

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

1. Informacije o kreditnoj instituciji	
Naziv kreditne institucije	Privredna banka Zagreb d.d. (dalje u tekstu: Banka)
Adresa Broj telefona Elektronička adresa Broj telefaksa Internetska stranica Djelatnost	Radnička cesta 50, Zagreb 01 636 0000 pbz@pbz.hr 01 636 0063 www.pbz.hr 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	
Naziv tijela	Hrvatska narodna banka
Adresa Internetska stranica	Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb www.hnb.hr
3. Opis glavnih značajki usluge	
Vrsta usluge	<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.
Uvjeti ugovaranja	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 i na daljinu**, pristupom na internetsku stranicu Banke putem poveznice koju je Banka dostavila klijentu. Za ugovaranje <i>On-line</i> bankarstva putem poveznice na internetsku stranicu Banke Korisnik treba osigurati mobilni uređaj te u Banci prije ugovaranja imati evidentiran broj mobitela. Prilikom ugovaranja <i>On-line</i> bankarstva Banka provjerava identitet klijenta u postupku razmjene poruka na u tu svrhu dizajniranom sučelju, provjerom osobnih podataka: imena i prezimena, datuma rođenja, podataka o identifikacijskoj ispravi i jedinstvenog identifikacijskog broja (izdaje ga Banka i prethodno dostavlja klijentu) te uz dodatnu potvrdu provjeru broja mobitela. Nakon ove provjere, Banka putem SMS poruke dostavlja klijentu jednokratnu lozinku na navedeni evidentirani i u komunikaciji potvrđeni broj mobitela. Unosom iste dostavljene lozinke od strane klijenta na za to predviđeno mjesto na komunikacijskom sučelju na internetskoj stranici Banke smatra se da je identifikacija uspješno provedena. Po uspješno provedenoj identifikaciji, klijent može na virtualnom prodajnom mjestu preuzeti te zatim aktivirati mobilnu aplikaciju na način kako je to opisano u ovoj obavijesti, u polju "Način korištenja usluge". Nakon aktivacije, klijentu je u mobilnoj aplikaciji ponuđen na sklapanje Ugovor o korištenju <i>On-line</i> bankarstva. Klijent koji odluči prihvatiti ponudu, Ugovor s Bankom sklapa unosom PIN-a koji je sam odredio za pristup i korištenje mobilne aplikacije u za to predviđeno mjesto u mobilnoj aplikaciji. Primjerak sklopljenog Ugovora Banka bez odgode dostavlja Korisniku u Korisnički pretinac u okviru <i>On-line</i> bankarstva.
4. Troškovi usluge	
Naknade:	1. Upisnina - jednokratna upisnina: bez naknade 2. Članarina: za vrijeme trajanja ugovora Korisnik 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 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.
5. Način korištenja usluge	
Korištenje usluge	Za pristup i korištenje <i>On-line</i> bankarstva putem mobilne aplikacije Korisnik je dužan osigurati mobilni uređaj koji ispunjava tehničke preduvjete za instalaciju mobilne aplikacije: iOS: verzija 11 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 mobilnu aplikaciju, 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, putem internetske aplikacije <i>On-line</i> bankarstva ili putem internetske stranice Banke, ako klijent ugovara uslugu tim kanalom, 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 mobilne aplikacije Korisnik sam definira PIN, a za pristup i korištenje <i>On-line</i> bankarstva može koristiti i biometrijsku metodu Otisak prsta odnosno biometrijsku metodu Identifikacija lica, ako tu funkcionalnost podržava njegov mobilni uređaj. Za pristup i korištenje <i>On-line</i> 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 <i>On-line</i> bankarstvu. Sadržaj, opseg i način korištenja <i>On-line</i> bankarstva putem mobilne i internetske aplikacije 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 <i>On-line</i> bankarstva primjenjuju se dnevni i mjesečni limit za izvršenje platnih transakcija.

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

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 *On-line* bankarstva može podnijeti zahtjev Banci za smanjenjem ili povećanjem dnevnog i/ili mjesečnog limita, u poslovnici Banke bez ograničenja ili putem *On-line* bankarstva 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 ili Banke.

Ako je *On-line* bankarstvo ugovoreno na daljinu, pristupom na internetsku stranicu Banke putem poveznice koju je Banka dostavila klijentu:

Dnevni limit iznosi 5.000,00 HRK za platne transakcije u kunama ili u protuvrijednosti odgovarajuće strane valute, prema srednjem tečaju Banke.

Mjesečni limit iznosi 10.000,00 HRK za platne transakcije u kunama 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 bez ograničenja ili putem *On-line* bankarstva unutar visine propisanog iznosa limita 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

Putem *On-line* bankarstva pružatelj računa potrošaču pruža mogućnost ugovaranja i korištenja bankovnih i financijskih usluga putem sredstava za komuniciranje na daljinu, 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 internetske ili mobilne aplikacije. *On-line* bankarstvo 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 *On-line* bankarstva ovisi o ponudi Banke, važećim propisima te načinu korištenja *On-line* bankarstva.

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

Za Korisnike *On-line* bankarstva javni dio usluge dodatno omogućuje:

- iniciranje prijave u internetsku aplikaciju *On-line* 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 mobilne aplikacije *On-line* 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, povezo s određenim brojem svojeg transakcijskog računa u Banci.
- uvid u stanje željenog računa putem izdvojenog pregleda mobilne aplikacije - (*widgeta*), ako to mobilni uređaj podržava
- prikaz tzv. brzog stanja računa prema odabiru Korisnika

Banka zadržava pravo promjene ovog sadržaja.

Privatni dio *On-line* bankarstva dostupan je samo Korisnicima *On-line* bankarstva nakon prijave u mobilnu /internetsku aplikaciju po uspješno provedenoj autentifikaciji korištenjem autentifikacijskog sustava te omogućuje:

- pristup i korištenje *On-line* bankarstva putem autorizacijske/autentifikacijske metode Otiska prsta Korisnika
- pristup i korištenje *On-line* bankarstva putem autentifikacijske/autorizacijske metode Identifikacije lica Korisnika, u ovisnosti o tehničkim postavkama mobilnog uređaja Korisnika
- *Smart Login* funkcionalnost autentifikacije prilikom pristupa *On-line* bankarstvu u internetskoj aplikaciji, iniciranjem slanja automatske obavijesti na mobilni uređaj te unosom personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika u mobilnoj aplikaciji
- uvid u stanja i promete po transakcijskim računima koje Korisnik 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 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 (nalozu i 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
- kupnju, prodaju i konverziju valute
- mogućnost ugovaranja, promjene i opoziva trajnih naloga
- *Smart* autorizaciju platnih transakcija u internetskoj aplikaciji *On-line* bankarstva, iniciranjem slanja automatske obavijesti na mobilni uređaj te unosom sigurnosnih vjerodajnica Korisnika u mobilnoj aplikaciji
- autoriziranje buduće transakcije podizanja gotovog novca na PBZ bankomatu, uz generiranje pripadajućeg jednokratnog kôda pomoću kojeg se podizanje gotovog novca na bankomatu provodi - *#withCASH*

Funkcionalnosti Usluge

- pregled definiranih mjesečnih i dnevnih limita za platne transakcije izvršene putem *On-line* bankarstva, 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
- ugovaranje usluge investicijskog savjetovanja
- prikaz ponude investicijskih fondova kojima upravlja društvo Eurizon Asset Management Croatia 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 naštednju
- uvid u detalje realiziranih kredita
- uvid u stanje i troškove po kreditnim karticama izdavatelja Banke i PBZ Card d.o.o te predaju zahtjeva za izdavanje kreditnih kartica
- uvrštenje kartice transakcijskog računa u Google Pay i Apple *wallet*
- kupnju prepaid bonova: Hrvatski Telekom/Simpa, Bonbon, A1, Tomato, Telemach 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
- 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 *On-line* bankarstva
- promjenu osobnih podataka (e-mail adresa), uz mogućnost dodavanja fotografije uz profil korisnika uz njegovu suglasnost

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.

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. 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 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 pisanoj formi u poslovnice 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. 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 (<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 poslovnice 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:	pbz365@pbz.hr
- internet stranica Banke:	www.pbz.hr
- poslovnice Banke	

Datum dokumenta:

Studeni 2021.

Napomena:

* Za klijente koji su korisnici postojećih i novougovorenih kredita i koji do 31.12.2021. usmjere redovna primanja na postojeći ili novougovoreni tekući račun u kunama ili tekući račun za umirovljenike i/ili tekući račun u stranoj valuti, prva redovna mjesečna članarina naplatit će se nakon isteka roka od 12 mjeseci od dana uplate prvog redovnog primanja.

** Za uslugu *On-line* bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo] ugovorenu u razdoblju od 20.3.2020. do 31.12.2021. Banka odobrava prva tri mjeseca korištenja bez naplate mjesečne članarine

*** Primjenjuje se u okviru mjera za ublažavanje posljedica COVID-19 okolnosti.