

**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 Broj telefona Elektronička adresa Broj telefaksa Internetska stranica Djelatnost</b>	Radnička cesta 50, Zagreb 01 636 0000 <a href="mailto:pbz@pbz.hr">pbz@pbz.hr</a> 01 636 0063 <a href="http://www.pbz.hr">www.pbz.hr</a> 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 Internetska stranica</b>	Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb <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: Usluga) je usluga povezana s transakcijskim računom Korisnika usluge u Banci. Usluzi Korisnik pristupa i koristi je putem aplikacije PBZ internetskog bankarstva i aplikacije PBZ mobilnog bankarstva.
<b>Uvjeti ugovaranja</b>	Korisnik usluge može biti fizička osoba koja ima transakcijski račun u Banci. Ugovor o korištenju <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] može se sklopiti u poslovnicama Banke i putem usluga <i>On-line</i> bankarstva [mPBZ i PBZ365@NET], dok ih Banka pruža.
4. Troškovi usluge	
<b>Naknade:</b>	1. Upisnina - jednokratna upisnina: bez naknade 2. Članarina: za vrijeme trajanja ugovora korisnik Usluge plaća mjesečnu članarinu: 12 kn*  Mjesečna članarina umanjuje se ovisno o nagradnom programu Inovacija. Vrste i visina naknada za platne transakcije i troškovi koji mogu nastati provedbom Ugovora o korištenju <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] i 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 [PBZ digitalnog bankarstva].
5. Način korištenja usluge	
<b>Korištenje usluge</b>	Za pristup i korištenje Usluge putem aplikacije PBZ mobilnog bankarstva Korisnik je dužan osigurati mobilni uređaj koji ispunjava tehničke preduvjete za instalaciju aplikacije PBZ mobilnog bankarstva:  iOS: verzija 9.0 ili novija Android: verzija 4.4 ili novija  Korisnik preuzima mobilnu aplikaciju na virtualnom prodajnom mjestu App Store ili Google Play, ovisno o mobilnoj platformi koju koristi. Nakon što Korisnik preuzme aplikaciju PBZ mobilnog bankarstva, Banka Korisniku na broj mobilnog uređaja koji je dostavio Banci za tu svrhu dostavlja registracijski kod potreban za aktivaciju aplikacije: aktivacijski kod u poslovnici Banke ili putem - Usluge, a identifikacijski kod, po uspješnom unosu aktivacijskog koda, putem SMS poruke na telefonski broj mobilnog uređaja koji je Korisnik dao Banci za tu svrhu.  Nakon instalacije i aktivacije aplikacije PBZ mobilnog bankarstva Korisnik sam definira PIN, a za pristup i korištenje Usluge može koristiti i biometrijsku metodu Otisak prsta odnosno biometrijsku metodu Identifikacija lica, ako tu funkcionalnost podržava njegov mobilni uređaj. Za pristup i korištenje Usluge putem aplikacije PBZ internetskog bankarstva Korisnik je dužan osigurati internetsku vezu s osobnog stolnog ili prijenosnog računala, tableta ili drugog uređaja/kanala koji koristi za pristup Usluzi.  Sadržaj, opseg i način korištenja Usluge putem aplikacije PBZ mobilnog bankarstva i aplikacije PBZ internetskog bankarstva, korištenje putem <i>On-line</i> bankarstva [PBZ365@NET, mPBZ] te putem chat, video chat i audio chat komunikacije detaljno su opisani u Općim uvjetima za korištenje <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] i Korisničkim uputama koje su dostupne Korisnicima na web stranici Banke te u promotivnim materijalima u poslovnici Banke.  Za korištenje Usluge primjenjuju se dnevni i mjesečni limit za izvršenje platnih transakcija. Dnevni limit iznosi 50.000,00 HRK za platne transakcije u kunama ili u protuvrijednosti odgovarajuće strane valute, prema srednjem tečaju Banke. Mjesečni limit iznosi 50.000,00 HRK za platne transakcije u kunama ili u protuvrijednosti odgovarajuće strane valute, prema srednjem tečaju Banke. Korisnik Usluge može podnijeti zahtjev Banci za smanjenjem ili povećanjem dnevnog i/ili mjesečnog limita, u poslovnici Banke bez ograničenja ili putem Usluge unutar visine propisanog iznosa limita 50.000,00 HRK.  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 Usluge ili Banke.

## 6. Ostale važne informacije

*On-line* bankarstvom [PBZ digitalnim bankarstvom] pružatelj računa potrošaču pruža mogućnost ugovaranja i korištenja bankovnih i financijskih usluga putem sredstava daljinske komunikacije, uvid u stanje i promet po računima, obavljanje platnih transakcija, ugovaranja pružanja usluge certificiranja te sklapanje pojedinih ugovora o bankovnim i financijskim uslugama u elektroničkom obliku, kao i mogućnost korištenja usluga povezanih s računom za plaćanje putem interneta ili mobilne aplikacije. Usluga omogućuje 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. Korištenje Usluge ovisi o ponudi Banke, važećim propisima te načinu korištenja Usluge.

Javni dio Usluge dostupan je svima, uključivo i Korisnicima Usluge, bez prijave u aplikaciju. Sadrži informacije vezane za upoznavanje s funkcionalnostima Usluge, kalkulator valuta i informacija o tečaju iz tečajne liste Banke, pregled bankomata i poslovnica Banke te podatke o adresi Banke za kontakt.

Za Korisnike Usluge javni dio usluge u okviru aplikacije PBZ mobilnog bankarstva dodatno omogućuje:

- iniciranje prijave u aplikaciju PBZ internetskog bankarstva putem autorizacijskog sustava *#withKEY*
- iniciranje buduće transakcije podizanja gotovog novca na PBZ bankomatu, uz generiranje pripadajućeg jednokratnog kôda - *#withCASH*
- mogućnost iniciranja aktiviranja *#withSAVE* funkcionalnosti male otvorene štednje i ugovaranja e-štednog uloga po viđenju putem aplikacije PBZ mobilnog bankarstva, uz prethodnu autentifikaciju. Korisnici koji imaju aktiviran *#withSAVE* mogu inicirati nalog za plaćanje na e-štedni ulog po viđenju.
- iniciranje *#withPAY* platnih transakcija kreditnog transfera u korist računa Korisnika kao primatelja temeljem naloga za plaćanje u kojem je platitelj, umjesto broja računa primatelja, naveo podatak primatelja koji je sam primatelj prethodno, svojom izričitom izjavom danom Banci, povezoao s određenim brojem svojeg transakcijskog računa u Banci.
- uvid u stanje željenog računa putem izdvojenog pregleda aplikacije PBZ mobilnog bankarstva (*widgeta*) ako to mobilni uređaj podržava
- prikaz tzv. brzog stanja računa prema odabiru Korisnika

Banka zadržava pravo promjene ovog sadržaja.

Privatni dio Usluge dostupan je samo Korisnicima Usluge nakon prijave u aplikaciju po uspješno provedenoj autentifikaciji korištenjem autentifikacijskog sustava te omogućuje:

- pristup i korištenje Usluge putem autorizacijske/autentifikacijske metode Otiska prsta Korisnika
- pristup i korištenje Usluge putem autentifikacijske/autorizacijske metode Identifikacije lica Korisnika, u ovisnosti o tehničkim postavkama mobilnog uređaja Korisnika
- *Smart Login* funkcionalnost autentifikacije prilikom pristupa Usluzi u aplikaciji PBZ internetskog bankarstva, iniciranjem slanja automatske obavijesti (*Send push*) na mobilni uređaj te unosom personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika u aplikaciji PBZ mobilnog bankarstva
- uvid u stanja i promete po transakcijskim računima koje Korisnik usluge ima u Banci
- odabir proizvoda za grafički prikaz na početnom ekranu aplikacije
- korištenje platnih usluga u nacionalnom, prekograničnom i međunarodnom platnom prometu
- kreiranje predložka naloga za plaćanje za učesta plaćanja Korisnika prema određenim primateljima
- uplatu odabranim primateljima plaćanja uz pojednostavljenu autorizaciju
- davanje naloga za plaćanje u nacionalnom platnom prometu s unaprijed određenim datumom izvršenja (nalozi u najavi)
- plaćanje naloga skeniranjem 2D bar koda, slikanjem naloga ili slikanjem određenog polja naloga
- brz i jednostavan prijenos sredstava između računa Korisnika i računa po kojima je ovlašten za raspolaganje uz pojednostavljenu autorizaciju
- kupnju, prodaju i konverziju valute
- mogućnost ugovaranja, promjene i opoziva trajnih naloga
- mogućnost davanja, izmjene i opoziva suglasnosti za izravno terećenje
- *Smart Login* autorizaciju platnih transakcija u aplikaciji PBZ internetskog bankarstva, iniciranjem slanja automatske obavijesti (*Send push*) na mobilni uređaj te unosom sigurnosnih vjerodajnica Korisnika u aplikaciji PBZ mobilnog bankarstva
- autoriziranje buduće transakcije podizanja gotovog novca na PBZ bankomatu, uz generiranje pripadajućeg jednokratnog kôda pomoću kojeg se podizanje gotovog novca na bankomatu provodi - *#withCASH*
- pregled definiranih mjesečnih i dnevnih limita za platne transakcije izvršene putem Usluge, uz mogućnost izmjene visine limita
- 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 - *#withSIGN*
- potpisivanje određenih ugovora iz Bančine ponude u elektroničkom obliku, korištenjem kvalificiranog elektroničkog potpisa - *#withSIGN*
- pregled ponude oročenja iz portfelja Banke te uvid u stanje oročenja Korisnika u kunama i stranoj valuti uz mogućnost ugovaranja oročenja
- prikaz ponude investicijskih fondova kojima upravlja društvo PBZ Invest d.o.o. za upravljanje investicijskim fondovima te uvid u portfelj vrijednosnih papira i udjela u investicijskim fondovima Korisnika uz mogućnost kupnje, prodaje i zamjene udjela u investicijskim fondovima
- uvid u stanje na računu otvorenom u PBZ Stambenoj štedionici d.d. uz mogućnost naknadne uplate na štednju
- uvid u detalje realiziranih kredita
- uvid u stanje i troškove po kreditnim karticama
- kupnju prepaid bonova: Simpa, Bonbon, A1, Tomato, TELE2 uz mogućnost prosljeđivanja bona putem e-maila, SMS ili društvenih mreža drugoj osobi po odabiru Korisnika
- otplatu cijelog preostalog iznosa obročne otplate po tekućem računu
- odabir preferiranog načina kontakta s Bankom o novim ponudama, proizvodima i uslugama Banke, uz prethodnu suglasnost Korisnika za svrhu marketinškog kontaktiranja

### Funkcionalnosti Usluge

- pregled i realizacija personaliziranih ponuda i proizvoda Banke
- 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 Usluge
- promjenu osobnih podataka, uz mogućnost dodavanja fotografije uz profil korisnika uz njegovu suglasnost
- odabir TOP 5 prečaca do najčešće korištenih funkcionalnosti

## 7. Prestanak Ugovora o korištenju usluge PBZ digitalnog bankarstva

Ugovor o korištenju Usluge se zaključuje na neodređeno vrijeme.

Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor o korištenju Usluge s trenutnim učinkom.

Korisnik može u bilo kojem trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, na adresu poslovnice Banke otkazati ugovor o korištenju Usluge, uz otkazni rok od jednog mjeseca.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa kojeg je Korisnik odredio za naplatu mjesečne članarine, razlog je za otkaz ugovora o korištenju Usluge.

Banka može raskinuti ugovor o korištenju Usluge 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.

Banka može otkazati Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca.

## 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 [PBZ digitalnog bankarstva] primjenjuju se pozitivni propisi Republike Hrvatske.

Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku.

## 10. Način iznošenja prigovora

Korisnik može podnijeti pisani prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o korištenju Usluge ili ugovora o pružanju bankovnih odnosno financijskih usluga ili općih uvjeta poslovanja ili odredaba mjerodavnih propisa kojima se uređuje predmetna usluga i zaštita potrošača, osobno u svim poslovnicama Banke, putem pošte na adresu: Privredna banka Zagreb d.d., Kontakti s klijentima-stanovništvo, Radnička cesta 44, HR-10000 Zagreb, na adresu bilo koje poslovnice/ispostave Banke ili slanjem e-maila na adresu [pbz365@pbz.hr](mailto:pbz365@pbz.hr). Banka će potrošaču izdati Potvrdu o zaprimljenom prigovoru.

## 11. Rješavanje sporova

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.

U svim sporovima koji nastanu u vezi primjene odredaba ugovora, općih uvjeta ili mjerodavnih propisa može se podnijeti prijedlog za mirenje odnosno pokrenuti alternativno rješavanje 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>).

Prijedlog za mirenje može se podnijeti Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

Banka će sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je potrošač pokrenuo pred Centrom za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2.

U slučaju eventualnog spora Korisnik i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

## 12. 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	

### Datum dokumenta:

Srpanj 2019.

### Napomena:

\* Prva redovna mjesečna članarina za korištenje *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] naplatit će se nakon isteka roka od 12 mjeseci od dana uplate prvog redovnog primanja na postojeći ili novougovoreni tekući račun u kunama ili tekući račun za umirovljenike i/ili tekući račun u stranoj valuti, za klijente koji su korisnici postojećih i novougovorenih kredita u razdoblju od 15.7.2019. do 31.12.2019.