlaze iz korištenja proizvoda i usluga definiranih ovim Općim uvjetima, sukladno Odluci o tarifi naknada Podravske banke d.d. i njezinim izmjenama koje su dostupne na svim prodajnim mjestima Banke i Internet stranici Banke www.poba.hr, a s kojim je Odlukama Klijent upoznat prije sklapanja Ugovora i u cijelosti ih prihvaća te je suglasan s njihovom primjenom na Ugovor.

Klijent je suglasan da Banka obračunava kamate na sredstva na računu sukladno Odluci o kamatnim stopama Podravske banke d.d., te je suglasan da su kamatna stopa kao i način i rokovi obračuna i naplate promjenjivi i da se mijenjaju u skladu s Odlukom o kamatnim stopama Banke i njenim Izmjenama i dopunama, koje su dostupne Klijentu na svim prodajnim mjestima Banke i Internet stranici www.poba.hr, a s kojom je Odlukom Klijent upoznat prije sklapanja Ugovora i u cijelosti je prihvaća te je suglasan s njenom primjenom na ugovor.

Banka se obvezuje obavijestiti Klijenta u pismenom obliku o izmijenjenoj kamatnoj stopi petnaest dana prije njezine primjene, na adresu iz ugovora, ukoliko izmijenjena kamatna stopa nije povoljnija od trenutno važeće.

Uvjeti pod kojima se mogu mijenjati stope redovne i zatezne kamate tijekom trajanja ugovornog odnosa određuju se internim aktima Banke koji su javno dostupni svim Korisnicima platne usluge na svim prodajnim mjestima Banke i Internet stranici Banke www.poba.hr.

Za nedozvoljena prekoračenja po računu, Banka naplaćuje zatezne kamate sukladno Odluci o kamatnim stopama Podravske banke d.d. koje su promjenjive u skladu sa zakonskim propisima. Stopa zatezne kamate jednaka je najvišoj dopuštenoj stopi zateznih kamata sukladno zakonskim propisima. Kod izvršavanja deviznih naloga za plaćanja Banka primjenjuje važeću tečajnu listu Banke i Korisnika platne usluge o konkretnom tečaju unaprijed informira, ili s Korisnikom platne usluge ugovora poseban tečaj.

Sve transakcije nastale izvan Hrvatske preračunavaju se u eure prema prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke koji vrijedi na dan terećenja Banke.

8. PRAVA KLIJENTA U SLUČAJU NEUREDNO IZVRŠENE PLATNE TRANSAKCIJE

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

Klijent 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 Klijentu 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, Klijent obavijest šalje pružatelju platnih usluga koji vodi račun.

9. ODGOVORNOST BANKE ZA IZVRŠENJE NEAUTORIZIRANE, NEIZVRŠENE ILI NEUREDNO IZVRŠENE TRANSAKCIJE I POVRAT IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE

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

- kada je odgovoran Klijent, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta,
- 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;
- 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
- kada je odgovorna druga banka ili pružatelj platnih usluga u izvršavanju usluge prebacivanja računa
- ukoliko postoji opravdan razlog za sumnju u prijevaru o čemu je Banka obavijestila HNB u pisanom obliku.

U slučaju odgovornosti Banke za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, Banka je dužna na zahtjev Klijenta za povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, bez odgađanja a najkasnije do kraja prvoga radnog dana od dana terećenja računa odnosno nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranim platnim transakcijama ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način vratiti iznos te transakcije, kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu na koju Klijent ima pravo sukladno internim aktima Banke.

Ako je izvršena neautorizirana platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka koja vodi račun je na zahtjev klijenta za povratom dužna postupiti prema odredbama članka 43. Zakona neovisno o odgovornosti pružatelja usluge iniciranja plaćanja. Klijent je dužan obavijestiti Banku o takvoj transakciji odmah po saznanju, a najkasnije u roku 1 dana od dana terećenja računa. Banka će izvršiti povrat transakcije Klijentu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.

Ako je pružatelj usluga iniciranja plaćanja odgovoran za neautoriziranu platnu transakciju, dužan je Banci/ pružatelju platnih usluga koji vodi račun, na njen zahtjev, odmah naknaditi sve iznose koje je on isplatio platitelju te mu naknaditi i drugu pretrpljenu štetu. Pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je Banka potvrdila primitak naloga za plaćanje u skladu s odredbama Zakona o platnom prometu. Za sve propuste i radnje Klijentova Ovlaštenika odgovoran je isključivo Klijent te Banka ne odgovara za štetu koju je Ovlaštenik prouzročio.

Pružatelj platne usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke dokazati da je, u okviru usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentificirana, da je platna transakcija bila pravilno evidentirana te da na izvršenje

platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je on pružio.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koju je inicirao Klijent, Banka je dužna, na njegov zahtjev i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti Klijenta. Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije kada je odgovoran Klijent, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

Banka koja je odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije odgovara Klijentu i za sve naknade koje mu je naplatila kao i za sve kamate koje Klijentu pripadaju u vezi s neizvršenom ili neuredno izvršenom platnom transakcijom.

Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neautorizirane, neizvršene i/ili neuredno izvršene platne transakcije, i obračunate naknade i kamate ukoliko po procjeni Banke nastupi bilo koji od sljedećih slučajeva:

- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću;
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica Klijentove prijave, prijave opunomoćenika ili ako Klijent ili Opunomoćenik namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne ispune svoje obveze u svezi s platnim instrumentom i/ili personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama;
- ako je Banka izvršila odnosno neuredno izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog naloga za plaćanje koji je Banci predao Klijent ili Opunomoćenik;
- ako je izvršenje neautorizirane Platne transakcije posljedica uporabe ukradenoga ili izgubljenoga platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloporabljen ako Klijent ili Opunomoćenik nisu osigurali osobne elemente zaštite platnog instrumenta;
- ako Klijent nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji, kad je utvrdio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 45 (četrdesetipet) dana od dana izvršenja Platne transakcije;
- u slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr. magnetni medij, elektronička pošta, telefaks), Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka, zakašnjenja kod dostave, preinaka i/ili otkrivanja podataka;

- ako kod neuredno izvršene platne transakcije Banka dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos zadane platne transakcije u rokovima iz Terminskog plana Banke;
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije u odnosu na Klijenta banke koji je primatelj plaćanja, posljedica postupanja pružatelja platnih usluga platitelja;
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje posljedica postupanja primatelja plaćanja kod platnih transakcija iniciranih od strane primatelja plaćanja ili preko primatelja plaćanja;
- u drugim slučajevima definiranim ovim Općim uvjetima.

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.

Za sve propuste i radnje Opunomoćenika odgovoran je isključivo Klijent te Banka ne odgovara za štetu koju je Opunomoćenik prouzročio.

10. ODGOVORNOST KLIJENTA ZA NEAUTORIZIRANE TRANSAKCIJE

Klijent 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 zloporabe platnog instrumenta ukoliko Klijent nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, odnosno

2) u punom iznosu ako je postupao prijeporno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz ovih Općih uvjeta.

Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog primjerice smatra se neispunjenje ugovornih obveza koje reguliraju zaštitu platnog instrumenta i/ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica odnosno postupanje protivno odredbama Okvirnog ugovora.

Klijent platitelj, odgovara za neautorizirane platne transakcije u cjelokupnom iznosu transakcije, ako je izvršenje takvih transakcija posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zloporabe platnog instrumenta.

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

- a) ako gubitak, krađu ili zloporabu 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 obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta u skladu sa Zakonom
 - d) ako Banka ne zahtijeva pouzdanu autentifikaciju klijenta
 - e) ako Banka ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta
 - f) koje su izvršene nakon što je obavijestio Banku
 - g) ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta u skladu sa odredbama ovih Općih uvjeta

Odredba stavka b) ovog članka ne primjenjuje se u slučaju prijevarnog postupanja Platitelja/Klijenta 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 Platitelj/Klijent u cijelosti odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije.

Ako Klijent ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, gubi pravo iz ovog poglavlja koje mu pripada u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije. Rok od 13 mjeseci, ne primjenjuje se ako je Banka propustila Klijentu dati ili staviti na raspolaganje informacije o toj izvršenoj platnoj transakciji.

Ako je Klijent djelovao prijevarno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat platne transakcije, odnosno da je transakcija bila autorizirana ili uredno izvršena, a Banka je klijentu izvršila povrat takve transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama, Banka je za isti iznos ovlaštena izravno teretiti račun klijenta kao i sva druga sredstva Klijenta deponirana u Banci.

Ako Klijent osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije izvršena ili da nije uredno ili na vrijeme izvršena, teret dokazivanja istog je na Klijentu. Prethodno navedeno odnosi se i na platne transakcije inicirane preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

11. POVRAT NOVČANIH SREDSTAVA ZA AUTORIZIRANE PLATNE TRANSAKCIJE INICIRANE OD STRANE ILI PREKO PRIMATELJA PLAĆANJA

Klijent 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 Klijent uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje

Klijent 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 (srednji tečaj Hrvatske narodne banke).

Klijent/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.

Klijent gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako Banci ne podnese zahtjev za povrat u roku od 8 (osam) tjedana od datuma terećenja računa za plaćanje.

Banka može od Klijenta tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki iz 1. stavka ovog članka Općih uvjeta.

U roku od 10 (deset) radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava Banka je dužna Klijentu:

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

Banka odgovara Klijentu za sve naknade koje mu je naplatila kao i za sve kamate koje su posljedica neizvršenja, neurednog izvršenja ili zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije.

Ove odredbe ne primjenjuju se na međunarodne platne transakcije primatelje plaćanja koji nisu potrošači.

12. DOPUŠTENO PREKORAČENJE

Banka može temeljem Ugovora o dopuštenom prekoračenju odobriti klijentu korištenje dopuštenog prekoračenja kojim mu stavlja na raspolaganje novčana sredstva. Dopusšteno prekoračenje se odobrava na određeno vrijeme, na rok od 12 mjeseci.

Visina dozvoljenog prekoračenja odobrava se prema izračunu Scoring algoritma, najmanje jednom godišnje. Dopusšteno prekoračenje stavlja se na korištenje klijentu na dan sklapanja Ugovora. Dopusšteno prekoračenje odobravaju se na pismeni zahtjev klijenta prema propisanim kreditnim procedurama Banke. Dopusšteno prekoračenje na tekućem računu Banka odobrava se u valuti EUR (euro).

Kamatna stopa je fiksna do isteka roka važenja korištenja dopuštenog prekoračenja po tekućem računu. Na sredstva dopuštenog prekoračenja po tekućem računu Banka mjesečno obračunava i naplaćuje kamate u skladu

s Odlukom o kamatnim stopama Banke. Obračun efektivne kamatne stope (EKS) Banka obavlja sukladno Odluci Hrvatske narodne banke koja propisuje metodologiju izračuna efektivne kamatne stope. Efektivna kamatna stopa (EKS) kamatnjak je koji pokazuje ukupne troškove koje klijent plaća banci prilikom podizanja i otplate kredita.

Po tekućem računu koji je otvoren na ime maloljetne osobe ili osobe pod skrbništvom, Banka ne odobrava dopušteno prekoračenje.

Klijentu su u poslovnica Banke i Internet stranici www.poba.hr dostupne opće informacije o proizvodu Banke. Banka će Klijenta obavijestiti o gornjoj granici dopuštenog prekoračenja na tekućem računu, umanjenu ili ukidanju dopuštenog prekoračenja, o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi, trajanju i uvjetima korištenja dopuštenog prekoračenja, kao i o naknadama koje Banka obračunava za ovu vrstu bankovne usluge, prilikom svakog odobrenja. Banka će Klijentu obavijesti slati na njihovu kontakt adresu na način definiran ovim Općim uvjetima ili na drugi način ako je tako izričito ugovoreno. Ova obavijest može biti sadržana u izvodu prometa po računu.

Prekoračenje se ugovara na temelju pisanog Zahtjeva klijenta za ugovaranje dozvoljenog prekoračenja na osnovu stalnih primanja. Visinu dopuštenog prekoračenja Banka određuje samostalno, prema visini redovitog priljeva, a kojeg klijent ostvaruje na tekućem računu, uz mogućnost automatskog obnavljanja svake godine. Svako automatsko obnavljanje smatra se novim ugovornim razdobljem na koje se primjenjuje fiksna kamatna stopa važeća na dan obnavljanja.

Neovisno o vrsti dopuštenog prekoračenja (u daljnjem tekstu: dopušteno prekoračenje), Banka će klijentu/korisnika platnih usluga na ugovoreni način ili putem izvoda o stanju na računu za plaćanje izvještavati o iznosima i dospelosti dopuštenih prekoračenja, kamatama, naknadama, o važnim promjenama te pružiti i druge podatke kako je to određeno posebnim propisima ili Ugovorom.

Klijent ne smije obavljati platne transakcije i preuzimati obveze (neovisno o načinu preuzimanja) iznad ukupnog iznosa stanja novčanih sredstava na računu za plaćanje i dopuštenog prekoračenja. Takve platne transakcije neće se izvršavati, a Banka će poduzeti mjere ograničenja koje joj stoje na raspolaganju, kako bi se iznos nedopuštenog prekoračenja smanjio do dopuštenog, odnosno ukinuo (npr. zamrzavanje računa, otkaz Ugovora, sporazuma, korištenje sredstava osiguranja ili prisilne naplate).

U slučaju opoziva dopuštenog prekoračenja, djelomično ili u cijelosti, Banka će o tome obavijestiti klijenta najmanje 30 dana prije datuma na koji će dopušteno prekoračenje prestati postojati odnosno datuma na koji će prethodno dopušteno prekoračenje biti umanjeno te će

omogućiti korisniku računa otplatu opozvanoga a iskorištenog iznosa dopuštenog prekoračenja.

Klijentu kojemu je najavljeno umanjeno ili ukidanje dozvoljenog prekoračenja, a navedeni iznos nije podmiren u roku od 30 dana od dana dostave obavijesti, Banka će odobriti kredit za otplatu iznosa umanjenog ili ukinutog prekoračenja. Kredit se odobrava na rok od 12 mjeseci, bez dodatnog troška i s primjenom kamatne stope sukladno Odluci o kamatnim stopama a koja ne može biti veća od kamatne stope važeće za dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu.

Banka može otkazati kredit za otplatu iznosa umanjenog ili ukinutog prekoračenja ako se Klijent ne pridržava otplatnog plana, a osobito ako:

- na vrijeme ne plati dva mjesečna anuiteta,
- ako su nastupili uvjeti iz članka 364. Zakona o obveznim odnosima (raskid ugovora prije isteka roka)

Otkazni rok je 8 dana, računajući od dana primitka otkaza od strane Klijenta. Otkaz kredita za otplatu iznosa umanjenog ili ukinutog prekoračenja upućuje se Klijentu preporučenom pošiljkom s povratnicom. U slučaju da dostava otkaza Klijentu iz bilo kojeg razloga bude neuspješna te pošiljka bude vraćena Banci, Klijent je suglasan da će se svaka dostava pismena, uključujući i predmetnu, smatrati urednom već od dana predaje preporučene pošiljke pošti. Istekom otkaznog roka smatrat će se da je kredit za otplatu iznosa umanjenog ili ukinutog prekoračenja zajedno s pripadajućim kamatama i ostalim troškovima dospio na naplatu. U tom slučaju Klijent je dužan platiti Banci cjelokupnu tražbinu sa pripadajućim kamatama i troškovima do dana podmirenja.

Banka je ovlaštena samostalno, odrediti dospijeće i visinu tražbine te može prije otkaza kredita za otplatu iznosa umanjenog ili ukinutog prekoračenja poduzimati prethodne mjere naplate dospjelih, neplaćenih potraživanja.

Otplata se ne omogućuje za nedopušteno prekoračenje po računu, tj. za iznos iskorištenih sredstava iznad iznosa dopuštenog prekoračenja koje se smanjuje ili ukida. Korisnik računa može odbiti otplatu opozvanog iznosa dopuštenog prekoračenja te podmiriti opozvani a iskorišteni iznos dopuštenog prekoračenja u cijelosti najkasnije do isteka roka na koji je prethodno dopušteno prekoračenje bilo odobreno. Banka može odobriti dopušteno prekoračenje u iznosu višem od iznosa dopuštenog prekoračenja koje je najavila u obavijesti korisniku platne usluge.

Kod provedbe ovrhe na računu za plaćanje iznos dopuštenog prekoračenja neće se koristiti za potrebe namirenja vjerovnika koji su pokrenuli ovršni ili drugi postupak prisilne naplate, već prvenstveno za podmirenje tražbina Banke ili drugih s korisnikom platnih usluga unaprijed ugovorenih tražbina, a sve ukoliko posebnim propisom ne bude određeno drukčije.

Korisnik platnih usluga i Banka mogu izuzetno dogovoriti i drukčiji redoslijed plaćanja obveza korisnika platnih usluga.

Banka može umanjiti (djelomično opozvati) ili ukinuti (otkazati) odobreno dopušteno prekoračenje po tekućem računu u svako doba:

- ako Klijent uredno i na vrijeme ne izvršava svoje obveze prema Banci
- u slučaju smanjenja ili izostanka redovnih mjesečnih primanja koja utječu na visinu dopuštenog prekoračenja
- ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po računima Klijenta
- ako je po procjeni Banke došlo do pogoršanja financijske situacije Klijenta,
- ako se Klijent ne pridržava bilo koje odredbe ugovora o tekućem računu,
- u slučaju nekog drugog opravdanog razloga ili u slučaju da Klijent nije koristio odobreno dopušteno prekoračenje i/ili limit za POBArate ili POBAcash u zadnjih 12 mjeseci.

Klijent/korisnik dopuštenog prekoračenja dužan je osigurati sredstva na svojem tekućem računu kako po obračunu i terećenju za kamate ne bi prekoračio iznos odobrenog dopuštenog prekoračenja po tekućem računu. Za nenaplaćena dospjela potraživanja po dopuštenom prekoračenju po tekućem računu kao i na eventualno nedopušteno prekoračenje po tekućem računu, Banka obračunava i naplaćuje zatezne kamate u skladu s Odlukom o kamatnim stopama Banke.

Naknade za odobrenje i korištenje dopuštenog prekoračenja po tekućem računu naplaćuje se sukladno Odluci o tarifi naknada za bankovne usluge Banke. Klijent ima pravo odbiti mogućnost korištenja odobrenog prekoračenja po tekućem računu, o čemu je obavezan pisano obavijestiti Banku na adresu sjedišta Banke ili osobno u Poslovnici Banke.

13. KORIŠTENJE USLUGE POBArate LIMITA

POBArate LIMIT- usluga kojom se vlasniku tekućeg računa s redovnim mjesečnim primanjima, odobravaju novčana sredstva za podizanje gotovine s bankomata uz otplatu na više rata (POBAcash) te kupnju uz plaćanje na rate i/ili uz odgodu plaćanja na ugovorenim prodajnim mjestima (POBAshop).

POBAcash je usluga koja korisnicima tekućeg računa omogućava Mastercard debitnom karticom, podizanje gotovine na bankomatima Banke uz povrat na 3, 6, 9 ili 12 mjesečnih rata.

eCash je usluga na digitalnim kanalima koja omogućava prijenos sredstava s POBArate limita na tekući račun uz podjelu na rate te naplatu naknade u ovisnosti o broju rata.

POBAshop je usluga koja korisnicima tekućeg računa omogućava Mastercard debitnom karticom, kupnju na

rate ili plaćanje s odgodom na EFTPOS terminalima POBA-e.

Limiti se odobravaju u iznosima koji su propisani Odlukom o POBArate limitu po multivalutnom transakcijskom računu građana. Limiti ne uključuje iznos dopuštenog prekoračenja po tekućem računu. Visina limita izračunava se prema scoring algoritmu za odobrenje dopuštenog prekoračenja po tekućem računu. Limiti se odobravaju na pismeni zahtjev Vlasnika tekućeg računa prema propisanim kreditnim procedurama Banke. POBArate limit Banka odobrava na 12 mjeseci, uz mogućnost automatske obnove, prema prvotno odobrenom iznosu limita, ukoliko je korisnik uredan u poslovanju s Bankom te ukoliko ne otkaže uslugu limita 15 dana prije dospeljeća.

POBArate limit Banka odobrava na 12 mjeseci, s datumom dospeljeća koji je jednak datumu dospeljeća dopuštenog prekoračenja, ukoliko je ono prethodno ugovoreno. Ukoliko se dopušteno prekoračenje ugovara naknadno, datum dospeljeća POBArate limita se usklađuje s rokom dospeljeća prekoračenja.

Banka ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu koja bi Korisniku kartice nastala pogreškom Poslovnog subjekta, a osobito za štetu prouzrokovanu pogrešnim elektroničkim zapisom transakcije Poslovnog subjekta o dogovorenom načinu i rokovima plaćanja na EFTPOS-u.

Banka može umanjiti (djelomično opozvati) ili ukinuti (otkazati) odobreno dopušteno prekoračenje po tekućem računu u svako doba:

- ako Klijent uredno i na vrijeme ne izvršava svoje obveze prema Banci
- u slučaju smanjenja ili izostanka redovnih mjesečnih primanja koja utječu na visinu dopuštenog prekoračenja
- ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po računima Klijenta
- ako je po procjeni Banke došlo do pogoršanja financijske situacije Klijenta,
- ako se Klijent ne pridržava bilo koje odredbe ugovora o tekućem računu,
- u slučaju nekog drugog opravdanog razloga ili u slučaju da Klijent nije koristio limit za POBAshop, eCash uslugu ili POBAcash u zadnjih 12 mjeseci.

Iznimno u slučaju ukidanja ili smanjena iznosa odobrenog prekoračenja, Banka može Klijentu omogućiti neometanu otplatu preostalih obroka iskorištenog iznosa za uslugu koja omogućava podizanje gotovine s bankomata uz otplatu na više rata (POBAcash), eCash usluga na digitalnim kanalima koja podrazumijeva prijenos sredstava s POBArate limita na tekući račun uz podjelu na rate te naplatu naknade u ovisnosti o broju rata ili uslugu koja omogućava kupnju uz plaćanje na rate i/ili uz odgodu plaćanja na ugovorenim prodajnim mjestima (POBAshop), kako je odabrano kod korištenja te usluge.

Za korištenje usluge koja omogućava podizanje gotovine s bankomata uz otplatu na više rata (POBAcash) te usluge koja omogućava kupnju uz plaćanje na rate i/ili uz odgodu plaćanja na ugovorenim prodajnim mjestima (POBAshop) na bankomatima Banke obračunava se i s tekućeg računa naplaćuje jednokratna fiksna naknada određena Odlukom o tarifi naknada, a čija visina ovisi o broju rata. Naplata naknade je uvjet za podizanje iznosa na bankomatu, odnosno ukoliko raspoloživi iznos sredstava na tekućem računu nije dovoljan za podmirenje naknade isplata nije moguća.

14. ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI BANKE

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost obavljanja poslova platnog prometa u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju poslova platnog prometa.

Objektivnim smetnjama u obavljanju poslova platnog prometa smatraju se svi događaji, radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, Financijske agencije, SWIFTA-a, Euro NKS i TARGET2 sustava.

Također, isključena je odgovornost Banke:

- ako je izvršenje neautorizirane Platne transakcije, neuredno ili zakašnjelo izvršenje Platne transakcije odnosno neizvršenje Platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz za Banku Mjerodavnih propisa i/ili Sankcija;
- ako je izvršenje neautorizirane Platne transakcije posljedica prijave Klijenta ili ako Klijent slučajno ili zbog nemara nije ispunio svoje obveze u vezi s Platnim instrumentom.

15. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA

O prijedlogu izmjene općih uvjeta Banka je dužna obavijestiti korisnika 2 (dva) mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem informacije o izmjenama i sadržaju izmjena putem izvoda, putem usluga online bankarstva, na papiru, elektroničkom poštom i slanjem pisane obavijesti, a dodatno stavljanjem prijedloga izmjena općih uvjeta na Internet stranicu Banke i u poslovnice Banke, kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju izmjene općih uvjeta. Na zahtjev, Klijentu se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku. 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 klijenta 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 okvirnog ugovora.

Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje su povoljnije za Klijenta ili proizlaze iz ugovornih ovlasti Banke mogu se provesti odmah, bez prethodnog obavještanja Klijenta pod uvjetom da je ugovoren način izračuna kamatne stope ili referentni datum i indeks odnosno osnovica za određivanje takve kamatne stope ili tečaja.

Ako Klijent nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor. Izjavu o otkazu korisnik mora dostaviti u Banku u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.

Smatrati će se da je Klijent prihvatio objavljene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora pisano ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. U slučaju da Klijent odbije predložene izmjene okvirnog ugovora, smatrati će se da je Klijent otkazao Okvirni ugovor.

16. TRAJANJE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA I ZATVARANJE RAČUNA

Okvirni ugovor zaključuje se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom, raskidom ili prebacivanjem usluge vođenja računa drugom pružatelju platnih usluga u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja, osim ako su Banka i Klijent 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.

Klijent 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 ovih Općih uvjeta poslovanja.

Klijent ima pravo u roku od 14 dana odustati od ugovora nakon dana sklapanja ugovora, bez navođenja razloga uz pisanu obavijest Banci poslanu prije isteka spomenutog roka. Navedeni rok se primjenjuje isključivo kod otvaranja transakcijskog računa direktnih kanala.

Banka je ovlaštena Klijentu 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 Klijentu zaračunati posebne naknade zbog otkaza okvirnog ugovora ako Klijent otkáže okvirni ugovor koji je sklopljen na određeno vrijeme u trajanju duljem od 6 (šest) mjeseci ili na neodređeno vrijeme, ukoliko Klijent 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.

Banka pridržava pravo uskratiti određeni proizvod ili uslugu Klijentu, odnosno uskratiti pravo ponovnog odobrenja, produljenja roka korištenja ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta, bilo da je prethodno ugovoreno ili se to čini ugovorom (poput reizdavanja / prolongata korištenja određenog proizvoda ili usluge), ako je Klijent Sankcionirana osoba / Osoba koja podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama, ako je Tijelo nadležno za sankcije protiv Klijenta ili bilo koje povezane osobe podnijelo zahtjev/tužbu ili poduzelo radnju ili je pokrenulo istragu ili postupak u vezi ili radi primjene Sankcija, ako bilo koja informacija o financijskom statusu ili o drugoj bitnoj činjenici ili okolnosti koju je Klijent dao Banci, a koja bi mogla utjecati na financijski položaj Klijenta nije potpuna, točna, istinita ili ažurirana.

Klijent 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 pripis kamate ili naplata naknade i drugih troškova ne podrazumijevaju prometom po računu.

U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevare ili bilo kakvu zlorabu, 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 Klijentom, ako to smatra nužnim.

Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka ukoliko Klijent 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 klijenta u Sjedinjenim Američkim Državama (tzv. FATCA status).

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

Klijent je suglasan da Banka može raskinuti ugovor, pisanim otkazom s trenutnim učinkom koji nastaje s danom predaje preporučene pošiljke s otkazom pošti, u sljedećim slučajevima:

1. ako Klijent krši odredbe okvirnog ugovora ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Općih uvjeta posebice u slučaju Nedopuštenog prekoračenja po Računu, ili postupka protivno Mjerodavnim propisima
2. ako je Klijent pri sklapanju okvirnog ugovora ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi dostavio Banci

pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučne za pravilno i zakonito pružanje usluge

3. ako Klijent u izvršavanju ugovora s Bankom postupi protivno prisilnim propisima, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled Banke

4. ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu i nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s Mjerodavnim propisima

5. ako Klijent ne izvrši plaćanje ili zakasni s plaćanjem bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom te ako nastanu druge okolnosti ili ako prijeti nastanak drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Klijent neće uredno ispunjavati obveze po Računu

6. U drugim slučajevima određenim okvirnim ugovorom, ili ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi.

Ako Klijent ima s Bankom sklopljeno više ugovora o otvaranju i vođenju računa prestanak jednog od ugovora o otvaranju i vođenju računa ne dovodi do prestanka ostalih ugovora, osim ako je do zatvaranja tog računa došlo zbog slučajeva navedenih u točkama 1, 2, 3 i 4 ovog članka.

Prestanak ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi nema za posljedicu prestanak okvirnog ugovora.

Klijent je suglasan da Banka određuje postupak zatvaranja transakcijskog računa nakon prestanka ugovora. U slučaju prestanka ugovora Klijent je dužan u cijelosti podmiriti Banci sve obveze po transakcijskom računu kao i po ugovorima o danim uslugama nastale od prestanka okvirnog ugovora odnosno pojedinog ugovora. Zatečena sredstva na transakcijskom računu kojima Klijent nije raspolagao nakon prestanka ugovora, odnosno za vrijeme trajanja otkaznog roka dostupna su korisniku i nakon prestanka ugovora.

Ukoliko Klijent ima s Bankom ugovoreno više pojedinačnih ugovora o pojedinoj usluzi/proizvodu prestanak važenja jednog ugovora neće dovesti do prestanka važenja ostalih ugovora.

Banka je ovlaštena naplatiti naknadu za zatvaranje računa sukladno odluci o tarifi naknada za usluge platnog prometa u poslovanju s građanima, a koja je naknada ovisna o trajanju Okvirnog ugovora. Banka neće korisniku naplatiti naknadu za zatvaranje računa ako korisnik otkazuje okvirni ugovor nakon isteka 6 mjeseci.

17. IZVANSUDSKI I PRITUŽBENI POSTUPCI I POSTUPCI MIRENJA

Ako Klijent smatra da se Banka u poslovnom odnosu sa Klijentom ne pridržava odredaba okvirnog ugovora i/ili ugovora pojedinog transakcijskog računa ili ovih Općih uvjeta, ili mu je povrijeđeno neko pravo, može uputiti Banci obrazloženi pisani prigovori. Prigovor se podnosi pisanim ili elektroničkim putem na adresu sjedišta Banke,

poslovnice ili na adresu za komuniciranje navedenoj u toč. II ovih Općih uvjeta.

Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije, te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

Banka je dužna u roku od 10 (deset) dana, od zaprimanja prigovora, Klijentu dostaviti odgovor na prigovor ili obavijestiti Klijenta o mjerama i radnjama koje poduzima. Iznimno ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će konačan odgovor Klijentu dostaviti u roku 35 dana.

Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su internim aktima banke.

Prigovore koji se odnose na usluge koje pružaju pružatelji usluge iniciranja plaćanja i/ili pružatelji usluge informiranja o računu, a koji proizlaze iz ugovornog odnosa korisnika računa i tih pružatelja platnih usluga, uključujući, ali ne ograničavajući se na suglasnosti koje korisnik računa daje navedenim pružateljima platnih usluga, korisnik računa upućuje isključivo njima, pod uvjetima i na načine koje su međusobno ugovorili. Ako je riječ o prigovorima povezanim s autorizacijom i izvršenjem platnih transakcija iniciranih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, oni se upućuju Banci na jednak način kao i kad je riječ o prigovorima povezanim s platnim transakcijama iniciranim na kanalima Banke. Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Klijent koji bi mogli proizaći iz međusobnih ugovora i ovih Općih uvjeta rješavaju se primjenom prava Republike Hrvatske. Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava ugovornih obveza, može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Radi rješavanja eventualnih sporova iz Okvirnog ugovora koji nastanu u vezi sa primjenom Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, Klijent može i pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova. U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu Banke.

Za eventualne sporove iz ovih općih uvjeta, obje ugovorne strane mogu podnijeti prijedlog za rješenje spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova pri nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova - Centar za mirenje HGK, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>, odnosno u slučaju spora nadležan je stvarno nadležni sud prema sjedištu Banke.

Podnositelj prigovora potrošač koji je s Bankom zaključio ugovor putem on-line kanala i koji nije zadovoljan Bančinim 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>

U sporovima koji nastanu s Bankom kao pružateljem platnih usluga u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, potrošač može pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje.

Ako potrošač pokrene postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora, dužan je odmah pismeno o tome obavijestiti Banku, a Banka će u istom postupku sudjelovati.

Klijent prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. U svim sporovima između Klijenta i Banke nastalim u vezi ugovornog odnosa po osnovi računa, Klijent može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da u određenom roku dostavi svoje očitovanje na navode pritužba i dokaze na koje se u očitovanju poziva. Hrvatska narodna banka obavijestit će Klijenta podnositelja pritužbe o nalazu uz uputu na mogućnost provođenja mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Klijentje upoznat i suglasan da se telefonski razgovori obavljani sa info centrom Banke snimaju, u svrhu unapređenja usluge, te kako bi snimljeni razgovori u slučaju eventualnog spora između Klijenta i Banke, mogli poslužiti kao dokazno sredstvo.

18. OSOBNI PODACI

Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, u nastavku pruža Klijentu (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 Klijent 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.

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

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Ulica grada Vukovara 269g, 10000 Zagreb, e-mail adresa: 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 klijenta 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 Klijentom i

identifikacije Klijenta, 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 Klijent 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 Klijentom, Banka prikuplja i dalje obrađuje dodatne podatke o visini i vrsti dodatnih mjesečnih prihoda i osobnoj imovini Klijenta.

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 pritjecati na račun.

U svrhu utvrđivanja statusa Klijenta 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 Klijenta, poštanskom broju, ima li Klijent 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 Klijenta, poštanskom broju, državi oporezivanja te poreznom broju u državi oporezivanja Klijenta. 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 Klijentom

Osobni podaci koje je Ispitanik dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Ispitanikom mogu biti stavljeni 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.

19. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti dostupni su i na internetskoj stranici Banke www.poba.hr i u svim poslovnicama Banke.

Potpisivanjem okvirnog ugovora Klijent 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 Klijenta prije i tijekom ugovornog odnosa koristi se hrvatski jezik, osim ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

Klijent 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.

Za transakcijske račune otvorene prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, ukoliko izrijeком između Klijenta i Banke nije ugovoreno drugačije, dostava obavijesti o izmjeni Okvirnog ugovora smatrati će se izvršenom ako je ista stavljena na raspolaganje u poslovnicama Banke i na internetskim stranicama Banke. Na okvirne ugovore sklopljene do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta.

Banka će obavijestiti Klijente, na izabrani način, o izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja 15 dana prije njihova stupanja na snagu i učiniti ih dostupnima na hrvatskom jeziku i na pogodnom mjestu u poslovnim prostorijama u kojima se pružaju usluge klijentima, na Internet stranici www.poba.hr, a može ih učiniti dostupnima i na nekom drugom trajnom mediju, u elektroničkom obliku ili na drugi prikladan način.

U slučaju ako se mijenja odluka o naknadama platnog prometa koja čini sastavni dio Općih uvjeta, odnosno bilo koji od elemenata okvirnog ugovora sukladno Zakonu o platnom prometu, tada će izmjene objaviti 60 dana prije njihovog stupanja na snagu i obavijestiti klijente Banke o njima na izabrani način, te ih učiniti dostupnima na hrvatskom jeziku na pogodnom mjestu u poslovnim prostorijama u kojima se pružaju usluge klijentima te na Internet stranici Banke, www.poba.hr.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve do sada sklopljene ugovore između Banke i Klijenta, kao i na ugovore koji će biti sklopljeni nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, a koji ugovori se odnose ili imaju veze sa pružanjem platnih usluga definiranih zakonskim propisima i odredbama ovih Općih uvjeta.

Ako korisnik platne usluge do predloženog datuma početka primjene ovih Općih uvjeta ne dostavi Banci izjavu da nije suglasan s izmjenama Općih uvjeta, smatra se da je prihvatio izmjene. Zaprimanjem obavijesti o neprihvatanju izmjena i dopuna Općih uvjeta smatrat će se da je okvirni ugovor otkazan od strane Klijenta s otkaznim rokom od 30 dana ili danom stupanja na snagu predloženih izmjena Općih uvjeta poslovanja, ovisno o tome što nastupi ranije.

U slučaju kolizije odredaba 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.

Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se važeći zakonski propisi, odluke i upute nadležnih tijela, te akti i upute Banke, s kojima je Klijent upoznat prije sklapanja ugovora, te koji su mu dostupni na svim prodajnim mjestima Banke

20. STUPANJE NA SNAGU

Stupanjem na snagu i početkom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane UB-294/2025 od 24. srpnja 2025.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01. siječnja 2026.

PREDSJEDNIK UPRAVE BANKE

Daniel Unger