

**OPĆE INFORMACIJE O USLUZI ON-LINE BANKARSTVA [PBZ DIGITALNO BANKARSTVO]**

1. Informacije o kreditnoj instituciji	
<b>Naziv kreditne institucije</b>	Privredna banka Zagreb d.d. (dalje u tekstu: Banka)
<b>Adresa</b>	Radnička cesta 50, Zagreb
<b>Broj telefona</b>	01 636 0000
<b>Elektronička adresa</b>	<a href="mailto:pbz@pbz.hr">pbz@pbz.hr</a>
<b>Broj telefaksa</b>	01 636 0063
<b>Internetska stranica</b>	<a href="http://www.pbz.hr">www.pbz.hr</a>
<b>Djelatnost</b>	Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke. Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem upisa: 080002817.
2. Tijelo nadležno za nadzor kreditne institucije	
<b>Naziv tijela</b>	Hrvatska narodna banka
<b>Adresa</b>	Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb
<b>Internetska stranica</b>	<a href="http://www.hnb.hr">www.hnb.hr</a>
3. Opis glavnih značajki usluge	
<b>Vrsta usluge</b>	<i>On-line</i> bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo] (dalje u tekstu: <i>On-line</i> bankarstvo) je usluga povezana s transakcijskim računom Korisnika usluge u Banci. <i>On-line</i> bankarstvu Korisnik pristupa i koristi ga putem internetske i mobilne aplikacije.
<b>Uvjeti ugovaranja</b>	<p>Korisnik <i>On-line</i> bankarstva može biti fizička osoba koja ima transakcijski račun u Banci. Ugovor o korištenju <i>On-line</i> bankarstva može se sklopiti u poslovnicama Banke ili na daljinu*, u elektroničkom obliku zajedno s ugovorom o transakcijskom tekućem računu u eurima.</p> <p>*Mogućnost ugovaranja <i>On-line</i> bankarstva na daljinu dostupna je fizičkim osobama s valjanom osobnom iskaznicom Republike Hrvatske izdanom nakon 1.8.2021. godine, s prebivalištem u Republici Hrvatskoj, koje u Banci nemaju ugovorenu niti jednu bankovnu i/ili financijsku uslugu koju Banka pruža, niti su u Banci evidentirani kao opunomoćenici klijenata Banke, nisu-politički izložena osoba te koje su punoljetne. Politički izložena osoba je osoba koja djeluje (ili je djelovala u prethodnih 12 mjesec) u državi svog stalnog prebivališta/uobičajenog boravišta na istaknutoj javnoj dužnosti ili je član uže obitelji (bračni drug, partner u izvanbračnoj zajednici ili formalnom i neformalnom životnom partnerstvu, djeca i njihovi bračni drugovi i partneri, roditelji) ili je bliski suradnik osobe na istaknutoj javnoj dužnosti (ima zajedničko stvarno vlasništvo nad pravnom osobom odnosno bliske poslovne odnose).</p>
4. Troškovi usluge	
<b>Naknade:</b>	<p>Za vrijeme trajanja ugovora Korisnik plaća mjesečnu članarinu u visini 1,59 EUR*.</p> <p>Vrste i visina naknada za platne transakcije i troškovi koji mogu nastati provedbom Ugovora o korištenju <i>On-line</i> bankarstva definirani su Naknadama Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama – građanima (Tarifi Banke). Ako Korisnik ne plaća mjesečnu članarinu Banka će poduzeti mjere naplate sukladno odredbama Ugovora o korištenju <i>On-line</i> bankarstva.</p> <p>*Za uslugu <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalno bankarstvo] ugovorenu na daljinu do 31.12.2026. Banka novim korisnicima odobrava prvih 6 mjeseci korištenja bez naplate mjesečne članarine.</p>

**5. Način korištenja usluge****Korištenje usluge**

Za pristup i korištenje *On-line* bankarstva putem mobilne aplikacije Korisnik je dužan osigurati mobilni uređaj koji ispunjava tehničke preduvjete za instalaciju i aktivaciju mobilne aplikacije:

iOS: verzija 15 ili novija Android: verzija 8.0 ili novija

Korisnik mobilnu aplikaciju instalira s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci (virtualna prodajna mjesta kao što su npr. App Store, Google Play ili Huawei AppGallery) ovisno o vrsti operativnog sustava Korisnikovog mobilnog uređaja.

Za aktivaciju mobilne aplikacije prilikom ugovaranja *On-line* bankarstva u poslovnici Banke, Korisnik dostavlja Banci telefonski broj mobilnog uređaja koji se evidentira kao kontakt podataka i na koji će Banka Korisniku dati registracijski kod (aktivacijski kod i identifikacijski kod) potreban za aktivaciju mobilne aplikacije. Aktivacijski kod Korisnik preuzima u poslovnici Banke. Nakon uspješnog unosa aktivacijskog koda, Banka identifikacijski kod dostavlja putem SMS poruke na telefonski broj mobilnog uređaja koji je Korisnik dostavio Banci kao kontakt podatak.

Nakon instalacije i aktivacije mobilne aplikacije Korisnik sam definira PIN za pristup i korištenje *On-line* bankarstva. Korisnik može za pristup i korištenje *On-line* bankarstva putem mobilne aplikacije osim PIN-a koristiti i biometrijsku metodu: otisak prsta ili identifikaciju lica ako tu funkcionalnost podržava njegov mobilni uređaj.

U slučaju ugovaranja *On-line* bankarstva na daljinu, putem mobilne aplikacije, mobilna aplikacija je automatski aktivirana nakon završetka procesa ugovaranja na daljinu. Korisnik tijekom procesa ugovaranja *On-line* bankarstva na daljinu definira PIN koji mu omogućuje pristup ugovorenoj usluzi *On-line* bankarstva. Nakon ugovaranja *On-line* bankarstva na daljinu ugovorna dokumentacija dostupna je Korisniku u korisničkom pretincu u okviru ugovorene usluge *On-line* bankarstva.

Za pristup i korištenje *On-line* bankarstva putem internetske aplikacije Korisnik je dužan osigurati internetsku vezu s osobnog stolnog ili prijenosnog računala, tableta ili drugog uređaja/kanala koji koristi za pristup *On-line* bankarstvu.

Sadržaj, opseg i način korištenja *On-line* bankarstva putem mobilne i internetske aplikacije te putem chat, video chat i audio chat komunikacije detaljno su opisani u Općim uvjetima za korištenje *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] i Korisničkim uputama koje su dostupne Korisnicima na web stranici Banke.

Za korištenje *On-line* bankarstva primjenjuju se dnevni i mjesečni limit za izvršenje platnih transakcija.

Ako je *On-line* bankarstvo ugovoreno u poslovnici Banke:

Dnevni limit iznosi 7.000,00 EUR za platne transakcije u eurima ili u protuvrijednosti odgovarajuće strane valute, prema srednjem tečaju Banke.

Mjesečni limit iznosi 7.000,00 EUR za platne transakcije u eurima ili u protuvrijednosti odgovarajuće strane valute, prema srednjem tečaju Banke.

Ako je *On-line* bankarstvo bilo ugovoreno na daljinu, u okviru mjera za ublažavanje posljedica COVID-19 okolnosti, pristupom na internetsku stranicu Banke putem poveznice koju je Banka dostavila klijentu:

Dnevni limit iznosi 700,00 EUR za platne transakcije u eurima ili u protuvrijednosti odgovarajuće strane valute, prema srednjem tečaju Banke.

Mjesečni limit iznosi 1.400,00 EUR za platne transakcije u eurima ili u protuvrijednosti odgovarajuće strane valute, prema srednjem tečaju Banke.

Korisnik *On-line* bankarstva može podnijeti zahtjev Banci za smanjenjem ili povećanjem dnevnog i/ili mjesečnog limita, u poslovnici Banke ili na daljinu na način opisan u čl. 1. toč. 1.6. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. s fizičkim osobama bez ograničenja ili putem *On-line* bankarstva unutar visine propisanog iznosa za dnevni i mjesečni limit.

Dnevni i/ili mjesečni limit određen na zahtjev Korisnika primjenjuje se odmah i važeći je do ponovne izmjene dnevnog i/ili mjesečnog limita od strane Korisnika.

## 6. Ostale važne informacije

### Funkcionalnosti Usluge

*On-line* bankarstvo omogućuje Korisniku ugovaranja i korištenja bankovnih i financijskih usluga putem internetske aplikacije i/ili mobilne aplikacije, uvid u stanje i promet po računima, obavljanje platnih transakcija, uvid u PIN kartice Korisnika, ugovaranje pružanja usluge certificiranja te sklapanje pojedinih ugovora o bankovnim i financijskim uslugama u elektroničkom obliku, pregled informacija o uslugama koje Banka pruža u svoje ime i za svoj račun ili u ime i za račun trećih osoba temeljem posebnih ugovora i propisa, koje je Korisnik ugovorio. Opseg funkcionalnosti internetske i mobilne aplikacije *On-line* bankarstva ovisi o ponudi Banke, važećim propisima te načinu korištenja *On-line* bankarstva.

Korisnicima *On-line* bankarstva putem mobilne i internetske aplikacije dostupne su slijedeće funkcionalnosti:

- uvid u stanja i promete po transakcijskim računima koje Korisnik ima u Banci
- korištenje platnih usluga u nacionalnom, prekograničnom i međunarodnom platnom prometu
- iniciranje Instant plaćanja
- povezivanje transakcijskog računa s identifikatorom (PIR) u Registru posrednih identifikatora računa (RPIR) i mogućnost iniciranja plaćanja unosom identifikatora (broj mobitela, e-mail, OIB) koji je aktivan u RPIR-u
- kreiranje predloška naloga za plaćanje za učesta plaćanja Korisnika prema određenim primateljima plaćanja
- kreiranje liste provjerenih primatelja plaćanja i uplatu provjerenim primateljima plaćanja uz pojednostavljenu autorizaciju
- davanje naloga za plaćanje u nacionalnom platnom prometu s unaprijed određenim datumom izvršenja (nalozi u najavi)
- brz i jednostavan prijenos sredstava između računa Korisnika i računa po kojima je ovlašten za raspolaganje
- kupnju, prodaju i konverziju valute po povlaštenom tečaju
- mogućnost ugovaranja, promjene i opoziva trajnih naloga
- pregled definiranih mjesečnih i dnevnih limita za platne transakcije izvršene putem *On-line* bankarstva, uz mogućnost izmjene visine limita
- #withSIGN - podnošenje zahtjeva za izdavanje kvalificiranog certifikata za kvalificirani elektronički potpis i sklapanje ugovora o pružanju usluga certificiranja za potrebe sklapanja određenih ugovora iz Bančine ponude u elektroničkom obliku, korištenjem kvalificiranog elektroničkog potpisa
- potpisivanje određenih ugovora iz Bančine ponude u elektroničkom obliku, korištenjem kvalificiranog elektroničkog potpisa - #withSIGN
- pregled ponude oročenja iz portfelja Banke, uvid u stanje oročenja Korisnika u eurima i stranoj valuti uz mogućnost ugovaranja novih oročenja i dodatnih uplata na oročenja ako oročenje podržava naknade uplate
- ugovaranje usluge investicijskog savjetovanja
- prikaz ponude investicijskih fondova koje distribuira Banka, uvid u portfelj vrijednosnih papira i udjela u investicijskim fondovima Korisnika uz mogućnost kupnje, prodaje i zamjene udjela u investicijskim fondovima, mogućnost kreiranja investicijskog plana što podrazumijeva ugovaranje trajnog naloga za kupnju udjela u investicijskim fondovima
- uvid u stanje i dodatne uplate na račune stambene štednje preuzete od PBZ Stambene štedionice
- uvid u detalje realiziranih kredita i uplata rate kredita
- uvid u stanje i troškove po kreditnim karticama Banke i kreditnim karticama izdavatelja PBZ Card d.o.o, uplate za podmirenje kartičnih troškova te predaju zahtjeva za izdavanje kreditnih kartica
- dodavanje kartice u Google Pay (PBZ Visa Inspire i PBZ Card Premium Visa kartice)
- dodavanje kartice u Apple Pay (PBZ Visa Inspire, PBZ Mastercard i PBZ Card Premium Visa kartice)

- prikaz PIN-a za debitne, charge i revolving kartice koje izdaje Banka i kartice koje izdaje PBZ Card d.o.o.
- kupnju prepaid bonova: Hrvatski Telekom/Simpa, Bonbon, A1, Tomato, Telemach
- otplatu cijelog preostalog iznosa obročne otplate po tekućem računu
- pregled i realizacija personaliziranih ponuda i proizvoda Banke
- potpisivanje dokumenata na daljinu što omogućuje ugovaranje i izmjenu određenih proizvoda i usluga bez odlaska u poslovnicu
- ispuniti ili ažurirati KYC (*Know Your Customer*) upitnik - dubinska analiza klijenata
- promjenu osobnih podataka (e-mail adresa), uz mogućnost dodavanja fotografije uz profil korisnika uz njegovu suglasnost
- odabir proizvoda za grafički prikaz na početnom ekranu aplikacije.

Uz navedene funkcionalnosti putem mobilne aplikacije Korisniku su dostupne i dodatne funkcionalnosti:

- #withKEY - mobilni token integriran u mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva za potrebe pristupa i korištenja internetske aplikacije *On-line* bankarstva (#withKEY može se koristiti za autentifikaciju prilikom kupnje na Internetu i za pristup u sustav e-Građani)
- #withCASH - iniciranje buduće transakcije podizanja gotovog novca na PBZ bankomatu, uz generiranje pripadajućeg jednokratnog kôda putem mobilne aplikacije *On-line* bankarstva
- #withSAVE - mogućnost aktiviranja #withSAVE funkcionalnosti male otvorene štednje i ugovaranja e-štednog uloga po viđenju putem mobilne aplikacije *On-line* bankarstva, uz prethodnu autentifikaciju. Korisnici koji imaju aktiviran #withSAVE mogu inicirati nalog za plaćanje na e-štedni ulog po viđenju.
- #withPAY - funkcionalnost mobilne aplikacije *On-line* bankarstva koja omogućava Korisnicima mobilne aplikacije iniciranje platne transakcije odabirom broja mobilnog telefona kojeg je primatelj plaćanja povezo s brojem svojeg transakcijskog računa u Banci kod aktivacije #withPAY funkcionalnosti i/ili kod registracije PIR-a u RPIR-u te iniciranje instant plaćanja odabirom broja mobilnog telefona koji je registriran kao PIR u RPIR-u i vezan je uz transakcijski račun primatelja plaćanja koji se vodi u drugoj banci sudionici RPIR-a.
- plaćanje naloga skeniranjem 2D bar koda, slikanjem naloga ili slikanjem određenog polja naloga
- primanje obavijesti (*Push Notifications*) koje Banka šalje Korisniku vezano uz bankovne i financijske usluge koje Korisnik koristi u Banci (računi, kartice, štednja, krediti, nalozi za plaćanje), a čije je slanje Korisnik prethodno odabrao i aktivirao u postavkama *On-line* bankarstva
- naknadna podjela na rate posebno označenih transakcija po transakcijskom tekućem računu
- aktivacija biometrijske metode za postupak autentifikacije i/ili autorizacije (otisak prsta ili identifikacija lica)
- *Smart Login* (Pametna prijava/Pametna autorizacija) - aktivacija Pametne prijave i Pametne autorizacije nudi se Korisniku nakon pristupa u internetsku aplikaciju mobilnom tokenom #withKEY-em.

## 7. Prestanak Ugovora o korištenju *On-line* bankarstva

Ugovor o korištenju *On-line* bankarstva zaključuje se na neodređeno vrijeme.

Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor o korištenju *On-line* bankarstva s trenutnim učinkom. Korisnik može u bilo kojem trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, na adresu poslovnice Banke otkazati ugovor o korištenju *On-line* bankarstva, uz otkazni rok od jednog mjeseca. Banka može otkazati Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa kojeg je Korisnik odredio za naplatu mjesečne članarine, razlog je za otkaz ugovora o korištenju *On-line* bankarstva.

Banka može raskinuti ugovor o korištenju *On-line* bankarstva za slučaj da Korisnik postupa protivno odredbama ugovora, Općim uvjetima za korištenje *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva], Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. s fizičkim osobama i Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima ili prisilnim propisima. U takvom slučaju raskid ugovora nastupa dostavom pisane obavijesti o raskidu Korisniku usluge preporučenom poštanskom pošiljkom s povratnicom.

## 8. Opći uvjeti poslovanja

Opći uvjeti za korištenje *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva], Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb s fizičkim osobama i Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima.

## 9. Mjerodavno pravo i jezik

Na ugovor o korištenju *On-line* bankarstva primjenjuju se pozitivni propisi Republike Hrvatske. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku.

## 10. Izvansudski i pritužbeni postupci, alternativno rješavanje sporova

Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredaba okvirnog ugovora i/ili ugovora o korištenju *On-line* bankarstva, pripadajućih općih uvjeta ili zakonskih odredbi kojima se uređuje usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može svoj prigovor podnijeti Banci.

Prigovor se podnosi u pisanom obliku u poslovnicama/ispostavama Banke ili poštom na adresu Privredna banka Zagreb d.d., Praćenje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima, Radnička cesta 44, HR -10000 Zagreb ili elektroničkim putem na adresu [pbz365@pbz.hr](mailto:pbz365@pbz.hr).

Banka će potrošaču izdati Potvrdu o zaprimljenom prigovoru.

Banka je dužna Korisniku dostaviti konačan odgovor na sve primjedbe u prigovoru najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka ako je tako ugovoreno između Korisnika i Banke. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od trideset pet dana od dana zaprimanja prigovora.

Korisnik koji smatra da je Banka postupila protivno odredbama ugovora ili da nije ispunila svoje zakonske obveze, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

U svim sporovima koji nastanu u vezi primjene odredaba ugovora i/ili mjerodavnih propisa, Korisnik može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova. Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e- mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr) (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>). Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je potrošač pokrenuo pred Centrom za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2.

Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., ili Uredbe (EU) br. 260/2012., može Banci pisanim putem osobno u poslovnicama Banke ili putem pošte na adresu sjedišta Banke uputiti prigovor na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između Banke i Korisnika, na drugom trajnom nosaču podataka.

Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku iz prethodnog stavka zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Korisnik ima pravo u svim sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je Banka navela na svojim mrežnim stranicama ili u svojim poslovnicama.

Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je potrošač pokrenuo pred tijelom iz ovog stavka.

Korisnik platnih usluga ima pravo u sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje.

Pravo na podnošenje prigovora, pritužbe i pokretanje postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova ili mirenja ne utječu na pravo Korisnika platnih usluga na pokretanje sudskog postupka.

Korisnik platnih usluga može protiv Banke podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da je Banka postupila protivno navedenim Uredbama ili Zakonu o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.



## 11. Kontakt

- besplatni info telefon:	0800 365 365
- e-mail:	<a href="mailto:pbz365@pbz.hr">pbz365@pbz.hr</a>
- internet stranica Banke:	<a href="http://www.pbz.hr">www.pbz.hr</a>
- poslovnice Banke	
<b>Datum dokumenta:</b>	
8.6.2026.	