

## Opći uvjeti korištenja paketa tekućeg računa

### 1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:

- 1.1. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Podravska banka d.d. , registrirana pri Trgovačkom sudu u Bjelovaru, sa sjedištem u Koprivnici, Opatička 3, OIB: 97326283154, HR6323860021000010160; BIC: PDKCHR2X; internetska stranica Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr), info telefon: 072 20 20 20, e-mail: [info@poba.hr](mailto:info@poba.hr). Popis poslovnica Banke nalazi se na Internet stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Varaždinu pod brojem MBS 010000486. Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke (dalje u tekstu: HNB), koja je i nadležno nadzorno tijelo.
- 1.2. **Akti Banke** – su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci, kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom. Iz Akata Banke se za Klijente radi preglednosti sastavljaju izvadci te su isti dostupni Klijentima u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.
- 1.3. **Distributivni kanali** - u smislu ovih Općih uvjeta paketa, predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje Bančinih proizvoda i usluga. U samom tekstu Općih uvjeta pojam Distributivni kanali može značiti poslovnica Banke, internetska stranica Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr) (dalje: Internetska stranica), on-line bankarstvo, bankomati, i sl.
- 1.4. **Klijent** – u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba – potrošač koji je s Bankom, sklopio Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.5. **Paket tekućeg računa** – je paket uz kunski tekući račun koji omogućava pogodnosti u korištenju određenih osnovnih bankarskih proizvoda i usluga na način kako je to definirano u članku 3. ovih Općih uvjeta, a koje pogodnosti Korisnik usluge prihvaća prilikom potpisivanja Ugovora o otvaranju paketa tekućeg računa.
- 1.6. **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).
- 1.7. **Ugovor o paketu** – je ugovor o paketu koji je Korisnik usluge sklopio s Bankom
- 1.8. **Račun** – jest transakcijski račun koji Banka, temeljem Okvirnog ugovora i Općih uvjeta po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane, otvara Korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcijski računi, u smislu ovih Općih uvjeta su: tekući račun (kunski i devizni), žiro račun (kunski i devizni) i kunski račun po viđenju. Štedni računi građana /fizičkih osoba, koji nisu predmet ovih Općih uvjeta, kao npr. štedne knjižice, štedni depozit po viđenju, opisani su u Općim uvjetima za depozitno poslovanje fizičkih osoba/potrošača Podravske banke d.d.
- 1.9. **Korisnik usluge** – u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba – potrošač koji je s Bankom pored Okvirnog ugovora o platnim uslugama sklopio i Ugovor o paketu, te koji je ujedno i vlasnik transakcijskog računa otvorenog u Banci.

- 1.10. **Opunomoćenik** – je osoba koja je na temelju i u okviru ovlasti iz punomoći ovlaštena od strane Korisnika usluge, poduzimati radnje u ime i za račun Korisnika usluge sukladno punomoći i pravima i ograničenjima Opunomoćenika koji proizlaze iz ovih Općih uvjeta
- 1.11. **Opći uvjeti računa** – jesu Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane, koji su dostupni u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr)
- 1.12. **Opći uvjeti paketa** – su ovi Opći uvjeti korištenja paketa tekućeg računa
- 1.13. **Kartica** - platni instrument koji Korisniku usluge omogućuje izvršenje plaćanja robe i usluga bilo putem prihvatnog uređaja bilo na daljinu i/ili koji omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugim uslugama na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koji omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru shema kartičnih kuća. Banka je izdavatelj i vlasnik kartica.
- 1.14. **Usluge on-line bankarstva** - skup usluga Banke koji čine usluga mobilnog i Internetskog bankarstva Banke.
- 1.15. **Brokerske usluge** – u smislu ovih Općih uvjeta paketa jesu brokerske usluge definirane Općim uvjetima poslovanja s financijskim instrumentima (dalje u tekstu: Opći uvjeti poslovanja s financijskim instrumentima) koji su dostupni u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr)
- 1.16. **Brokerski nalog** – u smislu ovih Općih uvjeta paketa je nalog sukladan odredbi Općih uvjeta poslovanja s financijskim instrumentima
- 1.17. **Skrbničke usluge** – u smislu ovih Općih uvjeta paketa jesu skrbničke usluge definirane u Općim uvjetima poslovanja za spolove skrbništva
- 1.18. **Zahtjev za zatvaranje paketa** uz zadržavanje transakcijskog računa – je Zahtjev za zatvaranje paketa (u daljnjem tekstu „Zahtjev za zatvaranje“) koji je dostupan u poslovnicama Banke. Korisnik usluge je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati paket.
- 1.19. **Posebni opći uvjeti** – Posebni opći uvjeti poslovanja su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu.

## 2. Opće odredbe

- 2.1. Ovim Općim uvjetima paketa Banka pruža informacije paketima odnosno o pogodnostima u korištenju određenih bankarskih proizvoda i usluga te naknadama unutar paketa. Banka ovim Općim uvjetima paketa također utvrđuje uvjete otvaranja, vođenja i zatvaranja paketa.
- 2.2. U odnosu na Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane, ovi Opći uvjeti paketa smatraju se posebnima, a reguliraju prava i obveze Korisnika usluge u korištenju paketa. Potpisom Ugovorom o otvaranju paketa tekućeg računa Korisnik usluge izjavljuje da je pročitao Opće uvjete paketa, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.
- 2.3. Ovi Opći uvjeti su sastavni dio Ugovora o paketu, a zajedno s Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane i pripadajućim Općim uvjetima za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Općim uvjetima izdavanja i korištenja MasterCard Standard i Gold kartica, Odlukom o tarifi naknada za usluge u poslovanju s građanstvom, Odlukom o kamatnim

stopama građana, te Okvirnim ugovorom o platnim uslugama kojeg je Korisnik usluge sklopio s Bankom.

- 2.4. U slučaju kolizije Ugovora o paketu i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora o paketu, zatim Okvirnog ugovora, pa Opći uvjeti računa, zatim ostali sastavni dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama, a naposljetku ostali Akti Banke osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.
- 2.5. Potpisom Ugovora o paketu, Korisnik usluge daje izričitu suglasnost Banci da može poduzimati sve radnje vezane uz obradu i razmjenu njegovih osobnih podataka, što obuhvaća pravo Banke na prikupljanje, spremanje, organiziranje, uvid i prijenos osobnih podataka u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke vezano za ovaj ugovorni odnos, kao i prosljeđivanje istih sukladno zakonskim propisima, a za vrijeme trajanja ugovornog odnosa. Korisnik usluge daje suglasnost da ga Banka putem dostupnih sredstava priopćavanja (pismom, telefonom, elektroničkim putem) obavještava o proizvodima i uslugama u okviru svojih djelatnosti, ako su usmjerene na promociju ovih proizvoda, kao i drugih proizvoda i usluga Banke na adrese koje je Korisnik usluge dostavio Banci.
- 2.6. Opći uvjeti paketa dostupni su u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr)

### 3. Sadržaj paketa

3.1. Paketi omogućavaju Korisniku usluge sljedeće pogodnosti u korištenju navedenih bankarskih proizvoda i usluga, a ovisno o odabranom paketu:

- Izdavanje posebne debitne kartice multivalutnog tekućeg računa i PIN-a za Korisnika usluge, a sve bez naplate naknade za prvo izdavanje i redovno reizdavanje predmetnih kartica i PIN-ova;
- Vođenje multivalutnog tekućeg računa za Korisnika usluge;
- Korištenje usluga on-line bankarstva: POBAklik Internet bankarstvo (uz mToken), **POBAgo** mobilno bankarstvo bez naplate mjesečne naknade za predmetne usluge;
- Kreditna kartica Mastercard bez upisnine i članarine sa izradom i redovnom zamjenom;
- Ugovaranje usluge Aktiviraj sitniš bez naknade;
- Mogućnost korištenja prekoračenja bez naknade za prvo odobrenje ;
- Vođenje žiro računa bez naknade;
- 50% niža naknada na bezgotovinski transfer u kunama u poslovnicama Banke;
- Mastercard Gold kreditna kartica bez upisnine i članarine sa izradom i redovnom izmjenom;
- Mogućnost korištenja jednog Opunomoćenika;
- Ugovaranje jednog trajnog naloga;
- Korištenje brokerskih i skrbničkih usluga po povoljnijim cijenama na način kako je to opisano u poglavlju pod nazivom „Usluge sektora financijskih tržišta“;
- Usluge Pomoć na cesti, Autopass, Drugi Auto, Medins Basic ili Pomoć u kući pružene od strane ORYX Asistencije;
- usluga MIROVINA+ koja podrazumijeva isplatu mirovine 1. u mjesecu
- Kolektivno osiguranje od nezgode pruženo od strane Generali Osiguranja;
- Osiguranje od krađe gotovine na bankomatu pruženo od strane Generali Osiguranja;
- Naknada u slučaju gubitka dokumenata i kartica pruženo od strane Generali Osiguranja;

- Putno zdravstveno osiguranje pruženo od strane Generali Osiguranja.
- 3.2. U slučaju da postoji Opunomoćenik po transakcijskom računu, Opunomoćenik ne može koristiti/ugovoriti pogodnosti u korištenju bankarskih proizvoda i usluga navedenih u točki 3.1.
  - 3.3. Pored uvjeta za odobravanje ugovaranja paketa Korisnik usluge mora ispunjavati preduvjete za svaki pojedini proizvod ili uslugu unutar paketa sukladno Općim uvjetima Banke za svaki pojedini proizvod i/ili uslugu.
  - 3.4. Paket nudi i korištenje pogodnosti, vezanih uz određene nebankarske proizvode i usluge koje po sklapanju Ugovora o paketu stoje na raspolaganju Korisniku usluge, ukoliko ih isti želi koristiti. Pogodnost u korištenju nebankarskih proizvoda i usluga su ORYX paketi usluga te paketi osiguranja.
  - 3.5. Za korištenje paketa usluga ORYX Asistencije, Korisnik usluge se mora pridržavati Općih uvjeta usluga ORYX Asistencije uz paket koji je izdan od strane Banke i društva ZUBAK GRUPA d.o.o., Sesevete koji je objavljen na internetskoj stranici Banke, s čime je Korisnik suglasan.
  - 3.6. Za korištenje paketa osiguranja, Korisnik se mora pridržavati Pravilnika o uslugama pružatelja osiguranja uz paket koji je izdan od strane Banke i društva čije osiguranje je u paketu, a koje se nalazi na internetskoj stranici Banke, s čime je Korisnik usluge suglasan potpisom Ugovora o paketu.

#### **4. Ugovaranje i korištenje paketa**

- 4.1. Ugovor o paketu sklapa se na neodređeno vrijeme.
- 4.2. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike odlučuje o sklapanju ili odbijanju Ugovora o paketu te u skladu s navedenim, ima pravo odbiti ugovaranje paketa i to bez obrazloženja.
- 4.3. Postojeći Klijent Banke ili fizička osoba – potrošač koji želi postati Korisnikom usluge potpisuje ugovor o paketu u poslovnici Banke. Korisnik usluge može početi poslovati putem paketa nakon sklapanja Ugovora o paketu.

#### **5. Platne transakcije**

- 5.1. Korisnik usluge ima na raspolaganju 50% popusta za bezgotovinske kreditne transfere u poslovnici Banke za cijelo vrijeme trajanja paketa.
- 5.2. Korisnik usluge biti će oslobođen od plaćanja naknade za podizanje gotovine na bankomatima Banke i bankomatima MBNET mreže.
- 5.3. Za podizanje gotovine na bankomatima drugih banaka van MBNET mreže u RH naplaćuje se redovna naknada sukladno Odluci o tarifi naknada koja čini sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu: Odluka o naknadama).

#### **6. Naknade**

- 6.1. Naknada za korištenje paketa naplaćuje se s Računa Korisnika usluge ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o tarifi naknada bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika usluge.
- 6.2. Odluka o tarifi naknada Podravske banke d.d. je objavljena na internetskoj stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr) i u poslovnicama Banke.
- 6.3. Za korištenje paketa Korisnik usluge plaća jedinstvenu mjesečnu naknadu sukladno Odluci o tarifi naknada.
- 6.4. Korisniku usluge neće se naplaćivati pojedinačne naknade za pojedine proizvode i usluge koje su dio paketa, već će mu se ugovaranjem paketa naplaćivati jedinstvena naknada u skladu s člankom 6.3. ovih Općih uvjeta paketa.

- 6.5. Neovisno o činjenici da li Korisnik usluge koristi sve ili samo pojedine proizvode i usluge odnosno pogodnosti iz paketa i neovisno o tome da li je Korisnik usluge imao prometa po Računu ili odobreno prešutno prekoračenje po Računu/ usluzi MaestroLimit ili nije, Korisniku usluge će se uvijek naplatiti jedna jedinstvena mjesečna naknada za korištenje paketa.
- 6.6. Za iznos jedinstvene mjesečne naknade tereti se Račun Korisnika usluge zadnji dan u mjesecu za tekući mjesec.
- 6.7. Korisnik usluge može pored paketa koristiti i druge proizvode i usluge Banke koje nisu uključene u predmetni paket, ali uz obračun naknade sukladno Odluci o tarifi naknada.

## **7. Usluge Sektora financijskih tržišta**

- 7.1. Pri kupnji i prodaji deviza, za sve transakcije u protuvrijednosti od 500,00 eura ili veće, Korisnik usluge može zatražiti posebnu ponudu tečaja Banke. Po primitku ponude Korisnik usluge može izabrati tečaj iz ponude ili tečaj iz važeće tečajne liste Banke, ovisno o tome koji je tečaj u konkretnom slučaju povoljniji za korisnika.
- 7.2. Za Korisnike usluge omogućuje se primjena Tarife naknade skrbničkih usluga za korisnike paketa. Tarifa naknada skrbničkih usluga za Korisnike usluge je dokument kojim je Banka utvrdila troškove i povezane izdatke koje je Korisnik usluge dužan platiti Banci vezano uz korištenje Usluga skrbništva i koji je Korisniku usluge dostupan prilikom sklapanja Ugovora o paketu.
- 7.3. Korisniku usluge omogućuje se primjena Tarifa naknada brokerskih usluga za korisnike paketa. Tarifa naknada brokerskih usluga za korisnike paketa je dokument kojim je Banka utvrdila troškove i povezane izdatke koje je Korisnik usluge dužan platiti Banci vezano uz korištenje Brokerskih usluga i koji je Korisniku dostupan prilikom sklapanja Ugovora o paketu.
- 7.4. Internet aplikacija - POBAeBroker je programsko rješenje putem kojeg klijenti Banke mogu zadavati Brokerske naloge Banci putem Interneta, a koje je naloge moguće izvršiti na hrvatskom tržištu kapitala.
- 7.5. Pogodnosti iz ovog članka može aktivirati i koristiti samo Korisnik usluge, ne i Opunomoćenik
- 7.6. Zatvaranjem multivalutnog tekućeg računa kao i otkazivanjem Ugovora o paketu, automatski prestaju i pogodnosti korištenja brokerskih i skrbničkih usluga navedeni u ovom članku.
- 7.7. Na sve što nije uređeno ovim člankom, a tiče se usluga sektora financijskih tržišta investicijskog bankarstva Banke, primijeniti će se Opći uvjeti poslovanja s financijskim instrumentima, Opći uvjeti poslovanja za poslove skrbništva i Opći uvjeti posredovanja na inozemnim tržištima.

## **8. Paket usluga ORYX Asistencije**

- 8.1. U suradnji s društvom ZUBAK GRUPA d.o.o., Velika Gorica, - Zagrebačka 117, OIB:39135989747 (u daljnjem tekstu ORYX) Banka je svim Korisnicima paketa omogućila korištenje posebnog Paketa usluga ORYX Asistencije u skladu s Općim uvjetima usluga ORYX Asistencije uz paket, a koji je dostupan Korisnicima prilikom sklapanja Ugovora o paketu kao i na internetskoj stranici Banke.
- 8.2. Pogodnosti Paketa usluga ORYX Asistencije može aktivirati i koristiti samo Korisnik usluge, ne i Opunomoćenik.
- 8.3. Korištenje Paketa usluga ORYX Asistencije odvija se isključivo između Korisnika usluge i ORYX-a sukladno Općim uvjetima usluga ORYX Asistencije uz paket. Banka ne odgovara za usluge ORYX-a koje su usluge dio paketa i ne snosi



odgovornost ukoliko ORYX uopće ne pruži usluge ili ih ne pruži na način i pod uvjetima kako je to definirano u Općim uvjetima usluga ORYX Asistencije uz paket. U prethodno navedenim slučajevima, reklamacije i prigovore Korisnik usluge rješava direktno s društvom ORYX.

- 8.4. Sve dodatne usluge ORYX-a koje Korisnik usluge želi iskoristiti, a nisu dio usluga unutar paketa, Korisnik usluge plaća samostalno i sukladno uvjetima i Cjeniku ORYX-a.
- 8.5. Članstvo u ORYX Asistenciji traje koliko i Ugovor o paketu, osim u slučaju drugačije odluke Banke.
- 8.6. Zatvaranjem multivalutnog tekućeg računa ili otkazivanjem Ugovora o paketu, kao i u slučaju posebne odluke Banke, automatski prestaju pogodnosti korištenja Paketa usluga ORYX Asistencije.

## **9. Paket usluga osiguranja**

- 9.1. U suradnji s partnerima Banke, s kojima Banka ima potpisane ugovore o osiguranju, Banka je svim Korisnicima paketa omogućila korištenje posebnog Paketa usluga osiguranja u skladu s uvjetima o uslugama osiguranja uz paket, a koji je Pravilnik dostupan Korisnicima prilikom sklapanja Ugovora o paketu kao i na internetskoj stranici Banke.
- 9.2. Pogodnosti paketa osiguranja može aktivirati i koristiti samo Korisnik usluge, ne i Opunomoćenik.
- 9.3. Korištenje paketa usluga osiguranja odvija se isključivo između Korisnika usluge i društva za osiguranje. Banka ne odgovara za usluge osiguranja koje su dio paketa i ne snosi odgovornost ukoliko osiguratelj uopće ne pruži usluge ili ih ne pruži na način i pod uvjetima kako je to definirano u Općim uvjetima osiguratelja uz paket. U prethodno navedenim slučajevima, reklamacije i prigovore Korisnik usluge rješava direktno s društvom za osiguranje
- 9.4. Sve dodatne usluge osiguratelja koje Korisnik usluge želi iskoristiti, a nisu dio usluga unutar paketa, Korisnik usluge plaća samostalno i sukladno uvjetima i Cjeniku društva za osiguranje.
- 9.5. Osiguranje traje koliko i Ugovor o paketu, osim u slučaju drugačije odluke Banke.
- 9.6. Zatvaranjem multivalutnog tekućeg računa ili otkazivanjem Ugovora o paketu, kao i u slučaju posebne odluke Banke, automatski prestaju pogodnosti korištenja ugovorenog osiguranja.

## **10. Prestanak važenja paketa**

- 10.1. Zatvaranjem kuskog tekućeg računa ili otkazivanjem Ugovora o paketu, Banka će Korisniku usluge onemogućiti daljnje korištenje proizvoda i usluga, odnosno pogodnosti paketa te će trajno onemogućiti korištenje izdanih kartica.
- 10.2. Korisnik usluge može bez navođenja razloga u svakom trenutku otkazati Ugovor o paketu predajom vlastoručno potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj poslovnicu Banke.
- 10.3. Banka će otkazati Ugovor o paketu u slučaju da Korisnik usluge zatvori multivalutni tekući račun uz koji je sklopljen Ugovor o paketu te u slučaju smrti Korisnika usluge.
- 10.4. Banka može jednostrano otkazati bilo cijeli Ugovor o paketu bilo pojedini proizvod, uslugu ili pogodnosti unutar paketa s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.
- 10.5. Banka može jednostrano otkazati bilo cijeli Ugovor o paketu bilo pojedini proizvod, uslugu ili pogodnosti unutar paketa, bez otkaznog roka ukoliko Korisnik po

diskrecijskoj ocjeni Banke krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama, s čime je Korisnik usluge u potpunosti suglasan.

- 10.6. Korisnik usluge može u bilo kojem trenutku prestati koristiti pojedine usluge, proizvode ili pogodnosti unutar paketa osim zatvaranja multivalutnog tekućeg računa.
- 10.7. U slučaju otkazivanja paketa u tijeku tekućeg kalendarskog mjeseca, Korisniku usluge se neće naplatiti jedinstvena mjesečna naknada za korištenje paketa za taj mjesec, ako je paket zatvorio najkasnije dan prije zadnjeg radnog dana tekućeg kalendarskog mjeseca.
- 10.8. U slučaju otkazivanja Ugovora o paketu od strane Korisnika usluge, ukoliko Korisnik nastavlja koristiti multivalutni tekući račun, Banka će na zahtjev Korisnika usluge istome izdati novu karticu, izdavanje koje se naplaćuje sukladno Odluci o tarifi naknada.

## **11. Postupak podnošenja prigovora**

- 11.1. Ako Klijent smatra da se Banka u poslovnom odnosu sa Klijentom ne pridržava odredbi okvirnog ugovora i/ili ugovora pojedinog transakcijskog računa ili ovih Općih uvjeta, ili mu je povrijeđeno neko pravo, svoj prigovor podnijeti Banci:
  - poštanskom pošiljkom na adresu: Podravska banka d.d., Opatička 3, 48000 Koprivnica,
  - elektroničkom poštom na adresu: prigovor@poba.hr ili info@poba.hr,
  - na broj fax-a u vlasništvu Banke: 072/ 65 52 00,
  - putem internet stranice Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr),
  - pismeno u bilo kojoj poslovnici Banke ili
  - telefonski – putem Info centra Banke 072/20 20 20.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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.
- 11.4. Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Klijenta 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 ili općih uvjeta, može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Klijent prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci.

## **12. Zaštita povjerljivih podataka i bankovna tajna**

- 12.1. Podaci o Klijentima Banke – korisnicima tekućeg računa i paketa usluga, kao i činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim Klijentom, smatraju se bankovnom tajnom te ih Banka smije dostaviti na pisani zahtjev samo klijentu, nadležnim institucijama i drugim tijelima u slučajevima koji su propisani zakonom.

- 12.2. Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke Korisnika usluge u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Banka osobne podatke Korisnika usluge obrađuje uz privolu Korisnika usluge u svrhu za koju je dao privolu ili u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora u kojemu je Korisnik usluge stranka, kao i u drugim slučajevima određenim zakonom. Posljedica uskrate davanja podataka može uzrokovati nemogućnost otvaranja i korištenja paketa usluga.
- 12.3. Korisnik usluge je obvezan tijekom trajanja ugovornog odnosa, odmah, na ugovoreni način, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih i drugih podataka, na osnovi kojih mu je odobren paket usluga te odgovara za sve propuste ili eventualnu štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave podataka o nastalim promjenama.
- 12.4. Potpisom ugovorne dokumentacije Banka se obvezuje čuvati osobne podatke svih osoba u poslovnom odnosu s Bankom i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovih općih uvjeta.
- 12.5. Informacija o zaštiti osobnih podataka navodi koji se podaci Korisnika usluge i klijenta prikupljaju, na koji se način obrađuju, u koje se svrhe upotrebljavaju te koja su prava Korisnika usluge vezana uz iznošenje osobnih podataka.
- 12.6. Politika upravljanja osobnim podacima Podravske banke propisuje načela i pravila obrade osobnih podataka, pristup zaštiti osobnih podataka, opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.
- 12.7. Informacija o zaštiti osobnih podataka i Politika upravljanja osobnim podacima Podravske banke su dostupni klijentima Banke u poslovnicama Banke i Internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr).
- 12.8. Naziv voditelja obrade osobnih podataka i njegovo sjedište, odnosno adresa: Podravska banka d.d., Opatička 3, 48000 Koprivnica OIB: 97326283154, MB: 3015904, tel: 072 20 20 20, fax: 072-655-200, e-mail: [info@poba.hr](mailto:info@poba.hr)
- 12.9. Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Ulica grada Vukovara 269g, 10000 Zagreb i adresa elektroničke pošte: [sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@poba.hr](mailto:sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@poba.hr).
- 12.10. Korisnik usluge izrijeком dopušta Banci da prikuplja podatke potrebne za utvrđivanje statusa poreznog obveznika Sjedinjenih Američkih Država, a neophodni su zbog ispunjavanja obveza u skladu s propisima koji reguliraju primjenu FATCA-e.
- 12.11. Banka, kao voditelj zbirke osobnih podataka, uspostavlja i vodi evidenciju koja sadrži temeljne informacije o zbirci te ih dostavlja Agenciji za zaštitu osobnih podataka radi objedinjavanja u Središnjem registru koji se vodi pri toj Agenciji. Evidencije iz Središnjeg registra dostupne su javnosti (<http://registar.azop.hr>).
- 12.12. Korisnik usluge Banku mora obavijestiti u roku od 8 dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka, podataka o opunomoćenicima te drugim podacima koji se odnose na Račun. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja obveza glede dostave promjena.
- 12.13. Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje ili otkazati poslovnu suradnju u slučaju ako Korisnik usluge odbije dati privolu za obradu osobnih podataka potrebnih za uspostavu poslovnog odnosa na način kako je to propisano posebnim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te propisima o zaštiti osobnih podataka ili iz drugih razloga. U slučaju otkaza poslovne suradnje Banka će o otkazu bez odgađanja pisanim putem obavijesti Korisnika



usluge, osim ako to nije zapriječeno prisilnim propisima ili pojedinačnom odlukom suda ili drugog zakonom ovlaštenog tijela.

### **13. Završne odredbe**

- 13.1. U slučaju promjene ovih Općih uvjeta paketa Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Korisnika usluge putem dostupnih prodajnih mjesta Banke i Internet stranice [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Na zahtjev, Korisniku usluge se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.
- 13.2. Ako Korisnik usluge nije suglasan s izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Ugovor o paketu. Otkaz mora biti u pisanom obliku i potpisan vlastoručnim potpisom te zaprimljen u Banci najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrati će se da je Korisnik usluge prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena ovih Općih uvjeta paketa ne otkaže Ugovor o paketu na način naveden u ovom članku.
- 13.3. Banka se obvezuje da će sve podatke koje je saznala u vezi s Korisnikom usluge držati povjerljivima sukladno zakonskim propisima.
- 13.4. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika usluge i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 13.5. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Korisnika usluge i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi prema sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.
- 13.6. U svim sporovima između Korisnika usluge i Banke, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.
- 13.7. Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika usluge koristi se hrvatski jezik.
- 13.8. 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 Korisnik usluge upoznat prije sklapanja ugovora, te koji su mu dostupni na svim prodajnim mjestima Banke i Internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr)
- 13.9. Tekst ovih Općih uvjeta dostupan je u pisanom obliku u svim poslovnicama Banke, te na službenim internet stranicama Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Banka ih može učiniti dostupnima i na drugi prikladan način.
- 13.10. Odredbe ovih Općih uvjeta paketa stupaju na snagu i primjenjuju se od 8.travnja 2022.

U Koprivnici, 07. travnja 2022.godine.

**UB-170/2022**

**Podravska banka d.d.**