



---

## DISTRIBUCIJA PIN-a I KARTICE (odaberite jednu od ponuđenih opcija):

- Distribucija kartice na adresu Korisnika kartice i distribucija PIN-a na PBZ digitalno bankarstvo za poslovne subjekte
- Distribucija kartice u odabranu poslovnicu/Sinergo desk<sup>1</sup> kod ugovaranja kartice i kod prijave krađe/gubitka kartice, uz distribuciju PIN-a na adresu Korisnika kartice; a distribucija kartice na adresu Korisnika kartice kod obnove ili zamjene kartice<sup>2</sup>
- Distribucija kartice u odabranu poslovnicu/Sinergo desk<sup>1</sup> i distribucija PIN-a na PBZ digitalno bankarstvo za poslovne subjekte
- Distribucija kartice u odabranu poslovnicu/Sinergo desk<sup>1</sup> i distribucija PIN-a na adresu Korisnika kartice

---

## <sup>1</sup> POSLOVNICA/SINERGO DESK (za preuzimanje kartice)

Poslovnica/Sinergo desk: \_\_\_\_\_

Adresa poslovnice/Sinergo deska: \_\_\_\_\_

(ulica i kućni broj)

\_\_\_\_\_ (poštanski broj)

\_\_\_\_\_ (mjesto)

<sup>2</sup> Zamjena kartice zbog oštećenja ili zamjena kartice zbog promjene naziva Korisnika kartice/naziva Podnositelja zahtjeva koji će biti otisnut na kartici.

Tijekom važenja ugovornog odnosa, u slučajevima distribucije kartice i PIN-a, Banka provjerava jesu li ispunjeni uvjeti za prikaz PIN-a na PBZ digitalnom bankarstvu za poslovne subjekte. Ukoliko nisu, Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice su suglasni da Banka distribuira PIN na adresu Korisnika kartice, a karticu u odabranu poslovnicu/Sinergo desk kako je navedeno u ovom zahtjevu.

## ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Privredna banka Zagreb d.d., Radnička cesta 50, Zagreb, OIB 02535697732, upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, pod matičnim brojem subjekta upisa (MBS) 080002817 (dalje: Banka), kao voditelj obrade osobnih podataka, posluje u skladu s načelima Uredbe (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). Podaci za kontakt službenika za zaštitu podataka: sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@pbz.hr

Pri prikupljanju osobnih podataka klijenata, bilo da su prikupljeni od klijenta u trenutku njihovog prikupljanja bilo da su prikupljeni iz nekog drugog izvora (npr. od podnositelja zahtjeva za ugovaranje Okvirnog ugovora, ugovora o depozitu ili ugovaranje drugih ugovora za platne i ostale usluge vezane uz transakcijski račun, za ugovaranje kredita, garancija, akreditiva i drugih proizvoda i usluga Banke), Banka pruža informacije u skladu s člancima 13. i 14. Opće uredbe o zaštiti podataka, kao što su primjerice informacije o Banci kao voditelju obrade, svrhama i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju, razdoblju čuvanja podataka, primateljima podataka, izvoru podatka kao i o pravima u vezi zaštite osobnih podataka (primjerice, pravo na pristup podacima, pravo na brisanje, prigovor i dr.).

Vaše osobne podatke obrađujemo i koristimo zakonito, pošteno i transparentno, štiteći pri tome sigurnost Vaših osobnih podataka od neovlaštene ili nezakonite obrade, primjenjujući najviše tehničke, sigurnosne i organizacijske mjere zaštite. Detaljnije obavijesti o zaštiti Vaše privatnosti dostupne su Vam u dokumentu "Informacija o obradi osobnih podataka fizičkih osoba u poslovanju s poslovnim subjektima" na [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr) te u poslovnim prostorijama Banke. Potpisom ovog Zahtjeva/Pristupnice potvrđujem da sam upoznat/a da su podaci iz ovog Zahtjeva/Pristupnice nužni Banci kao voditelju obrade za zaključenje i izvršenje Ugovora o izdavanju i korištenju debitne kartice za poslovne subjekte i/ili kako bi se poduzele radnje prije sklapanja navedenog ugovora a sukladno članku 6. st. 1. toč. b) Opće Uredbe o zaštiti podataka.

## IZJAVA

Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice za kojeg se traži izdavanje debitne kartice za poslovne subjekte svojim potpisom na ovom Zahtjevu/Pristupnici potvrđuju da su upoznati s Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za izdavanje i korištenje debitne kartice za poslovne subjekte (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) te prihvaćaju obvezu poštivanja Općih uvjeta i svih promjena odredbi Općih uvjeta. Opći uvjeti su u prilogu i čine sastavni dio ovog Zahtjeva/Pristupnice, te ovdje navedeni pojmovi imaju isto značenje kako su definirani u Općim uvjetima.

Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice prihvaćaju da Privredna banka Zagreb d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) ima pravo odrediti dnevni limit potrošnje po kartici. Svojim potpisom Korisnik kartice prihvaća i izjavljuje da će karticu koristiti samo u okviru dozvoljenog limita, i to samo ako su u trenutku korištenja, odnosno plaćanja na transakcijskom računu Podnositelja zahtjeva raspoloživa sredstva potrebna za plaćanje.

Potpisom ovog Zahtjeva/Pristupnice Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice izjavljuju da su upoznati i prihvaćaju Odluku Banke o naknadama u poslovanju s domaćim i stranim poslovnim subjektima, fizičkim osobama i financijskim institucijama, Opće uvjete poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače, kao i druge opće uvjete poslovanja Banke.

Potpisom ovog Zahtjeva/Pristupnice Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice prihvaćaju pravo Banke da im ne izda debitnu karticu za poslovne subjekte.

Potpisom ovog Zahtjeva/Pristupnice, Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice izjavljuju da su uneseni osobni i drugi podaci točni.

Potpisom ovog Zahtjeva/Pristupnice Podnositelj zahtjeva, sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama, daje suglasnost Banci da sve podatke o Podnositelju zahtjeva do kojih dođe tijekom izvršavanja ovog poslovnog/ugovornog odnosa može proslijediti u centralnu bazu podataka svoje grupe u Republici Hrvatskoj i inozemstvu te je suglasan da sve članice grupe mogu imati pristup tim podacima i koristiti se njima.

Ako se ovaj Zahtjev/Pristupnica potpisuje elektroničkim putem, izrađena je i potpisana u elektroničkom obliku te u tom slučaju Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice prihvaćaju uporabu i promet ovog Zahtjeva/Pristupnice za svoje potrebe, kao i za potrebe ovog ugovornog odnosa u elektroničkom obliku Zahtjev/Pristupnica se smatra potpisanom kad je ovlaštena osoba Podnositelja zahtjeva i Korisnik kartice potpišu kvalificiranim elektroničkim potpisom (potvrđenim kvalificiranim certifikatom za elektronički potpis) s ugrađenim kvalificiranim elektroničkim vremenskim žigom, sve sukladno važećim propisima o elektroničkom potpisu. Ovaj Zahtjev/Pristupnica je Podnositelju zahtjeva i Korisniku kartice dostupna u elektroničkom obliku sukladno prethodno prihvaćenim pravilima postupanja u skladu s internim aktima Banke o korištenju PBZ sustava sigurne komunikacije. Svaki pojedinačni primjerak ovog elektroničkog dokumenta smatra se izvornikom, i ima istu pravnu snagu i proizvodi iste pravne učinke kao i isprava na papiru potpisana vlastoručnim potpisom te se može koristiti u svim radnjama za koje se traži uporaba isprava u izvornom obliku, te mu se ne može uskratiti pravni učinak i dopuštenost samo zbog toga što je u elektroničkom obliku. Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice neće osporavati pravnu snagu kvalificiranog elektroničkog potpisa na ovom Zahtjevu/Pristupnici samo zato što je sačinjen, korišten, prometovan i potpisan u elektroničkom obliku.

Ako se ovaj Zahtjev potpisuje vlastoručno na papiru, Banka zadržava jedan primjerak.

---

Korisnik kartice

---

Potpis korisnika kartice

---

Osoba ovlaštena za zastupanje

---

Potpis osobe ovlaštene za zastupanje

---

Osoba ovlaštena za zastupanje

---

Potpis osobe ovlaštene za zastupanje

---

(mjesto i datum)

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA PRIVREDNE BANKE ZAGREB D.D ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE DEBITNIH KARTICA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

### 1. Značenje pojmova

- **Opći uvjeti** – Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za izdavanje i korištenje debitnih kartica za poslovne subjekte;
- **Banka** – Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb, Radnička cesta 50, OIB: 02535697732, kreditna institucija i pružatelj platnih usluga, te vlasnik i izdavalatelj kartice kartičnog brenda s kojim ima ugovorni odnos, u skladu s ovim Općim uvjetima, upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem upisa: 080002817, IBAN: 64 23400091 0000 0001 3, internet stranica [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr). Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke;
- **Kartica** – međunarodno važeća bankovna kartica kao platni instrument koji Banka izdaje Podnositelju zahtjeva, na kojem je otisnut žig kartičnog platnog brenda u bilo kojem obliku i koja kao sredstvo omogućava ovlaštenom Korisniku kartice izvršenje plaćanja robe i/ili usluga bilo preko prodajnog mjesta i/ili na daljinu i/ ili za podizanje i/ili polaganje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju, i/ili prijenos novčanih sredstava te transakcije odobrenja. Kartica je vlasništvo Banke i nije prenosiva. Radi primjene ovih Općih uvjeta, karticom se smatra i zamjenska kartica istog kartičnog platnog brenda koja se izdaje kao zamjena za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu karticu ili u slučaju promjene relevantnih podataka (imena i/ prezimena) i drugih okolnosti Korisnika kartice.
- **Zahtjev/Pristupnica** – unaprijed otisnuti zahtjev za izdavanje poslovne kartice čijim potpisom od strane zakonskog zastupnika Podnositelja zahtjeva i Korisnika kartice ugovara izdavanje poslovne kartice kartičnog platnog brenda, prihvaćaju Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za izdavanje i korištenje debitnih poslovnih kartice i Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače, određuje limit potrošnje za Korisnika kartice;
- **Limit potrošnje** – iznos koji korisnik kartice može koristiti dnevno u zemlji i inozemstvu za podizanje gotovine i za plaćanje roba i usluga u okviru dozvoljenog limita i raspoloživih sredstava na transakcijskom računu Podnositelja zahtjeva;
- **Podnositelj zahtjeva** – pravna osoba ili fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, koji može imati status rezidenta ili nerezidenta kako je definirano Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače, koja ima aktivan transakcijski račun otvoren u Banci, koja je s Bankom sklopila ugovor o izdavanju i korištenju poslovne kartice temeljem potpisa Zahtjeva/Pristupnice i prihvatom Općih uvjeta te kojoj je Banka prihvatila zahtjev i izdala karticu na kojoj je otisnut skraćeni naziv Podnositelja zahtjeva;
- **Korisnik kartice** – fizička osoba koju je Podnositelj zahtjeva ovlastio za korištenje kartice i koja je potpisala Zahtjev/Pristupnicu i na čije ime je izdana kartica;
- **Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto umreženo na Internet koje prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem Interneta;
- **PIN** – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika kartice kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo Korisniku kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju Korisnika kartice i autorizaciju kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om;
- **Račun namire** – transakcijski račun Podnositelja zahtjeva u Banci u eurima;
- **Prodajna mjesta** – pravne i fizičke osobe koje prihvaćaju Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji svoje robe i/ili usluga;
- **Obavijest o transakcijama po kartici** – pisana obavijest Podnositelju zahtjeva o učinjenim transakcijama po kartici koju Banka dostavlja u redovitom izvratku o stanju i prometima transakcijskog računa, a koja obavijest je dostupna Podnositelju zahtjeva i putem drugih distribucijskih kanala;
- **Transakcijski račun** – Transakcijski račun je račun koji se koristi za izvršavanje platnih i ostalih transakcija, a na kojem se evidentiraju novčani primici, novčani izdaci i saldo u eurima i stranoj valuti na osnovi Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa te obavljanju platnih i ostalih usluga za ključenog između Korisnika i Banke. Korisnici mogu kod Banke otvoriti Transakcijski račun koji se vodi u eurima i/ili stranoj valuti i glasi na ime.
- **Obavijest o troškovima po kartici** – troškovi/naknade po kartici uključeni su u redovan mjesečni račun za naknade po platnom prometu na transakcijskom računu;
- **POS uređaj** (Point of Sale) – 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;
- **Beskontaktno plaćanje** – platna transakcija koja se inicira prinošenjem kartice koja ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja na POS uređaju. U skladu s pravilima kartičnih platnih shema autorizacija se provodi prinošenjem kartice uređaju, a ovisno o iznosu platne transakcije i funkcionalnostima POS uređaja, i uz unos PIN-a. Na prodajnom mjestu koje podržava beskontaktno plaćanje Korisnik može odabrati želi li karticu koristiti isključivo kontaktno na POS uređaju, o čemu se obavezuje prethodno informirati prodajno mjesto.
- **Kartična platna shema** – skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji imatelju kartice omogućuju provedbu platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod Banke kao pružatelje platne usluge;
- **Platni brend** – materijalni ili digitalni naziv, termin, znak, simbol ili njihova kombinacija, kojim je moguće odrediti Kartičnu platnu shemu za izvršenje platne transakcije na temelju kartice;
- **Uređaj za uplatu kovanog novca u EUR** – elektronički uređaj namijenjen uplati kovanog novca na transakcijske račune u eurima, na kojem se transakcije provode uz korištenje kartice i identifikaciju Korisnika kartice na način uvjetovan od samog uređaja;
- **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koja Korisniku kartice dodjeljuje Banka u svrhu autentifikacije i autorizacije, što mogu biti podaci na kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavalatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavalatelj ovlastio za korištenje te kartice, a osobito, svaki za sebe ili povezano: ime i prezime Korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na poledini ili prednjem dijelu kartice, datum važenja kartice, PIN, jednokratna zaporka i potpis Korisnika kartice na kartici;
- **Rezervacija** – rezervirani iznos sredstava na transakcijskom računu osnovom platne transakcije za koju je Korisnik kartice u ime i za račun Podnositelja zahtjeva dao suglasnost i Banka provela postupak autentifikacije, za koji Banka umanjuje ili uvećava saldo ili raspoloživi iznos sredstava na transakcijskom računu do dana terećenja ili odobrenja transakcijskog računa za iznos predmetne platne transakcije, odnosno do dana brisanja rezerviranog iznosa istekom roka definiranog u skladu s pravilima kartične platne sheme Kod rezerviranja iznosa sredstava na transakcijskom računu osnovom platne transakcije karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice u stranoj valuti, konverziju iz izvorne valute transakcije u lokalnu valutu obavlja vlasnik licence platnog brenda po pravilima konverzije i tečaju koji vlasnik licence primjenjuje u trenutku slanja podataka o platnoj transakciji za potrebe autentifikacije od strane Banke;
- **Autentifikacija** – postupak kojim Banka omogućuje provjeru identiteta Korisnika kartice ili valjanosti korištenja određenoga platnog

instrumenta uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika kartice. Ako autentifikacija obuhvaća uporabu dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik kartice zna), posjedovanja (nešto što samo Korisnik kartice posjeduje) i svojstvenosti (nešto što Korisnik kartice jest) koji su međusobno neovisni, radi se o pouzdanoj autentifikaciji;

- **Autorizacija** – postupak potvrđivanja volje Korisnika kartice u ime i za račun Podnositelja zahtjeva, u svrhu davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje. Autorizacijom Korisnik kartice prihvaća uvjete koji su mu prezentirani prije autorizacije. Načini autorizacije definirani su u ovim Općim uvjetima;
- **Bankomat** – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i uplate gotovog novca, te provjeri stanja na transakcijskom računu korisnika, kao i druge usluge koje će Banka omogućiti korištenjem ovog uređaja;
- **3-D Secure** – standard za provjeru autentičnosti Korisnika kartice u sustavu internetskih transakcija (kupnja na internetu) prema standardima koje su propisali globalni platni sustavi Mastercard i VISA. Korisnik kartice se autentificira unosom jednokratne zaporke generirane autorizacijskim/autentifikacijskim uređajem.
- **Usluga PBZ digitalnog bankarstva za poslovne subjekte** – usluga koja omogućuje Klijentu, putem Ovlaštene osobe za zastupanje i/ili imenovanih Krajnjih korisnika, prihvaćanje i korištenje bankarskih i financijskih usluga, kroz komunikacijske kanale na daljinu, uvid u i pregled salda računa i transakcija, prihvaćanje usluga certificiranja i sklapanje ugovora o bankarskim i financijskim uslugama elektroničkim putem. Usluga također omogućuje Korisniku pregled informacija o uslugama koje nudi Banka, preko Osobe ovlaštene za zastupanje i/ili imenovanih Krajnjih korisnika, u svoje ime i za svoj račun, ili u korist trećih osoba, na temelju ugovora i propisa, koje je Korisnik ugovorio. Korištenje Usluge ovisi o ponudi Banke, važećim propisima te načinu korištenja Usluge.
- **Usluge elektroničkog bankarstva** – skup usluga putem kojih je Korisniku omogućeno daljinskom elektroničkom komunikacijom obavljanje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga pri čemu nije potrebna fizička nazočnost Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu. Usluge elektroničkog bankarstva obuhvaćaju Internet bankarstva PBZCOM@NET, sms bankarstvo PBZCOM-SMS, eUred i ostale postojeće i buduće srodne usluge kojima se obavlja daljinska elektronička komunikacija između Banke i Korisnika te pružanje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga Banke

## 2. Izdavanje kartice

Kartica se može izdati isključivo na zahtjev Podnositelja zahtjeva pravne osobe ili fizičke osobe koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, koja može imati status rezidenta ili nerezidenta kako je definirano Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače, koja u Banci ima aktivan Transakcijski račun te za koju Banka ocijeni da ispunjava uvjete za izdavanje kartice.

Zahtjev za izdavanje kartice u ime i za račun Podnositelja zahtjeva podnosi osoba koja je ovlaštena za zastupanje Podnositelja zahtjeva, a u ime i za račun fizičke osobe koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, podnosi vlasnik/nositelj registrirane djelatnosti/obrtu ili poslovođa obrta ili druga fizička osoba temeljem posebne punomoći.

Podnositelj zahtjeva dostavlja popunjen i potpisan Zahtjev/Pristupnicu u Poslovnici/Podružnicu/Sektor Banke ili putem drugih distribucijskih kanala o čemu će Banka izvijestiti Podnositelja zahtjeva. Potpisom Zahtjeva/Pristupnice Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice prihvaćaju ove Opće uvjete. Ugovor o izdavanju i korištenju debitne kartice za poslovne subjekte je sklopljen prihvatom Zahtjeva/Pristupnice potpisanog od strane Podnositelja zahtjeva i Korisnika kartice, obavještanjem Banke Podnositelja zahtjeva o prihvaćanju zahtjeva, izdavanjem neaktivne kartice i njenim preuzimanjem od strane Korisnika kartice u Banci ili njezinom dostavom na adresu Korisnika kartice i aktivacijom kartice. Neaktivna kartica se aktivira na način opisan na nosaču kartice. Od trenutka aktivacije neaktivne kartice Korisnik kartice može početi koristiti karticu. Korisnik kartice je obavezan obavijestiti Podnositelja zahtjeva o preuzimanju kartice te je Podnositelj zahtjeva s time suglasan. Ovi Opći uvjeti i Zahtjev/Pristupnica čine sastavni dio Okvirnog ugovora kao poseban ugovor o drugim platnim i/ili ostalim uslugama sukladno čl. 18. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za nepotrošače.

Sve osobe navedene na Zahtjevu/Pristupnici svojim potpisom potvrđuju točnost navedenih podataka. Zakonski zastupnik Podnositelja zahtjeva svojim potpisom jamči davanje ovlaštenja Korisnicima kartica na vlastitu odgovornost. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Zahtjev/Pristupnicu, odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju izdavanja/obnavljanja kartice, bez obaveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.

Podnositelj zahtjeva iz ove točke može podnijeti zahtjev za izdavanjem novih kartica zaposlenicima pravne osobe odnosno fizičkim osobama koje obavljaju registriranu djelatnost ili drugim fizičkim osobama koje odredi Podnositelj zahtjeva u Zahtjevu/Pristupnici. Osoba kojoj je izdana kartica obvezna ju je odmah po primitku potpisati. U protivnom preuzima punu odgovornost za štetu koja bi nastala korištenjem kartice od strane neovlaštene osobe.

Svaka izdana kartica uz naziv Podnositelja zahtjeva glasi na ime i prezime Korisnika kartice, neprenosiva je i izdaje se s rokom od sedam godina te se protekom tog roka automatski ponovo izdaje na sljedećih sedam godina.

Odluku o izdavanju kartice i visini odobrenog limita potrošnje donosi Banka bez obveze obrazloženja svoje odluke Podnositelju zahtjeva.

## 3. Distribucija kartice i PIN-a

Banka će distribuirati karticu i PIN sukladno ugovorenom načinu distribucije kartice i PIN-a od strane Podnositelja zahtjeva prilikom podnošenja Zahtjeva/Pristupnice ili podnošenja zasebnog zahtjeva kojim se traži izmjena distribucije. Kartica i PIN se uvijek distribuiraju na način kako je ugovoreno Zahtjevom/Pristupnicom s time da je kanal distribucije PIN-a i kartice različit.

Kartica se može distribuirati u poslovnici ili na adresu Korisnika kartice. U slučaju odabira distribucije kartice na adresu, PIN za istu karticu se ne dostavlja na adresu, već kroz mobilnu aplikaciju usluge PBZ digitalnog bankarstva za poslovne subjekte, a preduvjet tome je da Podnositelj zahtjeva ima prethodno ugovorenu uslugu PBZ digitalnog bankarstva za poslovne subjekte.

PIN se može distribuirati na adresu Korisnika kartice ili na mobilnu aplikaciju PBZ digitalnog bankarstva za poslovne subjekte. U slučaju odabira distribucije PIN-a unutar usluge PBZ digitalno bankarstvo za poslovne subjekte, preduvjet je da Podnositelj zahtjeva ima prethodno ugovorenu i aktiviranu uslugu PBZ digitalnog bankarstva za poslovne subjekte te da Korisnik kartice kao krajnji korisnik usluge PBZ digitalnog bankarstva za poslovne subjekte ima ispunjene uvjete za prikaz PIN-a (ovlaštenje za kartično poslovanje te tehničke preduvjete za prikaz PIN-a na mobilnom uređaju sukladno Općim uvjetima korištenja PBZ digitalnog bankarstva za poslovne subjekte).

U slučaju da Korisnik kartice prestane biti krajnji Korisnik usluge PBZ digitalno bankarstvo za poslovne subjekte ili nema odgovarajuće ovlaštenje za kartično poslovanje ili nema tehničke preduvjete za prikaz PIN-a na mobilnom uređaju sukladno Općim uvjetima korištenja PBZ digitalnog bankarstva za poslovne subjekte, Banka će promijeniti distribuciju kartice u poslovnici Banke iz Zahtjeva/Pristupnice, a distribuciju PIN-a na adresu Korisnika kartice.

Ukoliko su ponovno ispunjeni uvjeti za prikaz PIN-a na mobilnom uređaju Korisnika kartice, Banka će Korisniku kartice distribuirati PIN kroz uslugu PBZ Digitalno bankarstvo za poslovne subjekte.

U slučaju redistribucije PIN-a, sukladno zahtjevu Korisnika kartice, Banka će dostaviti PIN Korisniku kartice na adresu Korisnika kartice.

#### 4. Aktivacija kartice

Zbog sigurnosnih razloga, Korisnik kartice neaktivnu karticu po preuzimanju mora aktivirati kako bi ista bila spremna za korištenje. Karticu je moguće aktivirati na sljedećim kanalima: u poslovnicima Banke, putem usluge PBZ digitalnog bankarstva za poslovne subjekte, putem usluge elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte PBZCOM@NET, na bankomatima te putem POS uređaja na prodajnim mjestima.

U slučaju zamjene postojeće kartice kojoj ističe rok važenja s novom karticom, aktivacijom na prethodno navedenim kanalima nova kartica postaje aktivna, a prethodna kartica Korisnika kartice postaje neaktivna i prestaje vrijediti. Kartica se može samo jednom aktivirati u svom životnom ciklusu.

Prilikom aktivacije kartice putem bankomata ili umetanjem u POS uređaj na prodajnom mjestu, obavezan je unos PIN-a. Nakon aktivacije kartice na bankomatu ili POS uređaju, kartica se može koristiti i za beskontaktnu transakciju.

Aktivacijom kartice putem mobilne aplikacije usluge PBZ digitalnog bankarstva za poslovne subjekte i elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte, kartica postaje aktivna i moguće ju je koristiti za Internet kupovine, s time da će Korisnik kartice prilikom prve kupnje putem POS uređaja, umetanjem kartice u POS uređaj, morati transakciju dodatno autorizirati i PIN-om.

Banka će postojećim korisnicima kartice, nakon iste roka valjanosti ili u slučaju zamjene, obnove ili promjene imena i prezimena Korisnika kartice, izdati novu neaktivnu karticu koju će dostaviti poštom na adresu Korisnika kartice evidentiranu u Banci. Tako dostavljenu karticu, Korisnik kartice prije prvog korištenja treba aktivirati, u sigurnom okruženju, sukladno obavijesti koju će mu Banka dostaviti zajedno s karticom.

#### 5. Odobravanje limita potrošnje

Limit potrošnje je ukupan dnevni iznos dozvoljene potrošnje Korisniku kartice koji je određen na Zahtjevu/Pristupnici u okviru raspoloživih sredstava na Transakcijskom računu Podnositelja zahtjeva.

Visina odobrenog limita potrošnje odnosno odobrenog dnevnog limita potrošnje korištenjem kartice na bankomatima i na POS uređajima i za kupnju putem Interneta je promjenjiva i može se naknadno smanjiti ili povećati sukladno pisanom zahtjevu ovlaštene osobe Podnositelja zahtjeva, a u okviru dozvoljenog limita od strane Banke. Korisnik kartice smije koristiti karticu samo u okviru odobrenog limita potrošnje.

#### 6. Korištenje kartice

Korisnik kartice kojemu je kartica izdana na njegovo ime može karticu isključivo koristiti u svrhu kupnje roba i/ili usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, za podizanje gotovine na bankomatima i isplatom mjestima u zemlji i inozemstvu i za uplatu gotovine na uplatno – isplatom bankomatima i uređajima za uplatu kovanog novca koja nose oznaku prihvata kartice ugovorenog kartičnog platnog brenda sukladno raspoloživim sredstvima na Transakcijskom računu Podnositelja zahtjeva te dozvoljenom limitu potrošnje od strane Banke.

Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice obavezuju se na uporabu kartice samo za poslovne potrebe.

Svaka uporaba kartice smatrat će se za potrebe primjene Uredbe 2015/751 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2015.g. o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica, upotrebom kartice za poslovne potrebe Podnositelja zahtjeva. Kartica se ne smije upotrebljavati na način i svrhe koji nisu u skladu s propisima, uključujući kupnju roba ili usluga koje su zabranjene na području država u kojoj se kartica upotrebljava.

Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice u cijelosti su odgovorni za pridržavanje svih propisa i pravila koja se mogu primjenjivati pri upotrebi kartice, uključujući, ali ne ograničavajući se na pravila koja se odnose na gospodarsko poslovanje, uvoz ili izvoz roba ili usluga, porezne propise, devizne propise i propise koji uređuju provedbu ovrhe na novčanim sredstvima.

Korisnik kartice je dužan koristiti karticu u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta.

Korisnik kartice je osobito dužan:

- karticu potpisati odmah po primitku;
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice;
- ne davati personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu kartice, osim u slučaju korištenja kartice sukladno ovim Općim uvjetima;
- ne omogućiti trećim osobama neovlašteno korištenje kartice, odnosno njezine personalizirane sigurnosne vjerodajnice i/ili korisničkog imena odnosno lozinke pod kojim je kartica registrirana za plaćanje na internetskom prodajnom mjestu;
- prije davanja sigurnosnih obilježja na internetskom prodajnom mjestu provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetskih stranica internetskih prodajnih mjesta na kojima namjerava upotrijebiti karticu;
- izbjegavati korištenja kartice i sigurnosna obilježja kartice na neprovjerenim internetskim stranicama te putem računala koja su javno dostupna;
- obavljati internetske transakcije samo putem računala ili drugih uređaja koji posjeduju odgovarajuću zaštitu od virusa i drugih štetnih programa;
- redovito provjeravati da li je kartica u njegovu posjedu te uzeti karticu nakon svakog korištenja;
- ne dopustiti da kartica izađe iz njegova vidokruga, osigurati da se svi postupci s karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom, osigurati da zaposlenik prodajnog mjesta ukoliko mu mora predati karticu, manipulira karticom isključivo pred njim;
- ne davati svoje osobne podatke kao i podatke o kartici (broj kartice, datum važenja, druga sigurnosna obilježja kao što su npr. kontrolni broj i dr.) na neprovjerenim web preglednicima, u telefonskim razgovorima s nepoznatima ili neprovjerenim osobama, ili u odgovorima na neprovjerene poruke dostavljene elektroničkom poštom;
- poduzeti sve mjere kako PIN ne bi učinio dostupan trećim osobama te PIN ni u kom slučaju priopćiti drugim osobama, što se odnosi i na članove obitelji, Banku, njezine zaposlenike, policiju i pravosudna tijela;

Svaki drugi način korištenja kartice kao i uporaba kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom te ima za posljedicu uskratu prava korištenja kartice i/ili otkaza ovog ugovornog odnosa od strane Banke. Gubitak poslovne sposobnosti Korisnika kartice, neprijavlivanje promjene podataka, neispunjavanje obveza iz ovih Općih uvjeta ima za posljedicu uskratu prava korištenja kartice i/ili otkaz ovog ugovornog odnosa od strane Banke.

Korištenje kartice nije dozvoljeno u svrhu sklapanja fiktivnih ugovora, lihvarskih ugovora, davanje garancije, osiguranja za podmirenje dugovanja, naplata dugovanja, kockanja, kupnju pornografskih sadržaja, opojnih droga, kao i za svaku drugu svrhu koja je svojom prirodom i ciljem suprotna moralu i pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Korištenje kartice u navedene svrhe smatra se zlouporabom kartice te ima za posljedicu uskratu prava korištenja kartice i/ili otkaz ovog ugovornog odnosa od strane Banke. Karticu smije koristiti isključivo osoba na čije ime kartica glasi, do proteka roka valjanosti kartice označenog na kartici. U slučaju gubitka, krađe, oštećenja kartice ili promjene relevantnih podataka te drugih okolnosti, Banka izdaje zamjensku karticu s novim PIN-om.

Kod korištenja kartice putem sredstava za komunikaciju na daljinu, uključivo za kupnju na internetskim prodajnim mjestima, Korisnik kartice koristi karticu na vlastitu odgovornost te Podnositelj zahtjeva i Korisnik preuzimaju odgovornost za svaku moguću štetu nastalu prigodom takve transakcije.

Kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju Korisnika kartice njegovim potpisom, Korisnik kartice je dužan potpisati potvrdu o transakciji na isti način kako je potpisao karticu s tim da obavezno zadržava jednu kopiju potvrde za svoju evidenciju.

Kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju PIN-om, Korisnik kartice identificira se PIN-om. Korisnik kartice je dužan poduzeti sve mjere kako PIN ne bi učinio dostupnim trećim osobama, vodeći brigu da bilo kakav pisani trag o PIN-u ne bude doveden u vezu s karticom koju koristi. Iz sigurnosnih razloga Korisnik kartice je dužan primljenu obavijest o PIN-u odmah uništiti.

Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice dužni su poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice prihvaćaju identifikaciju PIN-om kao isključivu i nedvojbenu potvrdu o identitetu Korisnika kartice i provedenoj transakciji. Štetu nastalu zlouporabom kartice i PIN-a snosi Podnositelj zahtjeva.

Zbog zaštite interesa Podnositelja zahtjeva Banka zadržava pravo na isključenje mogućnosti upotrebe kartice u pojedinim državama te na određenim prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu odnosno na internetu kada prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

Banka će, primjenjujući dostupne pouzdane kanale i način komunikacije, obavijestiti Podnositelja zahtjeva u slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti platnog instrumenta te o namjeri i razlozima blokiranja kartice, kad god je to moguće, prije blokiranja kartice, odnosno odmah nakon blokiranja kartice, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu.

### 7. Suglasnost (autorizacija) i opoziv suglasnosti za izvršenje platne transakcije

Platna transakcija koju je inicirao Korisnik kartice u ime Podnositelja zahtjeva smatra se autoriziranom od Podnositelja zahtjeva ako je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na sljedeći način:

- umetanjem ili prinošenjem kartice na prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz POS uređaja;
- umetanjem ili prinošenjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat;
- umetanjem ili prinošenjem kartice POS uređaju na isplatom mjestu radi podizanja gotovog novca te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem potvrde o transakciji generiranoj iz POS uređaja;
- unošenjem podataka s kartice, uključivo personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica zahtijevanih na internetskom prodajnom mjestu, odnosno unošenjem korisničkog imena i/ili lozinke pod kojim je kartica Korisnika kartice registrirana kao sredstvo plaćanja za kupnju putem interneta;
- umetanjem ili prinošenjem kartice uređaju za uplatu kovanog novca u eurima i/ili drugom uređaju odnosno postupanjem karticom na način kojim uređaj uvjetuje autorizaciju;
- na pojedinim prodajnim mjestima za naplatu cestarina ili naknada za parkiranje na kojima je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja u skladu s važećim propisima, definirao iniciranje elektroničkih transakcija bez potpisa Korisnika kartice ili utipkavanja PIN-a. Podnositelj zahtjeva/Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje takvih transakcija umetanjem ili prinošenjem kartice POS uređaju ili samoposlužnom uređaju.

Način davanja suglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definiran ovim Općim uvjetima uređen je ugovorom i eventualnim posebnim uvjetima za pojedinu dodatnu uslugu.

Banka je kao pružatelj platne usluge i izdavatelj platnog instrumenta u obvezi prilikom iniciranja elektroničkih platnih transakcija i pristupanja Podnositelja zahtjeva računu za plaćanje s udaljenosti, primjenjivati odnosno zahtijevati primjenu pouzdane autentifikacije, osim u slučajevima kada su važećim propisima dopušteni izuzetci, ovisno o iznosu transakcije, broju ili ukupnom iznosu uzastopnih transakcija, primatelju plaćanja ili drugim kriterijima koji su predviđeni važećom regulativom. U slučajevima u kojima je dopušteno na temelju propisanih kriterija ne primijeniti ili ne zahtijevati primjenu pouzdane autentifikacije, sama činjenica da ona nije zahtijevana ili provedena ne znači sama po sebi da transakcija nije autorizirana na ugovoreni način.

Smatra se da je provedena platna transakcija autorizirana te da je Banka postupala s dužnom pažnjom dok Podnositelj zahtjeva ne dokaže suprotno. Podnositelj zahtjeva/Korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije (naloga za plaćanje) nakon što je ista autorizirana.

Banka je ovlaštena odbiti izvršenje naloga za plaćanje koji je iniciran korištenjem kartice u slučaju korištenja kartice suprotno ovim Općim uvjetima, ako bi se izvršenjem platne transakcije, ovisno o vrsti kartice, prekoračio odobreni limit potrošnje, u slučaju sumnje na neovlaštenu upotrebu kartice ili upotrebu kartice s namjerom prijevare, u slučaju upotrebe kartice protivno prisilnim propisima, u slučaju upotrebe kartice na prihvatnim mjestima koja se ne pridržavaju standarda u kartičnom poslovanju.

U slučaju primitka neispravnog naloga Banka će, na isti način na koji je nalog zaprimljen, u zakonom propisanim rokovima izvijestiti Podnositelja zahtjeva o odbijanju naloga, o razlozima odbijanja naloga te o: a) postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja naloga, ili b) nemogućnosti ispravljanja pogrešaka ako je nalog neispravan s osnova čl. 8. st. 1. točka c) Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače.

Ako se usluga preračunavanja valute nudi na bankomatu, prodajnom mjestu ili je nudi primatelj plaćanja (tzv. Dynamic Currency Conversion -DCC), pružatelj usluge koji nudi takvu uslugu dužan je priopćiti Korisniku kartice sve naknade i tečaj koji će primijeniti pri preračunavanju valute prije iniciranja platne transakcije. Banka kao izdavatelj kartice ne odgovara za tu uslugu niti ima ikakav utjecaj na tečaj i/ili naknade koje pružatelj takve usluge nudi kao niti na usklađenost takve ponude s važećim propisima.

Nakon zaprimanja naloga za plaćanje za podizanje gotovine na bankomatu ili za plaćanje na prodajnom mjestu koji je izražen u bilo kojoj valuti Europske unije različitoj od valute računa Podnositelja zahtjeva, Banka neće za svaku izdanu karticu koja je povezana s istim računom, slati elektroničke poruke o ukupnoj naknadi za preračunavanje valuta kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB). Banka neće slati poruke u svakom mjesecu u kojem od Podnositelja zahtjeva zaprimi nalog za plaćanje izražen u istoj valuti. Obzirom da se ne šalju naprijed navedene elektroničke poruke, ne dogovara se kanal za njihovo slanje niti nudi mogućnost Podnositelju zahtjeva da onemogućiti opciju primanja naprijed navedenih elektroničkih poruka.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Prema čl. 1. toč.4. Uredbe (EU) 2019/518 o izmjeni Uredbe (EZ) br. 924/2009 u pogledu određenih naknada za prekogranična plaćanja u Uniji i naknada za preračunavanje valuta ugovara se ne primjena u cijelosti odredbi članka 3. a stavaka 5. i 6. Uredbe (EZ) br. 924/2009.

Podnositelj zahtjeva/ Korisnik kartice su suglasni da ako se u okviru postojećeg ugovornog odnosa Korisniku kartice izdaje nova kartica sa starim ili s novim brojem zbog bilo kojeg razloga, izdavanje takve nove kartice ne prekida kontinuitet ugovornog odnosa i ne utječe na buduća dospijeca prethodno nastalih troškova iz tog ugovornog odnosa kao ni na prethodno ugovoreno izravno terećenje radi naplate troškova iz tog ugovornog odnosa.

Podnositelj zahtjeva samostalno s internetskim prodajnim mjestom ugovara vrstu, način i uvjete korištenja njegovih usluga te tečajne konverzije koju može primjenjivati kod plaćanja. Banka ne odgovara za uvjete korištenja usluga koje je Podnositelj zahtjeva/Korisnik kartice ugovorio s internetskim prodajnim mjestom i njihovo izvršenje ni za naknade koje iz toga proizlaze.

Prilikom iniciranja elektroničkih platnih transakcija na daljinu karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice i/ili registracije kartice na internetskom prodajnom mjestu u svrhu kupnje putem interneta internetsko prodajno mjesto preko kojega se inicira konkretna platna transakcija može, sukladno pravilima kartične platne sheme, zatražiti od Korisnika kartice podatke o imenu i prezimenu Korisnika kartice, radi dodatne provjere identiteta Korisnika kartice. Ako podaci koje Korisnik kartice unese na internetskom prodajnom mjestu ne odgovaraju podacima koje je Korisnik kartice dao Banci kao izdavatelju platnog instrumenta, prodajno mjesto može odbiti iniciranje platne transakcije iako je Korisnik kartice platnu transakciju autorizirao sukladno okvirnom ugovoru sklopljenom s Bankom. Prodajno mjesto, prema vlastitoj odluci, može odbiti iniciranje platne transakcije čak i ako su svi podaci točni i podudarni, na što Banka ne može utjecati. U takvim slučajevima platna transakcija nije inicirana i Banka istu stoga neće niti izvršiti.

#### **8. Primitak i izvršenje naloga za plaćanje**

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak u kojem je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije odnosno Banka provela postupak autentifikacije.

Zaprimljeni nalog Banka će izvršiti uz uvjet da je od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja zaprimila nalog za terećenje. Banka će zaprimljeni nalog izvršiti sukladno uvjetima kartične platne sheme, ali ne kasnije od 30 dana od zaprimanja takvog naloga za terećenje.

#### **9. Neautorizirane platne transakcije**

Podnositelj zahtjeva je dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju, najkasnije u roku od 60 dana od dana terećenja odnosno odobrenja njegovog Transakcijskog računa, pod prijetnjom gubitka prava na povrat i drugih prava propisanih zakonom. Kao trenutak saznanja za neautoriziranu transakciju smatra se dan kada je Banka dostavila odnosno učinila dostupnim na ugovoreni način Izvadak o prometu i stanju transakcijskog računa u kojemu je takva transakcija bila ili morala biti evidentirana. Banka će odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon primitka obavijesti Podnositelja zahtjeva, opozvati terećenje po kartici za iznos koji odgovara iznosu neautorizirane transakcije, uvećano za pripadajuće kamate i naknade.

Neovisno o prethodno navedenim stavcima, Podnositelj zahtjeva kao platitelj odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije, bez obzira na iznos, ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zlouporabe kartice ili ako je posljedica namjernog neispunjenja jedne ili više obveza iz točke 4. ovih Općih uvjeta ili neispunjenje tih obveza zbog krajnje nepažnje.

Za potrebe primjene ovih Općih uvjeta, sljedeće okolnosti se osobito smatraju krajnjom nepažnjom: ostavljanje kartice na vidljivom mjestu, ili otključanim prostorima, nepotpisivanje kartice, zapisivanje PIN-a uz karticu, u novčaniku ili mobilnom uređaju te stavljanje na raspolaganje kartice ili njezine preslike (fotografije) trećim osobama, ostavljanje kartice u bankomatu nakon izvršene transakcije uplate/ispplate.

Podnositelj zahtjeva ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

- ako gubitak, krađu ili zlouporabu kartice Podnositelja zahtjeva nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije;
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika, zastupnika ili podružnice Banke ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane;
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice ili njezino neovlašteno korištenje;
- ako Banka kao pružatelj platne usluge platitelja ne zahtijeva ili pružatelj platne usluge primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta;
- za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Podnositelj zahtjeva izvršio prijavu sukladno čl. 12. ovih Općih uvjeta, osim ako je postupao s namjerom prijave

#### **10. Reklamacije i prigovori**

Sve reklamacije vezane uz troškove/transakcije uključivo i prigovor da se Banka ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora ili zakonskih odredbi kojima se uređuje ova usluga, Uredbe 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/212 ili Uredbe (EU) 2015/751 prijavljuju se u pisanom obliku organizacijskom dijelu Banke nadležnom za reklamacije (naziv i kontakt podaci nalaze se na internetskim stranicama Banke) ili organizacijskom dijelu nadležnom za vođenje poslovnog odnosa s Podnositeljem zahtjeva ili putem Call centra Banke (važeci telefonski brojevi objavljeni su na internetskim stranicama Banke) ili na važeću e-mail adresu Banke za reklamacije Podnositelja zahtjeva, objavljenoj na internetskim stranicama Banke, ili PBZ Cardu d.o.o. – Sektoru korisnika, ili putem drugih distribucijskih kanala kojima će Banka izvijestiti Korisnika kartice/Podnositelja zahtjeva putem izvoda, elektronskom poštom, telefonom ili osobno.

Banka će dostaviti konačan odgovor na sve primjedbe u prigovoru najkasnije u roku propisanim Zakonom o platnom prometu (trenutno propisani rok je najkasnije u roku od 10 dana od dana primitka prigovora) i to na papiru ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Podnositelju zahtjeva će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Podnositelj zahtjeva primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od trideset pet dana.

Podnositelj zahtjeva može podnijeti pritužbu na rad Banke Hrvatskoj narodnoj banci sukladno odredbama Zakona o platnom prometu.

U svrhu rješavanja reklamacije/prigovora vezane uz troškove/transakcije, Korisnik kartice/Podnositelj zahtjeva dužan je priložiti svu dokumentaciju vezanu uz reklamaciju uz navođenje identifikacijskog broja transakcije (referencije), iznosa i datuma valute terećenja Transakcijskog računa. Reklamacija troška nastalog korištenjem kartice ne oslobađa Podnositelja zahtjeva obveze plaćanja tog troška, ali Podnositelj zahtjeva ima pravo na povrat uplaćenog iznosa ako se ustanovi da je reklamacija bila opravdana.

Banka ne preuzima odgovornost za robu i usluge kupljene karticom, valjanost pruženih informacija ili odbijanje primitka kartice od strane prodajnog mjesta. Reklamacije vezane uz kvalitetu kupljenih roba i usluga Korisnik kartice/Podnositelj zahtjeva rješava s prodajnim mjestom. Za neopravdanu reklamaciju Banka naplaćuje Podnositelju zahtjeva trošak rješavanja reklamacije sukladno aktima Banke.

### 11. Podmirenje obveza po kartici

Za sve troškove po kartici biti će terećen Transakcijski račun u eurima Podnositelja zahtjeva uključujući i troškove nastale u inozemstvu, neovisno o tome u kojoj su valuti nastali.

Za troškove nastale u inozemstvu na ATM-u (podizanje gotovine na bankomatu) Banka će teretiti Transakcijski račun u eurima po prodajnom tečaju Banke za efektivu, a za troškove nastale na POS uređajima u inozemstvu Banka će teretiti Transakcijski račun u eurima po prodajnom tečaju Banke za devize. Primjenjuju se tečajevi Banke važeći na dan knjiženja troška po kartici.

Za transakcije odobrenja kod kojih se izvorna valuta transakcije nalazi na tečajnoj listi Banke primjenjuje se kupovni tečaj za devize iz tečajne liste Banke na dan odobrenja Transakcijskog računa. Važeća tečajna lista Banke nalazi se na internetskim stranicama Banke te u poslovnicama Banke.

Za transakcije terećenja kod kojih se izvorna valuta transakcije ne nalazi na tečajnoj listi Banke vlasnik Visa licence obavlja konverziju transakcije u valuti EUR, prema Visa tečaju na dan obrade transakcije u svom sustavu, a u daljnjoj konverziji se primjenjuje prodajni tečaj za devize iz tečajne liste Banke.

Za transakcije odobrenja kod kojih se izvorna valuta transakcije ne nalazi na tečajnoj listi Banke vlasnik Visa licence obavlja konverziju transakcije u valuti EUR, prema Visa tečaju na dan obrade transakcije u svom sustavu, a u daljnjoj konverziji primjenjuje se kupovni tečaj za devize iz tečajne liste Banke.

### 12. Članarina i naknade

Za izdavanje prve kartice po Transakcijskom računu Banka ne naplaćuje naknadu, a za svaku sljedeću karticu naplaćuje se naknada.

Visina naknada i troškova propisana je Odlukom Banke o naknadama u poslovanju s domaćim i stranim poslovnim subjektima, fizičkim osobama i financijskim institucijama (dalje u tekstu: Odluka o naknadama).

Za plaćanje roba i usluga te za isplatu gotovine na bankomatima i POS uređajima Banke, Banka ne naplaćuje naknadu.

Za isplatu gotovine na bankomatima i POS uređajima drugih banaka, Banka naplaćuje naknadu u visini propisanoj Odlukom o naknadama.

Banka na dospelje, nepodmirene obveze iz ovog ugovornog odnosa, osim u mjeri u kojoj je to zapriječeno mjerodavnim propisima, za razdoblje zakašnjenja obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu određenu za odnose iz trgovačkih ugovora, koja je promjenjiva u skladu s propisima.

### 13. Izvješćivanje

O visini troškova/iznosima transakcija Banka obavještava Podnositelja zahtjeva pisanim putem izvatkom o prometu i stanju Transakcijskog računa ili putem drugog ugovorenog distribucijskog kanala.

Svi podaci navedeni u izvatku i ostalim pisanim obavijestima Banke obvezujući su za Podnositelja zahtjeva/Korisnika kartice.

Podnositelj zahtjeva i/ili Korisnik kartice dužan je najkasnije u roku od 8 dana od dana nastanka promjene obavijestiti Banku pisanim putem o svim promjenama osobnih podataka Korisnika kartice (ime, prezime, adresa), kao i promjenama financijskih podataka Podnositelja zahtjeva koji mogu biti od utjecaja na uredno ispunjenje obveza nastalih korištenjem kartice. U protivnom, Banka može Podnositelju zahtjeva uskratiti pravo korištenja kartice, a u tom slučaju Podnositelju zahtjeva ne prestaje obveze nastale korištenjem kartice te se isti obvezuje podmiriti sve obveze nastale korištenjem kartice kao i sve dodatne troškove koje je Banka imala.

Podnositelj zahtjeva dužan je Banci pisanim putem prijaviti promjenu naziva, sjedišta navedenog na Zahtjevu/Pristupnici, kao i promjenu adrese za korespondenciju, dostavu izvatka. U protivnom, svi izvadci poslani Podnositelju zahtjeva na prijavljenu/e adresu/e, kao i pisma, te obavijesti o PIN-u smatrat će se zaprimljenim od strane Podnositelja zahtjeva odnosno Korisnika kartice.

### 14. Gubitak ili krađa kartice

Gubitak ili krađu kartice Podnositelj zahtjeva ili Korisnik kartice dužan je odmah prijaviti pisanim putem u poslovnici/podružnici Banke (naziv i kontakt podaci nalaze se na internetskim stranicama Banke) ili na adresu PBZ Card d.o.o., 10000 Zagreb, Radnička cesta 44, Kontakt centar.

Svu štetu koja je nastala kao posljedica zlouporabe izgubljene ili ukradene kartice snosi Podnositelj zahtjeva do trenutka kada Banka zaprimi pisanu prijavu gubitka ili krađe.

Ukoliko Korisnik kartice pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, istu ne smije koristiti, već ju je dužan prerezati okomito po sredini i vratiti Banci. Troškove učinjene pronađenom nevažećom karticom snosi Podnositelj zahtjeva.

Na temelju pisane prijave o krađi ili gubitku kartice od strane Podnositelja zahtjeva ili Korisnika kartice, Banka tu karticu blokira i automatski pokreće postupak izdavanja nove kartice s novim PIN-om.

Trošak izdavanja nove kartice i PIN-a snosi Podnositelj zahtjeva.

Podnositelj zahtjeva i Korisnik kartice snose svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice.

Podnositelj zahtjeva dužan je obavijestiti Banku ukoliko smatra da Korisnik kartice koristi karticu bez suglasnosti Podnositelja zahtjeva. Podnositelj zahtjeva snosi svaku odgovornost i svaku štetu nastalu za eventualno neovlašteno korištenje kartice izdane na zahtjev Podnositelja zahtjeva.

U slučaju gubitka ili krađe kartice, Banka će Korisniku kartice dostaviti novu karticu i PIN prema ugovorenom načinu distribucije iz Zahtjeva.

### 15. Trajanje i prestanak ugovornog odnosa, prestanak prava korištenja kartice

Ovaj ugovorni odnos za ugovorenu karticu zaključuje se na neodređeno vrijeme, neovisno o roku valjanosti kartice, a prestaje:

- otkazom Banke ili Podnositelja zahtjeva, na način i u rokovima i uvjetima predviđenim ovim Općim uvjetima i Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače;
- sporazumnim raskidom;
- prestankom postojanja Podnositelja zahtjeva;
- smrću Korisnika kartice u odnosu na ugovorenu karticu umrlog Korisnika kartice, osim ako je Korisnik kartice ujedno zakonski zastupnik Podnositelja zahtjeva odnosno fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, tada ugovorni odnos prestaje u odnosu na Podnositelja zahtjeva;
- temeljem odluke suda ili drugog nadležnog tijela, zakona i propisa;
- istekom roka na koji je zaključen ako je zaključen na određeno vrijeme.

Podnositelj zahtjeva i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.

Svaka ugovorna strana može otkazati ovaj ugovorni odnos pisanim putem, u svako doba bez obrazloženja, uz otkazni rok od 30 dana, računajući

od dana predaje obavijesti o otkazu preporučenom poštanskom pošiljkom pravnom subjektu koji je ovlašten prema važećim propisima za prijam, prijenos i uručenje preporučene poštanske pošiljke. Otkazno pismo se dostavlja na zadnju adresu koju je Podnositelj zahtjeva dostavio Banci.

Ako se Podnositelj zahtjeva i/ili Korisnik kartice ne pridržava bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta/ili iz razloga propisanih Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače, Banka ima pravo otkazati ovaj ugovorni odnos bez otkaznog roka. Otkaz ovog ugovornog odnosa iz ovog stavka Banka dostavlja Podnositelju zahtjeva pisanim putem. Otkaz nastupa danom predaje obavijesti o otkazu preporučenom poštanskom pošiljkom pravnom subjektu koji je ovlašten prema važećim propisima za prijam, prijenos i uručenje preporučene poštanske pošiljke. Otkazno pismo dostavlja se na zadnju adresu koju je Podnositelj zahtjeva dostavio Banci.

Otkaz ovog ugovornog odnosa ne znači i otkaz Okvirnog ugovora. U slučaju otkaza Okvirnog ugovora po bilo kojem stavku iz ove točke, Banka može svoje tražbine na temelju Okvirnog ugovora učiniti prijevremeno dospjelim s danom otkaza i naplatiti na teret Transakcijskog ili drugih računa Podnositelja zahtjeva otvorenih u Banci.

U slučaju otkaza ovog ugovornog odnosa, Podnositelj zahtjeva dužan je na zahtjev Banke odmah vratiti karticu. Banka može blokirati korištenje kartice sukladno odredbama Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače te važećim propisima. Podnositelj zahtjeva prihvaća da u slučaju otkaza ovog ugovornog odnosa ili uskrate prava korištenja kartice, ne prestaju obveze nastale korištenjem kartice do dana otkaza/uskrate prava korištenja kartice, te se obvezuje podmiriti sve obveze nastale njenim korištenjem.

#### 16. Obnavljanje kartice

Kartica glasi na ime, neprenosiva je i Banka ju izdaje s rokom valjanosti naznačenim na prednjoj strani kartice. Kartica je valjana do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Banka može zbog unapređenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija, usklađivanja s regulatornim zahtjevima ili drugih opravdanih razloga i prije naznačenog roka valjanosti zamijeniti karticu, o čemu će prethodno obavijestiti Podnositelja zahtjeva/Korisnika kartice. Prije isteka roka valjanosti postojeće kartice, Podnositelj zahtjeva ovlašćuje Banku da mu Banka izda novu karticu s novim rokom valjanosti, a koju će Banka dostaviti prema ugovorenom načinu distribucije kartice od strane Podnositelja zahtjeva prilikom podnošenja Zahtjeva/Pristupnice, odnosno na adresu Korisnika kartice za sve ugovorne odnose sklopljene prije 25.05.2025.

Na ovaj način kartica će se obnavljati sve dok Podnositelj zahtjeva pisanim putem ne otkáže korištenje kartice, ne obavijesti Banku da više ne želi koristiti karticu ili Banka ne opozove ili uskrati njeno korištenje ili otkáže ovaj ugovorni odnos.

Korisnik kartice ni u kom slučaju ne smije se koristiti karticom čija je valjanost istekla ili je kartica iz bilo kojeg razloga poništena.

#### 17. Promjena Općih uvjeta

Banka zadržava pravo izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete. Izmjene i dopune Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim Podnositelju zahtjeva u pisanom obliku ili telekomunikacijskim/elektroničkim putem najmanje 15 dana prije stupanja na snagu novih Općih uvjeta ili drugih internih akata Banke na čiju se primjenu pozivaju ovi Opći uvjeti. Smatrat će se da je Podnositelj zahtjeva prihvatio izmijenjene uvjete ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Ako Podnositelj zahtjeva ne prihvati izmjenu Općih uvjeta, dužan je karticu prerezati i odmah vratiti Banci uz pisanu obavijest da ne prihvaća izmijenjene Opće uvjete te da otkazuje ovaj ugovorni odnos.

Podnositelj zahtjeva se obvezuje prilikom promjene Općih uvjeta i/ili o uvjetima korištenja kartice obavijestiti Korisnika/e kartice/a.

#### 18. Suglasnost s Općim uvjetima i nadležnost suda

Potpisivanjem Zahtjeva/Pristupnice Podnositelj zahtjeva/Korisnik kartice prihvaća Opće uvjete poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za izdavanje i korištenje debitnih kartica za poslovne subjekte i Opće uvjete poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače.

Na sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima, primjenjuju se odredbe Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače, te ovaj ugovorni odnos čini Okvirni ugovor zajedno s ostalim dokumentima kako je to određeno Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače.

U slučaju suprotnosti između odredbi ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače, primjenjuju se ovi Opći uvjeti.

Podnositelj zahtjeva/Korisnik kartice prihvaća da Banka ima pravo odrediti i mijenjati maksimalni iznos odobrenog limita potrošnje u eurima.

Potpisom Zahtjeva/Pristupnice Podnositelj zahtjeva/Korisnik kartice izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za izdavanje i korištenje debitnih kartica za poslovne subjekte, Odlukom Banke o naknadama, Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih i drugih usluga za nepotrošače kao i drugim općim uvjetima poslovanja Banke.

Podnositelj zahtjeva potpisom Pristupnice/Zahtjeva potvrđuje da mu je Banka prije sklapanja ugovora pružila sve prethodne informacije vezane za ove Opće uvjete, te da je s njima u cijelosti upoznat.

Na ovaj ugovorni odnos i Opće uvjete primjenjuje se pravo Republike Hrvatske osim kolizijskih normi.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na izdane VISA Business Electron debitne kartice s rokom valjanosti do dana 31.05.2024. godine te na ostale kartice ugovorenog kartičnog platnog brenda.

Za ovaj ugovorni odnos i komunikaciju Banke i Podnositelja zahtjeva/Korisnika kartice koristi se hrvatski jezik, osim ako Banka i Podnositelj zahtjeva ne ugovore drugačije.

U slučaju spora Podnositelj zahtjeva/Korisnik kartice prihvaća nadležnost suda u Zagrebu.

#### 19. Stupanje na snagu

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 10. veljače 2026. godine

Danom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za izdavanje i korištenje debitnih kartica za poslovne subjekte od 25. svibnja 2025. godine.