

**Opći uvjeti za korištenje *On-line* bankarstva
[PBZ digitalnog bankarstva]**

SADRŽAJ

1. UVOD	3
2. POJMOVI	3
3. UVJETI KORIŠTENJA <i>ON-LINE</i> BANKARSTVA.....	9
4. AUTENTIFIKACIJA I AUTORIZACIJA	12
5. OBVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA.....	14
6. OBVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE	16
7. NAKNADE	17
8. PLATNE TRANSAKCIJE	17
9. POSREDNI IDENTIFIKATOR RAČUNA.....	18
10. LIMITI	20
11. PRESTANAK KORIŠTENJA <i>ON-LINE</i> BANKARSTVA.....	21
12. OSTALE ODREDBE.....	21

1. UVOD

Pročišćeni tekst Općih uvjeta za korištenje *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] čine Opći uvjeti za korištenje *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] koji su stupili na snagu 20. studenog 2017. godine, izmjene i dopune od 10. travnja 2018. koje su stupile na snagu 25. travnja 2018., izmjene i dopune od 28. rujna 2018. koje su stupile na snagu 1. studenog 2018., a donesene su radi usklađenja sa zakonom¹, izmjene i dopune od 26. srpnja 2019. koje su stupile na snagu 2. studenog 2019., dopune od 12. svibnja 2020. koje stupaju na snagu 26. svibnja 2020., izmjene i dopune od 9. lipnja 2020. koje stupaju na snagu 1. listopada 2020., dopune od 29. rujna 2020. koje su stupile na snagu 29. listopada 2020., izmjene i dopune od 06.07.2022., koje su stupile na snagu 23.07.2022. izmjene i dopune od 2.11.2022. koje stupaju na snagu 1.1.2023., a donesene su radi usklađenja sa zakonom,² izmjene i dopune od 30.6.2024. koje su stupile na snagu 1.9.2024., te izmjene i dopune od 17.10.2025.

Općim uvjetima za korištenje *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se prava i obveze Banke kao kreditne institucije i pružatelja usluge i fizičkih osoba - potrošača (dalje u tekstu: Korisnik), u svezi s ugovaranjem i korištenjem *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] (dalje u tekstu: *On-line* bankarstvo).

2. POJMOVI

Banka - Privredna banka Zagreb d.d. 10000 Zagreb, Radnička cesta 50, Republika Hrvatska,

- BIC/SWIFT: PBZGHR2X;
- Račun: HR6423400091000000013, OIB: 02535697732;
- Internetska stranica: www.pbz.hr;
- Adrese za kontakt: pbz365@pbz.hr; tel: 0800 365 365; + 385 1 4891 310 (za pozive iz inozemstva)
- Poslovnice Banke, čiji se popis nalazi na internetskoj stranici Banke www.pbz.hr;
- Banka posluje temeljem odobrenja za rad koje je izdala Hrvatska narodna banka koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.
- Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem upisa: 080002817.

Korisnik – fizička osoba - potrošač koja ima transakcijski račun u Banci i koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja te koja je s Bankom sklopila ugovor o korištenju *On-line* bankarstva.

***On-line* bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo]** - omogućuje ugovaranje i korištenje 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 povjerenja 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, načinu korištenja i važećim propisima.

Korisnička uputa - dokument je dostupan na internetskim stranicama Banke, a koji opisuje način korištenja *On-line* bankarstva

¹ Usklađenje sa Odlukom HNB o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje i Uredbom EU 2018/32 s primjenom od 01.11.2018. godine

² Usklađenje sa Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj (Narodne novine, br. 57/2022

Tarifa Banke - Naknade Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama građanima (TARIFA BANKE)

Sredstva za komuniciranje na daljinu - sredstva koja se bez istodobne fizičke prisutnosti Korisnika i Banke mogu koristiti u svrhu pristupa i korištenja uslugama koje Banka pruža, uključivo i sklapanje ugovora na daljinu kada je takva mogućnost ponuđena: internetska stranica Banke, internetska i mobilna aplikacija *On-line* bankarstva³, chat, video chat i audio chat komunikacija, i druga sredstva koje će Banka naknadno uvesti.

Autentifikacija – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika *On-line* bankarstva ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika. Ako autentifikacija obuhvaća uporabu dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo Korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što Korisnik jest) koji su međusobno neovisni, radi se o pouzdanoj autentifikaciji.

Autorizacija – postupak potvrđivanja volje Korisnika *On-line* bankarstva putem personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica i određenog autentifikacijskog/autorizacijskog sustava, u svrhu davanja suglasnosti za izvršenje platnih transakcija, sklapanja određenih ugovora ili u drugu svrhu koja je podržana u okviru *On-line* bankarstva. Autorizacijom Korisnik prihvaća uvjete koji su mu prezentirani prije autorizacije. Mogućnosti, svrhe i način autorizacije ovise o aplikaciji *On-line* bankarstva koju Korisnik koristi, a definirani su u ovim Općim uvjetima i ugovorom o korištenju *On-line* bankarstva.

Personalizirana sigurnosna vjerodajnica – personalizirana obilježja koje pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije, u pravilu niz brojeva koji su poznati samo Korisniku, a njome se, u smislu ovih Općih uvjeta, smatraju registracijski kod (identifikacijski kod i aktivacijski kod) za aktivaciju mobilne aplikacije, Korisnički broj (User ID), PIN koji je Korisnik odredio za korištenje mobilne aplikacije i za korištenje mobilnog tokena #withKEY, Kod za oporavak, PIN koji je Korisnik odredio za korištenje PBZmTokena, PIN kartice koji Korisnik koristi za autentifikaciju korištenjem uređaja čitač kartice, lozinka za pristup kvalificiranom elektroničkom certifikatu, lozinke koje generiraju autentifikacijski sustavi/uređaji #withKEY, PBZmToken, čitač kartice i druge vjerodajnice ovisno o kanalu korištenja i/ili platnom instrumentu.

Registracijski kod – niz brojeva potreban za aktivaciju mobilne aplikacije *On-line* bankarstva, koji se sastoji od dva dijela – aktivacijskog koda i identifikacijskog koda, koje Banka daje Korisniku putem različitih kanala.

Korisnički broj/ (User ID) - jedinstveni identifikator Korisnika *On-line* bankarstva koji Korisniku izdaje Banka prilikom ugovaranja *On-line* bankarstva i koji se koristi za provjeru i verifikaciju identiteta Korisnika za pristup i korištenje *On-line* bankarstva. Korisnik je dužan postupati s ovim podatkom u skladu s točkom 5. ovih Uvjeta.

PIN - personalizirana sigurnosna vjerodajnica, tajni broj koji je poznat isključivo Korisniku *On-line* bankarstva. Koristi se za autentifikaciju Korisnika i u svrhu davanja suglasnosti za izvršenje platnih transakcija ili u drugu svrhu koja je ponuđena i podržana u okviru *On-line* bankarstva, sukladno pozitivnim propisima.

³ Naziv mobilne aplikacije *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] na virtualnom prodajnom mjestu (na pr. App Store, Google Play, Huawei AppGallery) je PBZ mobilno bankarstvo.

PIN definira Korisnik, za pristup i korištenje mobilne aplikacije *On-line* bankarstva i mobilnog tokena - #withKEY te za korištenje mobilne aplikacije PBZmToken, dok Banka dodjeljuje Korisniku PIN kartice.

Kod za oporavak – niz brojeva za aktivaciju mobilne aplikacije, koji Korisnik određuje prilikom aktivacije mobilne aplikacije.

Jednokratna zaporka (OTP - One Time Password) - niz brojeva koji, na zahtjev, generiraju #withKEY (#withKEY kod) s vremenski ograničenim trajanjem, čitač kartice s karticom koju je izdala Banka ili PBZmToken, koji služi za jednokratnu identifikaciju Korisnika u svrhu pristupa *On-line* bankarstvu te korištenje pojedinačnih usluga dostupnih na *On-line* bankarstvu za koje je predviđena autentifikacija Korisnika OTP-om te kao dio procesa autorizacije platnih transakcija.

Autentifikacijski/autorizacijski sustavi – uređaji, aplikacije ili metode za autentifikaciju i autorizaciju, koje Banka daje na raspolaganje Korisniku za pristup i korištenje *On-line* bankarstvu koji ispunjavaju uvjete za pouzdanu autentifikaciju klijenta i koji, prilikom iniciranja platne transakcije s udaljenosti, omogućavaju dinamičko povezivanje transakcije s određenim iznosom i određenim primateljem plaćanja:

- **#withKEY** – mobilni token integriran u mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva za potrebe pristupa i korištenja internetske aplikacije *On-line* bankarstva. Vjerodajnica za pokretanje ovog sustava je PIN, koji je Korisnik odredio prilikom aktivacije mobilne aplikacije ili biometrijska metoda temeljem fizičkih obilježja Korisnika, koje je Korisnik pohranio kod treće osobe u okviru programske podrške na mobilnom uređaju koji koristi za pristup *On-line* bankarstvu, u svrhu autentifikacije.

- **Smart login (Pametna prijava/Pametna autorizacija)** - sustav autentifikacije i autorizacije integriran u mobilnu aplikaciju za potrebe pristupa i korištenja *On-line* bankarstva putem internetske aplikacije, koji se provodi slanjem automatske obavijesti.

Korisnik može prema svom odabiru koristiti Smart login sustav za autentifikaciju prilikom pristupa *On-line* bankarstvu, a koristi se i za autorizaciju platnih transakcija na način opisan u ovim Općim uvjetima.

- **Čitač kartice** - nepersonalizirani uređaj koji se koristi za postupak autentifikacije i autorizacije Korisnika putem kartica Banke opremljenih čip-tehnologijom i PIN-a kartice.

- **PBZ mToken** - personalizirana aplikacija instalirana na mobilni uređaj koja se koristi za postupak autentifikacije i autorizacije Korisnika putem internetske aplikacije *On-line* bankarstva. PBZ mToken Banka može izdati Korisniku na njegov zahtjev u poslovnici Banke, pri čemu mu Banka može naplatiti naknadu sukladno važećoj Tarifi Banke.

Aplikacija PBZ mToken aktivira se unosom registracijskog koda (identifikacijskog i aktivacijskog) nakon čega Korisnik sam odredi PIN za daljnje korištenje PBZ mTokena.

Ako se instalirana PBZ mToken aplikacija zaključa, obriše ili je Korisnik želi instalirati na drugi mobilni uređaj, za ponovnu aktivaciju aplikacije potreban je novi registracijski kod (identifikacijski i aktivacijski kod). Novi registracijski kod Korisnik *On-line* bankarstva može zatražiti u poslovnici Banke.

Identifikacijski kod Banka dostavlja Korisniku *On-line* bankarstva u obliku SMS poruke na telefonski broj mobilnog uređaja koji je Korisnik dostavio Banci kao kontakt broj, dok aktivacijski kod preuzima u poslovnici Banke.

Korisnik može koristiti PBZ mToken aplikaciju samo na jednom mobilnom uređaju.

Podatak o telefonskom broju mobilnog uređaja za dostavu identifikacijskog i aktivacijskog koda potrebnih za aktivaciju PBZ mToken aplikacije, Korisnik može Banci dostaviti u poslovnici Banke.

Sve navedene autentifikacijske/ autorizacijske sustave, Korisnik može, osim u okviru usluge *On-line* bankarstva, koristiti i za iniciranje kartičnih platnih transakcija s udaljenosti (kartične platne transakcije

inicirane putem interneta), za iniciranje platnih transakcija putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja te za pristup i korištenje usluge informiranja o računu putem pružatelja usluge informiranja o računu.

Na iniciranje kartičnih platnih transakcija putem interneta, iniciranje platnih transakcija putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja i korištenje usluge informiranja o računu putem pružatelja usluge informiranja o računu primjenjuju se odredbe Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama - potrošačima (pročišćeni tekst) te kod kartičnih transakcija i posebni uvjeti za određenu karticu ako je primjenjivo s obzirom na vrstu kartice kojom se transakcija inicira.

Biometrijske metode – metode autentifikacije i autorizacije temeljem fizičkih obilježja Korisnika (npr. otisak prsta, glas, identifikacija lica). Banka, u svrhu pristupa i korištenja *On-line* bankarstva može omogućiti autentifikaciju i autorizaciju Korisnika biometrijskim metodama u skladu s tehničkim mogućnostima Korisnika i Banke. Biometrijska metoda temelji se na korištenju dvaju međusobno neovisnih elementa, od kojih jedan element pripada kategoriji posjedovanja (mobilni uređaj Korisnika), dok drugi element pripada kategoriji svojstvenosti (osobni podatak Korisnika na primjer: otisak prsta, identifikacija lica). U svrhu korištenja biometrijskih metoda autentifikacije/autorizacije radi pristupa i korištenja *On-line* bankarstva Banka može koristiti osobni podatak Korisnika koji je Korisnik pohranio kod treće strane (u okviru programske podrške na uređaju koji koristi za pristup *On-line* bankarstvu) te ga aktivirao za autentifikaciju/autorizaciju u okviru *On-line* bankarstva (npr. Otisak prsta, Identifikacija lica), bez pohrane istih na strani Banke, ili prikupljati, pohraniti i koristiti biometrijske parametre Korisnika uz prethodnu posebnu suglasnost Korisnika.

- **Otisak prsta (Touch ID)** - metoda za autentifikaciju i autorizaciju korištenjem otiska prsta Korisnika, koji je kao podatak Korisnik prethodno, neovisno o korištenju *On-line* bankarstva, pohranio u okviru programske podrške na svojem mobilnom uređaju koji podržava čitač otiska prsta te ga je nakon toga u mobilnoj aplikaciji *On-line* bankarstva aktivirao za korištenje. Prilikom aktivacije Korisnik sam putem mobilne aplikacije određuje opseg korištenja otiska prsta u okviru *On-line* bankarstva (pristup *On-line* bankarstvu i/ili autorizaciju) te sve navedeno autorizira unošenjem PIN-a koji je odredio za korištenje mobilne aplikacije *On-line* bankarstva
- **Identifikacija lica (Face ID)** - metoda za autentifikaciju i autorizaciju prepoznavanjem lica Korisnika. Podatke koji sadrže informaciju o identifikaciji lica Korisnik je prethodno, neovisno o *On-line* bankarstvu, pohranio u okviru programske podrške na svojem mobilnom uređaju koji podržava funkcionalnosti Identifikacije lica te ih je nakon toga u mobilnoj aplikaciji *On-line* bankarstva aktivirao za korištenje *On-line* bankarstva. Prilikom aktivacije Korisnik sam putem mobilne aplikacije određuje opseg korištenja identifikacije lica u okviru *On-line* bankarstva (pristup *On-line* bankarstvu i/ili autorizaciju) te sve navedeno autorizira unošenjem PIN-a koji je odredio za korištenje mobilne aplikacije *On-line* bankarstva

Korisnik može koristiti biometrijske metode u ovisnosti o tehnološkim mogućnostima mobilnog uređaja koji koristi.

Kod platnih transakcija koje nisu upućene prema računu primatelja koji je Korisnik u okviru *On-line* bankarstva unio u listu Primatelja i označio kao Pouzdani račun/račun Provjerenog primatelja Banka primjenjuje pouzdanu autentifikaciju Korisnika s elementima koji transakciju na dinamičan način povezuju s određenim iznosom i određenim primateljem plaćanja.

Suglasnost za izvršenje platnih transakcija Korisnik daje unosom na autorizacijskom sučelju koda za autentifikaciju generiranog i povezanog s iznosom platne transakcije i primateljem plaćanja koje je platitelj naznačio pri iniciranju transakcije, putem nekog od autentifikacijskih/autorizacijskih sustava: Smart login (slanjem automatske poruke), #withKEY (skeniranjem QR koda), Čitač kartice ili PBZ mTokena, sukladno točki 4. ovih Općih uvjeta.

#withSIGN - Kvalificirani elektronički potpis – kvalificiranim elektroničkim potpisom za potrebe ovih Općih uvjeta smatra se kvalificirani elektronički potpis koji se temelji na kvalificiranom certifikatu koji je Korisniku temeljem posebnog ugovora izdala Intesa Sanpaolo S.p.A kao kvalificirani pružatelj usluga povjerenja.

Izdani kvalificirani certifikat potpisnik koristi za elektroničko potpisivanje dokumentacije prilikom ugovaranja bankovnih i financijskih usluga putem *On-line* bankarstva.

Limit *On-line* bankarstva – maksimalni iznos transakcije u eurima i stranoj valuti kojim Korisnik *On-line* bankarstva može raspolagati sukladno pravilima definiranim u točki 9. ovih Uvjeta.

Obavijesti (Push Notifications) – obavijesti koje Banka šalje Korisniku na mobilni uređaj na kojem koristi mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva, vezano uz bankovne i financijske usluge koje Korisnik koristi u Banci. Korisnik ima mogućnost sam aktivirati zaprimanje ostalih obavijesti o bankovnim i financijskim uslugama koje Banka ima u ponudi u okviru *On-line* bankarstva te sukladno tome bira opciju unutar mobilne odnosno internetske aplikacije i autorizira je unošenjem PIN-a ili korištenjem biometrijske metode odnosno unosom jednokratne zaporke, čime se ista smatra aktiviranom.

Za zaprimanje obavijesti Korisnik treba imati uključene „Obavijesti“ u postavkama uređaja za mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva.

Chat, video chat i audio chat komunikacija - chat, video-chat i audio chat komunikacije koje Banka može ponuditi Korisniku za vrijeme njegovog korištenja *On-line* bankarstva putem internetske i mobilne aplikacije.

- **Chat** komunikacija je dvosmjerna pisana elektronička komunikacija između Korisnika *On-line* bankarstva i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem internetske ili mobilne aplikacije *On-line* bankarstva, uz prethodni pristup i autentifikaciju Korisnika na ugovoreni način.
- **Video chat** je vizualno-glasovna komunikacija između Korisnika *On-line* bankarstva i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem internetske ili mobilne aplikacije *On-line* bankarstva, uz prethodni pristup i autentifikaciju Korisnika na ugovoreni način.
- **Audio chat** je glasovna komunikacija između Korisnika *On-line* bankarstva i Banke, koja se odvija u realnom vremenu na inicijativu Korisnika putem internetske ili mobilne aplikacije *On-line* bankarstva, uz prethodni pristup i autentifikaciju Korisnika na ugovoreni način.

RPIR (Registar posrednih identifikatora računa) - nacionalni registar koji vodi i kojim upravlja Financijska agencija (Fina) u koji se, temeljem suglasnosti korisnika platnih usluga dane putem Banke kao sudionika RPIR-a, registrira od strane korisnika određeni PIR uz njegov određeni broj transakcijskog računa (IBAN). RPIR potom omogućava drugom korisniku platne usluge čiji je pružatelj platne usluge također sudionik RPIR-a, da prilikom iniciranja platne transakcije dohvati iz RPIR-a podatak o broju transakcijskog računa primatelja plaćanja (IBAN) putem podatka primatelja plaćanja koji je registriran u RPIR-u kao PIR povezan uz određeni transakcijski račun.

Banka je neposredni sudionik RPIR-a temeljem posebnog ugovora sklopljenog s Fina-om, temeljem kojeg Banka obavlja registraciju IBAN-a vezanog uz PIR kako je definirao Korisnik, odjavu PIR-a pridruženog uz IBAN iz RPIR-a, dohvat podataka iz RPIR-a za potrebe iniciranja platne transakcije, dohvat deaktiviranih parova PIR-IBAN od drugog sudionika RPIR-a te pretraživanje podataka svojih korisnika platnih usluga.

PIR (Posredni identifikator računa) - može biti osobni podatak Korisnika: broj mobitela, e-mail adresa ili osobni identifikacijski broj (OIB) Korisnika - vlasnika transakcijskog računa, a koji je Korisnik putem usluge *On-line* bankarstva povezo s IBAN-om svog transakcijskog računa i koji je Banka,

temeljem izričite suglasnosti Korisnika dane Banci, dostavila u RPIR, u svrhu iniciranja platnih transakcija u korist tog transakcijskog računa. Pri tome PIR jedinstveno identificira predmetni IBAN sve dok je u RPIR-u uz njega povezan.

#withPAY plaćanje - 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.

#withCASH - isplata na bankomatu bez kartice – transakcija podizanja gotovog novca na bankomatima u mreži Banke unosom jednokratnog kôda. Jednokratnog kôd je niz brojeva koji se generira u okviru *On-line* bankarstva, nakon što Korisnik autorizira buduću transakciju podizanja gotovog novca na bankomatu.

Korisnik putem mobilne aplikacije *On-line* bankarstva odabire karticu po transakcijskom računu za terećenje, iznos za isplatu i vrijeme važenja jednokratnog kôda unutar ponuđenih vrijednosti od strane Banke. Korisnik autorizira odabrane vrijednosti (kartica povezana s transakcijskom računom, iznos, rok važenja jednokratnog kôda,) sukladno točki 4. ovih Uvjeta. Smatra se da je platna transakcija inicirana odabranom karticom te stoga Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija autorizirana, do isteka vremena važenja jednokratnog kôda. Daljnje postupanje s jednokratnim kodom isključivo je u domeni volje Korisnika, s obzirom da je transakcija prethodno autorizirana na ugovoreni način.

Izvršenje naloga za isplatu na bankomatu započinje na dan i u trenutku unosa jednokratnog kôda izdanog Korisniku putem mobilne aplikacije *On-line* bankarstva, na predviđeno mjesto unutar korisničkog sučelja bankomata, sukladno Terminskom planu. Po unosu jednokratnog kôda od strane donositelja na predviđeno mjesto u sučelju bankomata, Banka provjerava uvjete za izvršenje naloga za isplatu te ako su ispunjeni svi ugovoreni uvjeti za izvršenje naloga i ako je unesen ispravan kôd, tereti transakcijski račun te isplaćuje sredstva na bankomatu.

Ako jednokratni kôd ne bude iskorišten do isteka vremena važenja, smatrat će se da je nalog za izvršenje platne transakcije opozvan.

Brzi prijenosi (Easy transfer) – funkcionalnost koja omogućava izvršenje platne transakcije kreditnog transfera putem *On-line* bankarstva između računa Korisnika i kao izuzetak od autorizacije, odnosno bez unosa PIN-a/jednokratne zaporke. Popis transakcija koje se mogu izvršiti na ovaj način nalazi se unutar aplikacije u izborniku Postavke gdje se uključuje funkcionalnost Brzi prijenos.

Korisnik sam odlučuje hoće li koristiti mogućnost iniciranja ove vrste transakcija te sukladno tome bira funkcionalnost unutar aplikacije i autorizira je unošenjem PIN-a ili jednokratne zaporke, čime se ista smatra aktiviranom. Nakon aktiviranja funkcionalnosti Brzi prijenosi, smatra se da je Korisnik dao suglasnost za izvršenje svake takve inicirane transakcije. Korisnik samostalno putem *On-line* bankarstva može deaktivirati ovu funkcionalnost, autorizacijom putem autentifikacijskog/autorizacijskog sustava koji koristi, nakon čega će se i za ovakve naloge primjenjivati postupak autorizacije svakog pojedinačnog naloga.

Pouzdan račun (Trusted Account)/Provjereni primatelj – funkcionalnost koja omogućava platne transakcije kreditnog transfera putem *On-line* bankarstva na račun primatelja kojeg je Korisnik unio u listu primatelja i označio kao Provjerenog primatelja, a njegov račun označio kao Pouzdani račun. Pri tome se smatra da je Korisnik, za kojega je prethodno proveden postupak autentifikacije, nakon aktiviranja funkcionalnosti Pouzdani račun/Provjereni primatelj dao suglasnost za izvršenje svake transakcije inicirane u korist računa koji je dodan na listu Primatelji i označen kao Pouzdani, a njegov

vlasnik kao Provjereni primatelj, uz uvjet da iznos transakcije ne prelazi dnevni limit iz zadnjeg stavka točke 9. ovih Općih uvjeta. Ako je iznos transakcije veći od ovog dnevnog limita primijenit će se postupak autorizacije platne transakcije na način opisan u točki 4. ovih Općih uvjeta.

Korisnik sam odlučuje hoće li koristiti mogućnost iniciranja ove vrste transakcija te sukladno tome označava Pouzdani račun/Provjerenog primatelja unutar mobilne ili internetske aplikacije, što potvrđuje dvofaktorskom autentifikacijom čime daje suglasnost da se odabrani primatelj (naziv primatelja i broj računa primatelja) označi kao Pouzdani račun/Provjereni primatelj, čime se isto smatra aktiviranim.

Provjereni primatelj/Pouzdan račun može biti bilo koji račun pravne ili fizičke osobe u korist kojih Korisnik odredi da će inicirati platne transakcije pod opisanim uvjetima. Korisnik putem *On-line* bankarstva može deaktivirati ovu funkcionalnost odabirom odgovarajuće opcije unutar aplikacije, nakon čega će se i za ovakve naloge primjenjivati postupak autorizacije svakog pojedinačnog naloga.

Brzi pregled stanja (Fast Balance) – funkcionalnost koja omogućava uvid u trenutno stanje i raspoloživi iznos transakcijskog računa na početnom ekranu mobilne aplikacije. Korisnik sam odlučuje hoće li koristiti ovakvu mogućnost uvida u podatke transakcijskog računa te sukladno tome bira opciju unutar mobilne aplikacije i autorizira je unošenjem PIN-a koji je odredio za korištenje mobilne aplikacije *On-line* bankarstva, čime se ista smatra aktiviranom. Korisnik može, po vlastitoj želji izvršiti uvid u stanje i raspoloživi iznos transakcijskog računa na početnom ekranu mobilne aplikacije *On-line* bankarstva bez unosa PIN-a i ulaska u aplikaciju nakon aktiviranja funkcionalnosti.

3. UVJETI KORIŠTENJA *ON-LINE* BANKARSTVA

Ugovor o korištenju *On-line* bankarstva može se sklopiti u poslovnicama Banke ili na daljinu.

U poslovnici Banke Ugovor o korištenju *On-line* bankarstva može sklopiti vlasnik transakcijskog računa u eurima i/ili u stranoj valuti ili njegov opunomoćenik, a na daljinu Ugovor o korištenju *On-line* bankarstva može sklopiti samo vlasnik računa.

Ako se Ugovor o korištenju *On-line* bankarstva sklapa u poslovnici, Korisnik potpisuje ugovor vlastoručnim potpisom ili u elektroničkom obliku autorizacijom PIN-om kartice ili biometrijskim potpisom na pločici ako je Korisnik prethodno odabrao ovakav način potpisivanja dokumentacije u poslovnici. Ako se ugovor o korištenju *On-line* bankarstva sklapa na daljinu, ugovor se potpisuje kvalificiranim elektroničkim potpisom.

Banka za korištenje *On-line* bankarstva primjenjuje tehnološka rješenja koja omogućavaju vezu između opreme Korisnika i računala Banke koja ispunjava standardne sigurnosne uvjete u *On-line* bankarstvu. U svrhu sprječavanja neovlaštenog pristupa i prijevara pri korištenju *On-line* bankarstva Banka korištenjem specijaliziranih programskih alata može analizirati obilježja načina na koji Korisnik koristi *On-line* bankarstvo (primjerice, zadržavanje na pojedinim poljima za unos podataka, kretanje između polja unosa korištenjem miša, tipkovnice ili prstiju te kombinaciju s tehničkim podacima koji su preduvjet mogućnosti korištenja *On-line* bankarstva putem sredstava za komuniciranje na daljinu, primjerice operativni sustav koji Korisnik koristi, vrsta mobilnog uređaja/računala, tip i verzija preglednika – za web aplikacije, veličina zaslona uređaja, jezik preglednika/mobilnog uređaja, naziv i verzija mobilne aplikacije, a po potrebi i druge podatke ove vrste). S ciljem otkrivanja prisutnosti virusa i drugih malicioznih programa na mobilnom uređaju Korisnika Banka može analizirati podatke o aplikacijama koje Korisnik ima instalirane na mobilnom uređaju, te prikupljati druge podatke o aktivnim postavkama na mobilnom uređaju Korisnika. Banka osobne podatke Korisnika ne dijeli s trećim osobama niti ima uvid u aplikacije koje su instalirane na mobilnom uređaju Korisnika.

Korisniku je putem mobilne aplikacije *On-line* bankarstva dostupan podatak o PIN-u kartice/kartica koje je ugovorio s Bankom i/ili društvom PBZ Card d.o.o. Zagreb kao izdavateljima, uz prethodnu potvrdu

zahtjeva za uvidom u podatak o PIN-u putem autentifikacijskih/autorizacijskih sustava iz točke 4. ovih Općih uvjeta.

Ova mogućnost pristupanja podacima o PIN-u u sigurnom okruženju, uz korištenje pouzdane autentifikacije, ne umanjuje obveze Korisnika koje je preuzeo prilikom ugovaranja kartice, u pogledu načina postupanja s PIN-om i drugim personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama određene kartice. Korisnik je dužan na način definiran u točki 5. ovih Općih uvjeta, čuvati autentifikacijske/autorizacijske sustave/uređaje kojima se koristi za pristup i korištenje *On-line* bankarstva kako bi onemogućio pristup PIN-u kartice neovlaštenim osobama.

Ovisno o odluci Banke i važećim propisima, pojedine usluge dostupne u ponudi putem *On-line* bankarstva mogu se ugovarati samo pomoću važećeg Kvalificiranog certifikata, potpisivanjem dokumentacije Kvalificiranim elektroničkim potpisom.

U slučaju blokade transakcijskog računa Korisnik neće moći ostvariti pristup na *On-line* bankarstvo korištenjem Čitača kartice i kartice vezane uz blokirani račun. Blokada računa ne utječe na pristup *On-line* bankarstvu korištenjem autentifikacijskog uređaja PBZ mToken ili #withKEY.

Korištenje putem Internetske aplikacije - Korisnik može koristiti *On-line* bankarstvo putem internetske aplikacije svaki dan od 00:00 do 24:00 sata. Za pristup i korištenje *On-line* bankarstva putem internetske aplikacije, Korisnik pristupa internetskoj stranici na web adresi www.pbz.hr putem Izbornika Prijava/Login ili na web adresi <https://internetbanking.pbz.hr> u izvanrednim situacijama kada pristup usluzi na adresi www.pbz.hr nije moguć, gdje unosi u Polja „Korisnički broj“ i „Jednokratna zaporka“ svoje autentifikacijske podatke na način opisan u točki 4. ovih Općih uvjeta. U svrhu korištenja, Korisnik je dužan osigurati internetsku vezu s osobnog stolnog ili prijenosnog računala, tableta ili drugog uređaja/kanala koji koristi za pristup.

Za pristup i korištenje *On-line* bankarstva putem internetske aplikacije, Banka omogućuje Korisniku korištenje mobilnog tokena #withKey koji je integriran u mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva. Na zahtjev Korisnika Banka će Korisniku izdati mobilni token – PBZ mToken -personaliziranu aplikaciju koja se instalira na mobilni uređaj odgovarajuće tehnološke razine ili Čitač kartice. Za izdavanje PBZ mTokena i Čitača kartice Korisnik je dužan platiti naknadu sukladno Tarifi Banke (Naknada za PBZ mToken kao dodatni autorizacijski uređaj. / Naknada za izgubljen, oštećen ili dodatni čitač kartica/token).

Pristup i korištenje internetske aplikacije *On-line* bankarstva mogući su putem bilo kojeg od autentifikacijskih/autorizacijskih sustava iz ovih Općih uvjeta koje Banka osigurava u tu svrhu, na način opisan u točki 4. ovih Općih uvjeta.

Korištenje putem mobilne aplikacije - Korisnik može koristiti *On-line* bankarstvo putem mobilne aplikacije svaki dan od 00:00 do 24:00 sata.

U mobilnu aplikaciju integriran je i #withKEY mobilni token koji će korisniku internetske aplikacije *On-line* bankarstva biti dostupan tek po instaliranju i aktiviranju mobilne aplikacije.

Za korištenje mobilne aplikacije *On-line* bankarstva Korisnik je dužan osigurati mobilni uređaj odgovarajuće tehnološke razine.

Korisnik mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva instalira s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci (virtualna prodajna mjesta, kao što su npr. Apple Store, Google Play Store ili Huawei AppGallery). Banka ne odgovara za mogućnost i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica, kao ni za uvjete pod kojima se mobilna aplikacija *On-line* bankarstva može instalirati na mobilni uređaj. Internetska stranica

s koje Korisnik može instalirati mobilnu aplikaciju je različita, ovisno o vrsti operativnog sustava Korisnikovog mobilnog uređaja.

Korisnik snosi sve naknade i troškove trećih strana povezane s instaliranjem i korištenjem mobilne aplikacije i svih njenih nadogradnji. Nadogradnje mobilne aplikacije Banka će učiniti dostupnima Korisniku za vrijeme trajanja Ugovora isključivo putem neke od internetskih stranica koje ne pripadaju Banci (virtualna prodajna mjesta npr. Apple Store, Google Play Store ili Huawei AppGallery), na što se na odgovarajući način primjenjuju prethodne odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja.

Na jednom mobilnom uređaju više različitih Korisnika može koristiti svoje pojedinačno *On-line* bankarstvo.

Za aktivaciju mobilne aplikacije prilikom ugovaranja *On-line* bankarstva u poslovnici Banke klijent dostavlja Banci telefonski broj mobilnog uređaja koji se ujedno evidentira kao kontakt podatak klijenta na koji će mu Banka isporučiti registracijski kod (identifikacijski kod). Klijent može pritom Banci dostaviti i e-mail adresu na koju mu Banka može isporučiti dokumente vezane uz *On-line* bankarstvo, ako klijent taj način dostave dokumenata odabere prilikom ugovaranja *On-line* bankarstva.

Po preuzimanju mobilne aplikacije na mobilni uređaj Banka će Korisniku dostaviti registracijski kod potreban za aktivaciju mobilne aplikacije na sljedeći način: aktivacijski kod skeniranjem QR koda ili ispisom bročanih vrijednosti na papirnom mediju, a po uspješno učitanoj aktivacijskom kodu, identifikacijski kod dostavit će putem SMS poruke na telefonski broj mobilnog uređaja koji je Korisnik dostavio Banci kao kontakt podatak.

Kod ugovaranja *On-line* bankarstva putem mobilne aplikacije, mobilna aplikacija je automatski aktivirana nakon završetka procesa ugovaranja na daljinu. Klijent 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 klijentu u korisničkom pretincu u okviru ugovorene usluge *On-line* bankarstva.

Korisnik može za pristup i korištenje *On-line* bankarstva putem mobilne aplikacije, ovisno o svojim potrebama i mogućnostima, osim PIN-a, koristiti i biometrijsku metodu. Postupci autentifikacije/autorizacije provode se na način opisan u točki 4. ovih Općih uvjeta.

Ako se instalirana mobilna aplikacija zaključa, obriše ili je Korisnik želi instalirati na drugi mobilni uređaj, za ponovnu aktivaciju mobilne aplikacije potreban je novi registracijski kod (identifikacijski i aktivacijski kod). Novi registracijski kod za aktivaciju mobilne aplikacije *On-line* bankarstva Korisnik može zatražiti u poslovnici Banke ili putem internetske aplikacije *On-line* bankarstva unutar izbornika Postavke.⁴

Sadržaj, opseg i način korištenja *On-line* bankarstva detaljno su opisani u Korisničkim uputama koje su dostupne Korisnicima na web stranici <https://www.pbz.hr/gradjani/digitalno-bankarstvo.html>.

Korisniku Paketa besplatnih usluga, u skladu sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, Banka će omogućiti korištenje usluge *On-line* bankarstva putem internetske i/ili mobilne aplikacije, prema odabiru Banke. Korisnik paketa besplatnih usluga moći će koristiti uslugu *On-line* bankarstva ovisno o opsegu koji Banka omogući i koji je dostupan putem jedne ili druge aplikacije. Primjerice, ako Banka Korisniku paketa besplatnih usluga omogući pristup usluzi samo putem internetske aplikacije, Korisnik će moći pristupiti usluzi putem PBZmToken autentifikacijskog sustava, bez mogućnosti korištenja funkcionalnosti vezanih i dostupnih putem mobilne aplikacije (npr.: #withKEY, #withCASH, #withSAVE, #withPAY, plaćanje naloga skeniranjem 2D bar

⁴ Novi registracijski kod za aktivaciju mobilne aplikacije *On-line* bankarstva privremeno nije moguće zatražiti putem internetske aplikacije *On-line* bankarstva, već samo u poslovnici Banke.

koda, primanje obavijesti (push notifikacije), naknadna podjela na rate, uvid u PIN kartica, aktivacija biometrijske metode za postupak autentifikacije i/ili autorizacije (otisak prsta ili identifikacija lica).

Korištenje chat, video-chat i audio chat komunikacije - poruke između Korisnika i Banke putem chat, video i audio chat komunikacije smatraju se povjerljivima. Banka može snimiti komunikaciju, bilo da se radi o chat, video chat ili audio chat kontaktu. Snimku Banka može koristiti u svrhu upravljanja kvalitetom *On-line* bankarstva te u svrhu rješavanja Korisnikovih prigovora u vezi s uslugama Banke koje koristi. Tekstualni zapis chat i audio zapisa kod video i glasovne komunikacije Banka pohranjuje. Banka štiti povjerljivost komunikacije te tekstualni i audio zapis koji sadržavaju osobne informacije Korisnika.

Korisnik može chat, video chat i audio chat komunikaciju koristiti isključivo u svrhu razmjenjivanja poruka koje se uklapaju u temu financijskog poslovanja i u vezi su s uslugama iz ponude Banke te ne smije snimati i/ili distribuirati audio i video snimke razgovora ili tekstualnih poruka i davati ih na korištenje trećim osobama ili javnosti na bilo koji način.

Korisnik *On-line* bankarstva korištenjem chat, video chat ili audio chat komunikacije odgovoran je za sadržaj svojih poruka i objava, u kojima ne smije koristiti informacije, sadržaje ili riječi:

- koje su diskriminatorne i koje su protivne važećim domaćim ili međunarodnim propisima
- koje su promidžbene naravi ili im je svrha promidžba
- koje prikrivaju identitet ili dovode u zabludu glede identiteta Korisnika
- koje nude neovlaštena preuzimanja zaštićenih ili privatnih informacija te poveznike (linkove) koji sadrže informacije koje nisu u vezi s poslovanjem Banke
- koje sadrže informacije koje nisu u vezi s poslovanjem Banke
- koje sadrže viruse, računalne datoteke ili programe čije bi korištenje moglo izazvati djelomično ili potpuno onesposobljavanje rada računala ili telekomunikacijske opreme Banke

Zbog nepoštivanja navedenih pravila u bilo kojem dijelu chat, video chat i audio chat komunikacije Banka ima pravo odmah prekinuti komunikaciju te takvom Korisniku ukinuti mogućnost daljnjeg korištenja chat, video chat i/ili audio chat komunikacije.

Nakon što je identitet Korisnika utvrđen autentifikacijom na ugovoreni način, isti se smatra utvrđenim i za potrebe chat, video chat i/ili audio chat komunikacije. Za slučaj da Banka tijekom chat, video chat i/ili audio chat komunikacije posumnja u identitet Korisnika temeljem osobnih podataka koje joj je za potrebe izvršenja ugovora o korištenju *On-line* bankarstva dao sam Korisnik, ovlaštena je prekinuti komunikaciju putem chat, video chat ili audio chat komunikacije i o događaju obavijestiti Korisnika.

Za pristup *On-line* bankarstvu u okviru kojega je uspostavljena opisana chat, video chat i/ili audio chat komunikacija te sve transakcije ili uvid u podatke, odgovoran je sam Korisnik putem čijih je personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica provedena autentifikacija, osim u slučajevima predviđenim ovim Općim uvjetima.

Korištenje chat, video chat i audio chat komunikacije uvjetovano je određenim tehničkim preduvjetima na strani Korisnika kojih je pregled Korisniku dostupan putem *On-line* bankarstva.

4. AUTENTIFIKACIJA I AUTORIZACIJA

Autentifikacija i autorizacija za internetsku aplikaciju *On-line* bankarstva provodi se putem nekog od autentifikacijskih/autorizacijskih sustava iz ovih Općih uvjeta, na način opisan u nastavku.

- **#withKEY** – Korisnik odabire #withKEY koji se nalazi na početnom ekranu mobilne aplikacije *On-line* bankarstva. Prijavljuje se u mobilni token #withKEY unosom PIN-a koji je prethodno odredio za pristup i korištenje mobilne aplikacije ili biometrijskom metodom otiskom prsta ili identifikacijom

lica. Za prijavu u internetsku aplikaciju Korisnik unosi podatke prikazane na zaslonu #withKEY-a: Korisnički broj i #withKEY kod kojeg je generirao #withKEY kao jednokratnu zaporku.

Za iniciranje platnih transakcija primjenjuje se pouzdana autentifikacija Korisnika s elementima koji transakciju na dinamičan način povezuju s određenim iznosom i određenim primateljem plaćanja. Korisnik autorizira transakciju skeniranjem QR koda, na način da Banka Korisniku na ekranu internetske aplikacije prikazuje QR kod koji sadrži elemente jednog ili više naloga za plaćanje i to: naziv primatelja, broj računa primatelja iznos transakcije i datum izvršenja. Korisnik se prijavljuje u mobilni token #withKEY, odabire opciju za skeniranje QR koda i skenira prikazani QR kod. Po uvidu u detalje plaćanja Korisnik autorizira platnu/e transakciju/e unosom PIN-a koji je odredio za korištenje mobilne aplikacije ili korištenjem biometrijske metode, čime se platna/e transakcija/e smatra autoriziranom.

Banka može primijeniti izuzetak od pouzdane autentifikacije za platne transakcije sukladno propisima.

U tom slučaju autorizacija platnih transakcija, davanje suglasnosti i izjava volje provodi se unosom #withKEY koda kojeg generira mobilni token #withKEY kao jednokratnu zaporku u predviđeno unosno polje u internetskoj aplikaciji.

- **Smart login (Pametna prijava/Pametna autorizacija)** – aktivacija Pametne prijave i Pametne autorizacije nudi se Korisniku nakon pristupa u internetsku aplikaciju mobilnom tokenom #withKEY-em. Ako Korisnik aktivira Pametnu prijavu, na predviđenom mjestu na ekranu internetske aplikacije, autentifikacija Korisnika prilikom korištenja internetske aplikacije provodi se slanjem obavijesti na mobilni uređaj na kojem je instalirana mobilna aplikacija *On-line* bankarstva. Po zaprimanju automatske obavijesti, Korisnik potvrđuje pristup unosom PIN-a koji je odredio za korištenje mobilne aplikacije *On-line* bankarstva ili biometrijskom metodom otiskom prsta ili identifikacijom lica u mobilnoj aplikaciji, čime se pristup internetskoj aplikaciji *On-line* bankarstva smatra autentificiranim.

Postupak pouzdane autorizacije naloga za plaćanje u internetskoj aplikaciji odvija se na način da aplikacija šalje automatsku obavijest na mobilni uređaj na kojem je instalirana mobilna aplikacija *On-line* bankarstva. Otvaranjem obavijesti Korisnik se prijavljuje u mobilni token #withKEY i prikazuju mu se elementi jednog ili više naloga za plaćanje i to: iznos transakcije, račun primatelja, naziv primatelja i datum izvršenja. Po uvidu u detalje plaćanja Korisnik autorizira platnu transakciju unosom PIN-a koji je odredio za korištenje mobilne aplikacije ili korištenjem biometrijske metode, čime se platna transakcija smatra autoriziranom.

- **Čitač kartice** - Korisnik pristupa internetskoj aplikaciji *On-line* bankarstva unosom u polje "Korisnički broj" broja kartice i unosa u polje "Jednokratna zaporka" jednokratne zaporke koju generira čitač kartice nakon unosa PIN-a kartice u čitač.

Platne transakcije Korisnik autorizira na način da Banka Korisniku na ekranu internetske aplikacije prikazuje elemente pojedinog naloga za plaćanje i to: broj računa primatelja i iznos transakcije. Označene podatke za autorizaciju Korisnik unosi u autentifikacijski/autorizacijski uređaj čitač kartice te autorizira platnu transakciju unosom na ekran internetske aplikacije koda za autentifikaciju generiranog putem čitača kartice i povezanog s iznosom platne transakcije i brojem računa primatelja plaćanja.

Banka može primijeniti izuzetak od pouzdane autentifikacije za platne transakcije sukladno propisima. U tom slučaju autorizacija platnih transakcija, davanje suglasnosti i izjava volje provodi

se unosom jednokratne zaporke u predviđeno unosno polje u internetskoj aplikaciji koju generira čitač kartice.

- **PBZ mToken** - Korisnik pristupa internetskoj aplikaciji *On-line* bankarstva unosom u polje "Korisnički broj" serijskog broja PBZ mTokena i unosom u polje "Jednokratna zaporka" jednokratne zaporke koju generira PBZ mToken.

Platne transakcije Korisnik autorizira unosom jednokratnog koda, u predviđeno unosno polje u internetskoj aplikaciji, zaprimljenog u SMS poruci na broj telefona koji je klijent dojavio Banci kao svoj kontakt podatak, koja sadrži elemente jednog naloga za plaćanje i to: naziv primatelja, broj računa primatelja iznos transakcije i datum izvršenja.

Banka može primijeniti izuzetak od pouzdane autentifikacije za platne transakcije sukladno propisima. U tom slučaju autorizacija platnih transakcija, davanje suglasnosti i izjava volje provodi se unosom jednokratne zaporke u predviđeno unosno polje u internetskoj aplikaciji koju generira PBZ mToken.

Autentifikacija i autorizacija za mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva provodi se korištenjem nekog od autentifikacijskih/autorizacijskih sredstava i metoda, na način opisan u nastavku.

- **PIN** – autentifikacija Korisnika PIN-om provodi se tijekom pristupa mobilnoj aplikaciju *On-line* bankarstva, i/ili za davanje suglasnosti za izvršenje platnih transakcija (autorizacija transakcija) i za druge svrhe podržane u okviru *On-line* bankarstva za koje se traži autorizacija, unosom PIN-a koji je Korisnik definirao za mobilnu aplikaciju na predviđeno mjesto na ekranu mobilne aplikacije.

- **Otisak prsta** - autentifikacija Korisnika otiskom prsta provodi se tijekom pristupa na mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva i/ili za davanje suglasnosti za izvršenje platnih transakcija (autorizacija transakcija) i druge svrhe podržane u okviru *On-line* bankarstva za koje se traži autorizacija, provodi se na način da Korisnik na predviđeno mjesto na ekranu mobilne aplikacije otisne prst.

Ako je Korisnik odabrao korištenje Otiska prsta za davanje suglasnosti za izvršenje platnih transakcija, iste nije potrebno autorizirati PIN-om. Korisnik u mobilnoj aplikaciji može odabrati hoće li koristiti Otisak prsta samo za pristup *On-line* bankarstvu ili za pristup i za davanja suglasnosti za izvršenje platnih transakcija i druge svrhe podržane u okviru *On-line* bankarstva za koje se traži autorizacija.

- **Identifikacija lica** - autentifikacija Korisnika identifikacijom lica provodi se tijekom pristupa na mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva i/ili za davanje suglasnosti za izvršenje platnih transakcija (autorizacija transakcija) i druge svrhe podržane u okviru *On-line* bankarstva za koje se traži autorizacija.

Ako je Korisnik odabrao korištenje Identifikacije lica za davanje suglasnosti za izvršenje platnih transakcija iste nije potrebno autorizirati PIN-om. Korisnik u mobilnoj aplikaciji može odabrati hoće li koristiti Identifikaciju lica samo za pristup *On-line* bankarstvu ili za pristup i za davanja suglasnosti za izvršenje platnih transakcija i druge svrhe podržane u okviru *On-line* bankarstva za koje se traži autorizacija.

5. OBVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

Korisnik je u obvezi s dužnom pažnjom postupati s platnim instrumentima, kao i autentifikacijskim/autorizacijskim sustavima/uređajima te čuvati personalizirane sigurnosne vjerodajnice platnih instrumenata.

Korisnik se obvezuje:

- čuvati uređaje i podatke za autentifikaciju i autorizaciju tako da spriječi njihovo oštećenje, uništenje, gubitak, nedostupnost, krađu ili zlouporabu, s posebnom pažnjom obzirom na dostupnost podatka PIN-a kartice Korisnika putem *On-line* bankarstva korištenjem navedenih autentifikacijskih/autorizacijskih sustava
- čuvati vlastite uređaje kojima se koristi za pristup *On-line* bankarstvu, poput računala, mobilnog uređaja i dr., tako da onemogući njihov gubitak, krađu ili zlouporabu
- da neće zapisivati na papir, elektronički ili drugi medij, niti otkrivati ili činiti dostupnim trećim osobama PIN-ove, lozinke i druge podatke nužne za pristup i korištenje *On-line* bankarstva
- koristiti sustav za autentifikaciju i autorizaciju na način da očuva njegovu tajnost: zaporku, PIN i podatke koje generira autentifikacijski/autorizacijski sustav ne smije zapisivati, otkrivati ili činiti dostupnim trećim osobama
- obavijestiti Banku bez odgađanja o gubitku, krađi ili zlouporabi autentifikacijskog /autorizacijskog uređaja, platnog instrumenta ili mobilnog uređaja na kojem je instalirana mobilna aplikacija ili PBZ mToken aplikacija ili o njegovom neovlaštenom korištenju, a Banka će po primljenoj obavijesti izvršiti blokadu autentifikacijskog/autorizacijskog uređaja i/ili *On-line* bankarstva
- svaki uspješni pristup *On-line* bankarstvu, autentifikacija i autorizacija učinjeni prije prijave smatraju se učinjenim od strane Korisnika
- nadoknaditi troškove Banci sukladno Tarifi Banke
- gubitak ili krađa čitača kartice nije od utjecaja na ocjenu autentičnosti ostvarenog pristupa *On-line* bankarstvu i izvršene autorizacije, s obzirom da je riječ o nepersonaliziranom uređaju.

Sigurnosne obveze Korisnika su sljedeće:

- za pristup *On-line* bankarstvu koristiti odgovarajuću računalnu (strojnu i programsku) te komunikacijsku opremu koja ispunjava kriterije za korištenje *On-line* bankarstva i usklađena je s preporučenom konfiguracijom objavljenom na web stranici Banke i/ili u poslovnica Banke te koja ima instalirane i ažurirane, u skladu sa svim posljednjim dostupnim nadogradnjama proizvođača: operativni sustav, internetski preglednik, antivirusnu zaštitu i vatrozid
- pridržavati se svih sigurnosnih mjera zaštite i upotrebe računala, mobilnih uređaja i drugih uređaja na kojima je aktivirano korištenje *On-line* bankarstva prema sigurnosnim preporukama Banke, uključujući:
 - zaštita pristupa računalu, mobilnim i drugim uređajima povjerljivom lozinkom
 - zaštita tajnosti odabrane lozinke/PIN-a kako bi se spriječilo neovlašteno korištenje
 - neotvaranje poruka elektroničke pošte (e-mail) i privitaka i poveznica (linkova) iz sumnjivih poruka ili poruka koje ne očekuje
- voditi računa o internetskim stranicama koje posjećuje s uređaja kojima pristupa *On-line* bankarstvu, jer pristup nekim stranicama uključuje povećani rizik od zaraze računala, mobilnih i drugih uređaja malicioznim programima
- redovito osvježavanje antivirusnog programa
- pristup internetskoj aplikaciji *On-line* bankarstva na web adresi www.pbz.hr, putem Izbornika Prijava/Login ili na web adresi <https://internetbanking.pbz.hr>, gdje unosi u Polja „Korisnički broj“ i „Jednokratna zaporka“ svoje autentifikacijske podatke na način opisan u točki 4. ovih Općih uvjeta
- redovito provjeravanje novih obavijesti koje Banka šalje Korisniku putem *On-line* bankarstva ili na drugi ugovoreni ili propisani način te ih se pridržavati i postupati u skladu s tim obavijestima
- odmah obavijestiti Banku o promjeni broja mobilnog telefonskog uređaja za sigurno funkcioniranje *On-line* bankarstva (dostava SMS poruke s identifikacijskim kodom potrebnim za aktivaciju mobilne aplikacije).
- ne koristiti mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva na mobilnim uređajima s neovlašteno modificiranim operativnim sustavom (root/jailbrake i sl.)

Ako Korisnik zatraži registracijski kod za ponovnu aktivaciju mobilne aplikacije, a telefonski broj mobilnog uređaja koji je Korisnik dostavio Banci više nije aktivan, ako Korisnik nije dostavio Banci telefonski broj mobilnog uređaja ili ako je Korisnik zatražio brisanje telefonskog broja kao kontakt podatak, Banka ne odgovara za eventualnu štetu koja bi nastala Korisniku uslijed neisporuke registracijskog koda (identifikacijski kod), odnosno u slučaju isporuke registracijskog koda (identifikacijski kod) na posljednji telefonski broj mobilnog uređaja koji je Korisnik *On-line* bankarstva dostavio Banci kao kontakt podatak.

6. OBVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka kontinuirano radi na razvoju i unaprjeđenju *On-line* bankarstva, a ujedno je obvezna redovno održavati aplikacije *On-line* bankarstva dostupnima i funkcionalnima za Korisnike.

Banka Korisnike unaprijed obavještava o planiranim aktivnostima održavanja sustava, a koje mogu rezultirati privremenom nedostupnošću *On-line* bankarstva, djelomičnim ili potpuno onemogućenim korištenjem internetske i/ili mobilne aplikacije.

Redovno održavanje sustava provodi se u vrijeme kada je, prema ocjeni Banke, najmanja frekvencija korištenja *On-line* bankarstva.

U slučaju nepredviđenih nedostupnosti Banka poduzima mjere za otklanjanje poteškoća u najkraćem mogućem roku.

Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku nastane zbog:

- nefunkcioniranja ili nepravilnog rada računala, mobilnih ili drugih uređaja koji nije u vlasništvu Banke, a koristi se za pristup *On-line* bankarstvu
- nefunkcioniranja računalnog sustava ili operativnog sustava mobilnih uređaja koji se koriste za pristup *On-line* bankarstvu
- zahvata Korisnika ili druge neovlaštene osobe na dodijeljenom uređaju i/ili sustavu za autentifikaciju/autorizaciju
- više sile pod kojom se smatraju rat, nemiri, terorističko djelovanje, prirodna katastrofa, epidemija, štrajk, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odluke i djelovanja tijela vlasti, kao i sve druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci, odnosno koje su izvan kontrole Banke, a zbog kojih je onemogućeno korištenje digitalnog kanala
- gubitka, oštećenja ili uništenja podataka i opreme Korisnika

Banka će obavijestiti Korisnika platnih usluga u slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti *On-line* bankarstva i/ili platnog instrumenta, primjenjujući pri tome dostupne pouzdane kanale i način komunikacije.

Banka pridržava pravo onemogućiti Korisniku daljnje korištenje mobilne aplikacije *On-line* bankarstva ako Korisnik nema na svojem mobilnom uređaju instaliranu aktualnu verziju mobilne aplikacije, ako Korisnik na bilo koji način modificira tvornički instaliran operativni sustav (i/ili korisnička prava) ili njegovu službenu nadogradnju (i/ili korisnička prava) na mobilnom uređaju na kojem se nalazi instalirana mobilna aplikacija *On-line* bankarstva. U navedenim slučajevima mobilnu aplikaciju više neće biti moguće pokrenuti, čak niti nakon reaktivacije iste novim registracijskim kodom te će njeno korištenje biti trajno onemogućeno na tom mobilnom uređaju.

7. NAKNADE

Korisnik se obvezuje za vrijeme trajanja Ugovora o korištenju *On-line* bankarstva plaćati mjesečnu članarinu za korištenje *On-line* bankarstva, naknadu za uslugu kreditnog transfera putem *On-line* bankarstva kao i druge naknade i ostale troškove koji mogu nastati izvršenjem ugovora o korištenju *On-line* bankarstva, sukladno Tarifi Banke.

Mjesečna članarina za korištenje usluge *On-line* bankarstvo u opsegu koji ulazi u Paket besplatnih usluga sukladno točki 3. ovih Općih uvjeta se ne naplaćuje.

Sve naknade i ostali troškovi koji mogu nastati izvršenjem ugovora o korištenju *On-line* bankarstva definirani su Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima i Tarifom Banke.

Ako na transakcijskom računu odabranom za naplatu mjesečne članarine nema pokrića za plaćanje mjesečne članarine Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti i obavijesti može izvršiti naplatu dospjelih potraživanja po osnovi neplaćenih mjesečnih članarina i drugih troškova koji proizlaze iz ugovora o korištenju *On-line* bankarstva bilo kojeg njegovog transakcijskog ili depozitnog računa u Banci, pri čemu je Banka ovlaštena, a Korisnik suglasan da se izvrši konverzija sredstava s Korisnikovih transakcijskih računa u stranoj valuti u eure korištenjem srednjeg tečaja za stranu valutu iz dnevne tečajne liste Banke.

Korisnik može promijeniti transakcijski račun za naplatu mjesečne članarine *On-line* bankarstva u poslovnici Banke.

8. PLATNE TRANSAKCIJE

Banka putem *On-line* bankarstva omogućava Korisniku provođenje platnih transakcija u nacionalnom, prekograničnom i međunarodnom platnom prometu.

Ovisno o vrsti sustava za autentifikaciju i autorizaciju i aplikacije koju koristi Korisnik, suglasnost za izvršenje platne transakcije (autorizacija platne transakcije) Korisnik daje putem autentifikacijskih/autorizacijskih sustava sukladno točki 4. ovih Uvjeta.

Nalozi za plaćanje autorizirani putem *On-line* bankarstva izvršavaju se sukladno Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima te Vremenu primitka i izvršenja naloga za plaćanje – Terminski plan.

Korisnik je obvezan osigurati pokriće na transakcijskom računu s kojeg daje nalog za plaćanje putem *On-line* bankarstva, kao i za pripadajuću naknadu za uslugu kreditnog transfera. Banka neće izvršiti platnu transakciju ako nalog za plaćanje nije ispravan, ako nije autoriziran, ako na transakcijskom računu nema pokrića za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga, uključujući i naplatu naknade za uslugu kreditnog transfera te ako je iznos platne transakcije veći od odobrenog dnevnog i/ili mjesečnog limita. Naknadu za uslugu kreditnog transfera Banka naplaćuje u trenutku primitka naloga za plaćanje putem *On-line* bankarstva.

Ako je na nalogu za plaćanje određen datum izvršenja unaprijed („nalozi u najavi“), Banka će odbiti izvršenje naloga ako na datum određen za izvršenje naloga na računu nema pokrića za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga, uključujući i naknadu za uslugu kreditnog transfera, ako je iskorišten odobreni dnevni limit ili ako je cjelokupni iznos iz naloga veći od odobrenog dnevnog i/ili mjesečnog limita. Ako nalog ne ispunjava uvjete za izvršenja, nalog će nakon isteka odabranog datuma za izvršenje Korisniku biti dostupan u prikazu odbijenih naloga unutar *On-line* bankarstva.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenu platnu transakciju uslijed nepotpuno ili neispravno navedenih podataka na nalogu za plaćanje od strane Korisnika.

O izvršenim platnim transakcijama Banka obavještava vlasnika transakcijskog računa sukladno ugovoru koji uređuje poslovanje po transakcijskom računu po kojem je izvršena platna transakcija.

9. POSREDNI IDENTIFIKATOR RAČUNA

Korisnik može putem *On-line* bankarstva, u svrhu iniciranja naloga za plaćanje u korist svog transakcijskog računa povezati svoj broj transakcijskog računa (IBAN) s jednim od mogućih PIR-ova: broj mobitela ili e-mail adresa, koje je Korisnik dostavio Banci, a Banka evidentirala, ili OIB Korisnika. Korisnik može uz jedan PIR vezati samo jedan transakcijski račun.

Korisnik povezuje IBAN svog transakcijskog računa i odabrani PIR svojom izričitom suglasnošću danom Banci te navedeno autorizira korištenjem nekog od autorizacijskog /autentifikacijskog sustava iz točke 4. ovih Općih uvjeta unosom jednokratne zaporke (OTP-a) u internetskoj aplikaciji *On-line* bankarstva ili unosom PIN-a koji je odredio za korištenje mobilne aplikacije ili biometrijskom metodom otiskom prsta ili identifikacijom lica u mobilnoj aplikaciji *On-line* bankarstva na za to predviđeno mjesto u mobilnoj aplikaciji.

Banka će prilikom svake registracije PIR-a Korisnika u RPIR-u provesti postupak nedvosmislenog utvrđivanja pripadnosti PIR-a određenom Korisniku u svrhu dodatne verifikacije para PIR-IBAN, na način da će Korisniku koji je dao suglasnost Banci da registrira par PIR-IBAN u RPIR-u, putem SMS poruke na mobilni telefon Korisnika koji je evidentiran u Banci, dostaviti jednokratnu lozinku. Unosom jednokratne lozinke od strane Korisnika na za to predviđeno mjesto na korisničkom sučelju internetske ili mobilne aplikacije *On-line* bankarstva smatra se da je identifikacija uspješno provedena, a par PIR-IBAN Banka registrira u RPIR-u.

Registracija PIR-a u RPIR-u podrazumijeva upis IBAN-a vezanog uz PIR koje je definirao i dodatno verificirao Korisnik.

Korisnik može putem *On-line* bankarstva u nacionalnom platnom prometu inicirati platnu transakciju kreditnog transfera u korist određenog primatelja plaćanja posredstvom PIR-a kao jedinstvenog identifikatora računa primatelja plaćanja. Putem PIR-a, ako je PIR tog primatelja plaćanja registriran u RPIR-u u trenutku iniciranja naloga, Korisnik kao platitelj može dohvatiti podatak o broju transakcijskog računa primatelja plaćanja (IBAN) iz RPIR-a i na taj način osigurati podatke potrebne za iniciranje platne transakcije. Ako je u trenutku autorizacije naloga par PIR-IBAN registriran u RPIR-u i ako je Korisnik platne usluge autorizirao transakciju u korist transakcijskog računa vezanog u RPIR-u za određeni PIR putem kojega je dohvatio podatak o IBAN-u, smatra se da je transakcija izvršena u korist jedinstvene identifikacijske oznake (IBAN-a) koji je naveo platitelj.

Davanjem suglasnosti za registraciju para PIR-IBAN za svoj transakcijski račun Korisnik *On-line* bankarstva pristaje da se platne transakcije u korist njegova transakcijskog računa, inicirane na način da je broj njegova transakcijskog računa dohvaćen iz RPIR-a putem PIR-a za koji je dao suglasnost za registraciju, izvršavaju u korist toga transakcijskog računa uz koji je registriran taj PIR.

Registracijom para PIR-IBAN ti podaci postaju dostupni Financijskoj agenciji radi evidentiranja istog u RPIR-u te time i svim pružateljima platnih usluga koji su sudionici RPIR-a, kako bi drugi korisnici koji koriste platne usluge tih pružatelja platnih usluga i imaju podatak o Korisnikovom PIR-u, putem svojeg pružatelja platnih usluga mogli dohvatiti podatak o njegovom IBAN-u i tako kreirati nalog za plaćanje u korist tog transakcijskog računa Korisnika. Podaci o IBAN-u i PIR-u registriranim u RPIR-u mogu se koristiti u svrhu informiranja platitelja i primatelja plaćanja prije izvršenja, kao i o izvršenim platnim transakcijama, u svrhu dokazivanja urednog izvršenja platnih transakcija te u svrhu rješavanja eventualnih prigovora korisnika platnih usluga.

Ako Korisnik više ne želi koristiti uslugu RPIR-a može putem *On-line* bankarstva inicirati deaktiviranje registriranog para PIR-IBAN. Po uspješnoj autorizaciji deaktivacije para PIR-IBAN, koja je provedena korištenjem nekog od autorizacijskog/autentifikacijskog sustava iz točke 4. ovih Općih uvjeta unosom jednokratne zaporke (OTP-a) u internetskoj aplikaciji *On-line* bankarstva ili unosom PIN-a koji je odredio za korištenje mobilne aplikacije ili biometrijskom metodom otiskom prsta ili identifikacijom lica u mobilnoj aplikaciji *On-line* bankarstva na za to predviđeno mjesto u mobilnoj aplikaciji, Banka će provesti deaktivaciju para PIR-IBAN u RPIR-u.

Korisnik za kojeg postoji registrirani par PIR-IBAN u RPIR-u može povezati dodatni PIR uz taj isti IBAN, davanjem suglasnosti za registraciju u RPIR-u na način opisan u ovoj točki. Ako u RPIR-u ne postoji već registriran taj novi par, RPIR provodi registraciju novog para.

Ako Korisnik želi PIR koji je već registriran u RPIR-u uz njegov transakcijski račun (IBAN) vezati uz drugi svoj transakcijski račun (IBAN), prije povezivanja treba putem *On-line* bankarstva deaktivirati postojeći par PIR-IBAN u RPIR-u, na način opisan u ovoj točki. Nakon toga Korisnik može povezati svoj PIR uz novi IBAN na način opisan u ovoj točki.

Uz jedan PIR može biti povezan samo jedan IBAN. Registracijom istog PIR-a uz novi IBAN, prethodno registrirani par PIR-IBAN bit će poništen u RPIR-u.

Ako Korisnik obavijesti Banku o promjeni broja mobitela ili e-mail adrese koje je prethodno povezo kao PIR uz svoj IBAN i registrirao u RPIR-u ili u slučaju prestanka ugovora o otvaranju i vođenju predmetnog transakcijskog računa (IBAN), registrirani par PIR-IBAN bit će deaktiviran u RPIR-u.

Prestankom ugovora o korištenju usluge *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] svaki par PIR-IBAN koji je Korisnik putem usluge *On-line* bankarstva registrirao u RPIR-u bit će deaktiviran.

Registrirani par PIR-IBAN u RPIR-u je aktivan dvije godine. Istekom tog razdoblja Korisnik, ako želi dalje koristiti uslugu RPIR-a, treba ponovno potvrditi da registrirani PIR pripada predmetnom IBAN-u. Banka će u tu svrhu provoditi kontrolu pripadnosti PIR-ova registriranih u RPIR-u za određenog Korisnika, komunikacijom prema korisnicima koji su povezali IBAN svog transakcijskog računa u Banci s PIR-om u RPIR-u. Ako Korisnik ne verificira svoj par PIR-IBAN u tom postupku, isti će se smatrati poništenim i postat će neaktivan.

Korisnik može povezati broj mobilnog telefona koji je prethodno dostavio Banci s brojem svog transakcijskog računa u Banci za potrebe iniciranja i provedbe #withPAY plaćanja, što potvrđuje unosom PIN-a koji je odredio za korištenje mobilne aplikacije ili korištenjem biometrijske metode. Time je svakom drugom Korisniku *On-line* bankarstva, koji taj broj mobilnog telefona ima pohranjen u listi kontakata na svojem mobilnom uređaju, a ujedno je korisnik #withPay funkcionalnosti postaje dostupna informacija da je taj broj mobilnog telefona povezan s brojem određenog transakcijskog računa u Banci, u svrhu mogućnosti primanja uplata na taj transakcijski račun u Banci putem #withPAY plaćanja.

Kod iniciranja prve transakcije #withPAY plaćanja Korisnik daje suglasnost Banci za pristup kontaktima na njegovom mobilnom uređaju. Na temelju ove suglasnosti Banka kod svakog iniciranja #withPAY plaćanja pristupa kontaktima u mobilnom uređaju Korisnika radi provjere je li podatak o broju mobilnog telefona primatelja plaćanja koji je evidentiran u kontaktima uređaja Korisnika kao platitelja, ujedno podatak koji je primatelj sam povezo u aplikaciji Banke sa svojim brojem računa prilikom aktivacije #withPAY funkcionalnosti ili registracijom PIR-a u RPIR-u ako je uz broj transakcijskog računa povezan broj mobitela kao identifikator. Iniciranje #withPAY plaćanja moguće je samo ako Korisnik izričito dopusti pristup kontaktima na prethodno opisani način.

Ako Korisnik inicira #WithPAY plaćanje odabirom broja mobilnog telefona koji je evidentiran u kontaktima u mobilnom uređaju Korisnika i 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 koja je ujedno i sudionik SCTInst sheme, transakcija se izvršava kao instant plaćanje.

Korisnik *On-line* bankarstva može samostalno opozvati funkcionalnost #withPAY plaćanja, odabirom u postavkama *On-line* bankarstva. Po opozivu Korisnik više ne može koristiti ovu funkcionalnost niti u svojstvu platitelja niti u svojstvu primatelja plaćanja.

10. LIMITI

Za korištenje *On-line* bankarstva primjenjuju se dnevni i mjesečni limit za platne transakcije u nacionalnom, međunarodnom i prekograničnom platnom prometu.

Visina početnog iznosa dnevnog i mjesečnog limita propisana je od strane Banke i može se razlikovati ovisno o kanalu ugovaranja *On-line* bankarstva te ostalih uvjeta poslovanja.

Propisana visina dnevnog i mjesečnog limita je sljedeća:

- Visina dnevnog limita za platne transakcije iznosi 7.000,00 EUR
- Visina mjesečnog limita za platne transakcije iznosi 7.000,00 EUR

Ako je *On-line* bankarstvo ugovoreno na daljinu, u okviru mjera za ublažavanje posljedica COVID-19 okolnosti, pristupom na internetsku stranicu Banke putem poveznice koju je Banka dostavila klijentu, propisana početna visina dnevnog i mjesečnog limita je sljedeća:

- Visina dnevnog limita za platne transakcije iznosi 700,00 EUR
- Visina mjesečnog limita za platne transakcije iznosi 1.400,00 EUR

Podaci o visini dnevnog i mjesečnog limita dostupni su Korisniku u mobilnoj i internetskoj aplikaciji *On-line* bankarstva, u Korisničkoj uputi te na web stranici Banke.

Korisnik *On-line* bankarstva može podnijeti zahtjev Banci za povećanjem ili smanjenjem dnevnog i/ili mjesečnog limita.

Zahtjev za povećanjem dnevnog i/ili mjesečnog limita podnosi se u poslovnici Banke, putem *On-line* bankarstva ili na daljinu na način opisan u čl. 1. točkom 1.6. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. s fizičkim osobama.

Putem *On-line* bankarstva Korisnik može podnijeti zahtjev za povećanjem dnevnog i/ili mjesečnog limita samo ako mu je limit prethodno smanjen ispod početno određene visine propisanog limita i to samo do visine iznosa propisanog limita. U poslovnici Banke ili na daljinu na način opisan člankom 1. točkom 1.6., Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. s fizičkim osobama Korisnik može podnijeti zahtjev za povećanjem ili smanjenjem dnevnog i/ili mjesečnog limita na željeni iznos.

Dnevni i/ili mjesečni limit određen na zahtjev Korisnika primjenjuje se odmah po odobrenju zahtjeva i važeći je do ponovne izmjene dnevnog i/ili mjesečnog limita od strane Korisnika *On-line* bankarstva.

Pri korištenju *On-line* bankarstva dnevni i mjesečni limiti za platne transakcije provedene u stranoj valuti umanjuju se u protuvrijednosti strane valute, korištenjem srednjeg tečaja za stranu valutu iz dnevne tečajne liste Banke.

Banka određuje koje vrste transakcija ne utječu na smanjenje dnevnog i mjesečnog limita, a to su:

- prijenosi sredstava s računa u Banci po kojima je Korisnik vlasnik ili je ovlašten za raspolaganje
- plaćanje obveza po kreditu u Banci
- plaćanje troškova nastalih korištenjem kreditnih kartica [Charge, Revolving] i debitnih kartica izdavatelja Banke i plaćanje troškova nastalih korištenjem kartice izdavatelja PBZ Card d.o.o

- kupoprodaja valute na račun u Banci⁵
 - kupnja udjela u investicijskim fondovima koje distribuira Banka
 - prijenos sredstava i dodatne uplate na oročene depozite u Banci
 - dodatne uplate na račun stambene štednje preuzete od PBZ Stambene štedionice
- Za izvršenje transakcija kreditnog transfera u korist Pouzdanog računa/Provjerenog primatelja primjenjuje se dnevni limit na iznos i broj transakcija, koji definira Banka. Podaci o visini limita i broju transakcija dostupni su Korisniku u mobilnoj i internetskoj aplikaciji *On-line* bankarstva.

11. PRESTANAK KORIŠTENJA *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 o korištenju *On-line* bankarstva uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca.

Prestankom ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa koji je Korisnik odredio za naplatu mjesečne članarine, prestaje i ugovor o korištenju *On-line* bankarstva. Ako je *On-line* bankarstvo ugovorio opunomoćenik po transakcijskom računu, ugovor o korištenju *On-line* bankarstva prestaje i prestankom punomoći/ovlaštenja po transakcijskom računu uz koji je ugovoreno *On-line* bankarstvo.

Korisnik je suglasan da Banka može raskinuti ugovor o korištenju *On-line* bankarstva za slučaj da Korisnik postupa protivno odredbama tog Ugovora, ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. s fizičkim osobama te Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama ili prisilnim propisima. U takvom slučaju raskid ugovora o korištenju *On-line* bankarstva nastupa dostavom pisane obavijesti o raskidu Korisniku *On-line* bankarstva preporučenom poštanskom pošiljkom s povratnicom.

12. OSTALE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s ugovorom o korištenju *On-line* bankarstva, Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb s fizičkim osobama te Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama - potrošačima i Tarifom Banke. Opći uvjeti poslovanja i Tarifa Banke dostupni su i u poslovnicama Banke i na internet stranici www.pbz.hr.

Korisnicima koji do dana podnošenja zahjeva za korištenje Paketa besplatnih usluga imaju ugovorenu uslugu *On-line* bankarstva, ugovor im ostaje na snazi i nakon omogućavanja korištenja Paketa besplatnih usluga, u opsegu u kojem Banka omogućava korištenje usluga *On-line* bankarstva u okviru tog paketa.

⁵ Primjenjuje se transakcijski limit, maksimalni limit jedne transakcije definiran je od strane Banke u protuvrijednosti strane valute prema srednjem tečaju eura, a ovisi o vremenu autorizacije transakcije:

- do 15:30h do 150.000,00 EUR
- od 15:30h do 30.000,00 EUR

Banka zadržava pravo izmjene navedenih transakcijskih limita kupoprodaje valute.

Ako Banka u okviru paketa besplatnih usluga omogućiti korištenje on-line bankarstva u opsegu manjem od onog u kojem ga inače nudi, Korisnik Paketa besplatnih usluga može, na vlastiti zahtjev u poslovnica Banke, zatražiti korištenje usluge On-line bankarstva u punom opsegu i uz primjenu Tarife Banke, što neće utjecati na daljnju mogućnost besplatnog korištenja ostalih usluga koje čine Paket besplatnih usluga koje Korisnik koristi.

Ovi Opći uvjeti dopunjuju posebne pogodbe ugovorene između Korisnika i Banke, bilo da su sadržane u ugovoru o korištenju *On-line* bankarstva ili se ugovor o korištenju *On-line* bankarstva na njih poziva.

Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi. Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.

Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno bilo ustanovljeno da je nišetna, to neće imati učinka na ostale odredbe, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će ugovorne strane nišetnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je nišetna.

Banka zadržava pravo na izmjenu ovih Općih uvjeta zbog promjena u poslovanju izazvanih tehničko-tehnološkim razlozima koji utječu na kvalitetu pružanja usluge *On-line* bankarstva, promjena zakona ili promjena uvjeta na tržištu.

O izmjenama ovih Općih uvjeta Banka će obavijestiti Korisnika na ugovoreni način obavještavanja dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena.

Ako je Korisnik kao način obavještavanja ugovorio *On-line* bankarstvo, Banka će mu istovremeno na evidentiranu e-mail adresu ili kućnu adresu ili SMS porukom dostaviti i obavijest da mu je obrazloženi prijedlog izmjena dostupan putem *On-line* bankarstva.

Ako Korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade, otkazati ugovor o korištenju *On-line* bankarstva s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena. Ako Korisnik u roku od dva mjeseca od dana kada ga je Banka obavijestila o izmjeni Općih uvjeta ne otkáže ugovor o korištenju *On-line* bankarstva, smatra se da je prihvatio izmjene Općih uvjeta.

Danom stupanja na snagu ovih izmijenjena i dopuna Općih uvjeta Banka je prestala pružati usluge *On-line* bankarstva putem aplikacija PBZ365@NET i mPBZ, a nastavila pružati uslugu *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] sukladno ovim Općim uvjetima.

Stupanjem na snagu izmjena i dopuna Općih uvjeta 2. studenog 2019. stavljeni su van snage Opći uvjeti za korištenje *On-line* bankarstva [PBZ365@NET i mPBZ] i usluge PBZ365-TEL, od 16.11.2014. i njihove izmjene i dopune.

Novi korisnici imaju mogućnosti ugovaranja *On-line* bankarstva na daljinu, elektroničkim putem od dana 23.11.2025. Izmjene i dopune Općih uvjeta koje se odnose na omogućavanje korištenja paketa besplatnih usluga uz račun za plaćanje na koje Korisnik prima redovna primanja sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu stupaju na snagu 1.1.2026. godine.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika usluge *On-line* bankarstva koristi se hrvatski jezik.

Pročišćeni tekst ovih Općih uvjeta objavljen je u poslovnicama Banke te na web stranici Banke.

Zagreb, 17. listopada 2025.

Privredna banka Zagreb d.d.