PRIVREDNA BANKA ZAGREB
Intesa Sanpaolo Group

INFORMACIJE O UGOVARANJU RAČUNA I *ON-LINE* BANKARSTVA NA DALJINU

Informacije o kreditnoj instituciji:
Privredna banka Zagreb d.d. (dalje u tekstu: Banka)
Radnička cesta 50, Zagreb
e-mail adresa: pbz@pbz.hr
internetska stranica: 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.

Tijelo nadležno za nadzor kreditne institucije:
Hrvatska narodna banka
Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb www.hnb.hr

1. UVJETI UGOVARANJA USLUGA

Banka omogućuje istovremeno sklapanje ugovora o transakcijskom tekućem računu u eurima i ugovora o korištenju *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstvo] na daljinu, elektroničkim putem.

Mogućnost ugovaranja transakcijskog tekućeg računa u eurima i *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] na daljinu dostupna je potpuno poslovno sposobnim fizičkim osobama s valjanom osobnom iskaznicom Republike Hrvatske izdanom nakon 1.8.2021. godine, s prebivalištem u Republici Hrvatskoj i koje:

- nemaju u Banci već ugovoren transakcijski tekući račun u eurima niti uslugu *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva]
- nemaju u Banci ugovorenu niti jednu bankovnu i/ili financijsku uslugu koju Banka pruža, niti su u Banci evidentirani kao opunomoćenici klijenata Banke
- nisu politički izložene osobe[1]
- su punoljetne.

Za ugovaranje navedenih usluga na daljinu Korisnik treba imati i prije početka procesa pripremiti:

- mobilni uređaj koji ispunjava tehničke preduvjete za instalaciju i aktivaciju mobilne aplikacije *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva]: iOS: verzija 15 ili novija, Android: verzija 8 ili novija
- važeću osobnu iskaznicu izdanu od strane nadležnog tijela Republike Hrvatske
- e-mail adresu.

U ovom postupku ugovaranja usluga ugovori se potpisuju kvalificiranim certifikatom za kvalificirani elektronički potpis kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja InfoCert S.p.A., Piazza Sallustio n. 9, Rim, Italija. Stoga će se u postupku, od korisnika, zahtijevati da od navedenog pružatelja usluge zatraži izdavanje navedenog certifikata u svrhu potpisivanja ugovora. U tom dijelu procesa Banka nastupa u ime i za račun pružatelja usluga povjerenja kao registracijski autoritet nakon što je prethodno utvrdila identitet korisnika. Certifikat se može koristiti isključivo u ovom procesu i isključivo u svrhu potpisivanja ugovora i verifikacije zahtjeva prema pružatelju usluga povjerenja te prestaje važiti ili potpisivanjem ili istekom roka od 60 minuta od izdavanja. Tijelo nadležno za kvalificiranog pružatelja usluga povjerenja je Agency for Digital Italy (in Italian "Agenzia per l'Italia Digitale", skraćeno "AgID").

2. PROCES UGOVARANJA POSLOVNOG ODNOSA NA DALJINU

Cjeloviti postupak identifikacije, zahtijevanja kvalificiranog certifikata i ugovaranja usluga na daljinu provodi se putem mobilne aplikacije dostupne na virtualnom prodajnom mjestu ovisno o vrsti operativnog sustava Korisnikovog mobilnog uređaja (npr. App Store, Google Play, Huawei AppGallery), pod nazivom PBZ mobilno bankarstvo.

Korisnik na svom mobilnom uređaju instalira mobilnu aplikaciju.

Nakon instalacije Korisnik na početnom ekranu mobilne aplikacije bira opciju za ugovaranje transakcijskog tekućeg računa u eurima i usluge *On–line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva].

[1] Politički izložena osoba je osoba koja djeluje (ili je djelovala u prethodnih 12 mjesec) u državi svog stalnog prebivališta/uobičajenog boravišta na istaknutoj javnoj dužnosti ili je član uže obitelji (bračni drug, partner u izvanbračnoj zajednici ili formalnom i neformalnom životnom partnerstvu, djeca i njihovi bračni drugovi i partneri, roditelji) ili je bliski suradnik osobe na istaknutoj javnoj dužnosti (ima zajedničko stvarno vlasništvo nad pravnom osobom odnosno bliske poslovne odnose).

Po odabiru jedne od ponuđenih opcija usluga Korisnik se upoznaje s uvjetima pojedine usluge uvidom u predugovornu dokumentaciju koja mu je dostupna u mobilnoj aplikaciji, te nakon toga u predviđena polja mobilne aplikacije unosi svoj broj mobilnog telefona i svoju e-mail adresu i verificira ih. Verifikacija broja mobilnog telefona provodi se slanjem Korisniku SMS poruke s kodom na mobilni broj telefona koji je Korisnik unio u mobilnu aplikaciju, a verifikacija e-mail adrese provodi se slanjem e-mail poruke s kodom na e-mail adresu koju je Korisnik unio u mobilnu aplikaciju. Broj mobilnog telefona i e-mail adresu Banka će evidentirati u sustavu kao kontakt podatke Korisnika.

Po završetku unosa i verifikacije broja mobilnog telefona i e-mail adrese Korisnik definira PIN za pristup i korištenje mobilne aplikacije. Definirani PIN također služi i za povratak u proces ugovaranja poslovnog odnosa na daljinu u slučaju izlaska iz aplikacije prije dovršetka procesa, a najkasnije u roku od 30 dana od prvog ulaska u aplikaciju. Ako Korisnik ne dovrši postupak ugovaranja proizvoda, Banka može nazvati Korisnika koji u ovom trenutku nije identificiran, radi pružanja podrške u procesu ugovaranja.

U daljnjem tijeku procesa Banka utvrđuje identitet Korisnika na temelju važeće osobne iskaznice iz točke 1. Od korisnika će se tražiti da u svrhu identifikacije na daljinu fotografira osobnu iskaznicu i svoje lice, uključivo i pokrete lica (mimika lica; selfie), radi usporedbe. Usporedba se radi obradom biometrijskih podataka, automatiziranim prepoznavanjem lica, provjerom autentičnosti lica i živosti Korisnika. Sveobuhvatna informacija o obradi osobnih podataka bit će dostupna Korisniku na početku procesa, a pretpostavka za identifikaciju na opisani način je suglasnost Korisnika za obradu posebne kategorije osobnih podataka koja će se prethodno od njega zahtijevati.

Nakon prethodno opisanih koraka potrebnih za identifikaciju Korisnika, Korisnik u predviđena unosna polja mobilne aplikacije unosi ostale potrebne podatke za uspostavu poslovnog odnosa sukladno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te međunarodno preuzetim obvezama.

Po unosu svih podataka potrebnih za uspostavu poslovnog odnosa provodi se dodatna provjera identiteta Korisnika od strane djelatnika Banke.
Banka informira Korisnika putem SMS poruke na broj mobilnog telefona i/ili e-mail poruke na e-mail adresu, a koje je Korisnik unio u mobilnu aplikaciju kao kontakt podatke.

U nastavku procesa, a po dovršetku postupka identifikacije, Korisnik podnosi zahtjev za izdavanje kvalificiranog certifikata za kvalificirani elektronički potpis s time da su mu prethodno dostupne sve predugovorne informacije o pružatelju usluge povjerenja i o samom certifikatu.

Po podnošenju zahtjeva za izdavanje kvalificiranog certifikata za kvalificirani elektronički potpis Korisniku je dostupna sva predugovorna i ugovorna dokumentacija o uslugama Banke koje je Korisnik prethodno odabrao.

Nakon što donese odluku Korisnik potpisuje ugovornu dokumentaciju izdanim kvalificiranim certifikatom nakon čega će kroz mobilnu aplikaciju biti obavješten o sklapanju ugovora.

Nakon sklapanja ugovora Korisnik može odmah koristiti usluge.

Potpisana ugovorna dokumentacija dostupna je Korisniku u korisničkom pretincu u okviru *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva].

Korisnik tijekom procesa identifikacije i ugovaranja usluge može u bilo kojem trenutku, a prije sklapanja ugovora, izaći iz mobilne aplikacije. Ako Korisnik naknadno želi nastaviti proces to može učiniti u roku od 30 dana od dana početka procesa ugovaranja unosom PIN-a u mobilnu aplikaciju. Ako je Korisnik izašao iz aplikacije prije nego što je definirao PIN ili po proteku roka od 30 dana od početka procesa ugovaranja, proces ugovaranja odvija se od početka.

3. OBRADA OSOBNIH PODATAKA

U procesu uspostave poslovnog odnosa na daljinu Banka prikuplja osobne podatke Korisnika.
Aktivnosti vezane za obradu osobnih podataka za uspostavu poslovnog odnosa na daljinu Banka vrši putem svojih ugovornih partnera. Na taj način Banka povjerava obradu osobnih podataka trećim osobama, ali pri tome vodi računa da se ispunjavaju svi uvjeti vezani za razinu sigurnosti zaštite sukladno članku 28. Opće uredbe o zaštiti podataka.

U tu svrhu Banka koristi usluge ugovornih partnera, isključivo u opsegu potrebnom za uspostavu poslovnog odnosa, uključujući tehnička rješenja koja mogu obuhvaćati automatiziranu obradu, algoritamske modele i/ili modele strojnog učenja, kao pomoćne alate za procjenu autentičnosti dokumenta, provjeru lica, provjeru

živosti, prepoznavanje mogućih manipulacija te drugih indikatora prijevare.

Nakon što korisnik započne proces identifikacije, Banka obrađuje kontakt podatke Korisnika radi pružanja podrške u procesu ugovaranja temeljem legitimnog interesa Banke. U okviru obrade u svrhu identifikacije Korisnika nužne za proces ugovaranja, obrađuju se identifikacijski i kontakt podatci, podatci iz identifikacijskog dokumenta, tehnički i komunikacijski podatci (npr. podatci o uređaju, aplikaciji, IP adresi, kontaktni podatci i povezani metapodatci), sigurnosni i operativni podatci. Fotografije i/ili video zapise snimljeni tijekom procesa identifikacije, biometrijske podatke odnosno biometrijske predloške kao nužne za provjeru identiteta, Banka obrađuje temeljem izričite privole Korisnika.

Osobne podatke koje ste Banci pružili u procesu uspostave poslovnog odnosa na daljinu čuvaju se 90 dana u svrhu provjere ispravnosti identifikacije, upravljanje rizicima i sprječavanja prijevara. Podatci koji su potrebni radi naknadne provjere ili istrage mogućih prijevara mogu se čuvati dulje, u skladu s pravilima Banke i zakonskim obvezama.

Nakon uspješne identifikacije, prethodno prikupljeni osobni podatci u svrhu identifikacija, a koji su nužni za uspostavu poslovnog odnosa te osobni podatci prikupljeni u nastavku procesa uspostave poslovnog odnosa čuvaju se duži vremenski period. Sve informacije o kontakt podatcima Banke kao voditelja obrade, svrhama obrade, kategorijama primatelja, rokovima čuvanja osobnih podataka te ostvarivanju prava sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka nalaze se u Informaciji o obradi osobnih podataka Privredne banke Zagreb d.d. koja je dostupna na internetskoj stranici Banke: www.pbz.hr te u procesu ugovaranja usluga na daljinu.
Kontakt podatak Službenika za zaštitu osobnih podataka je sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@pbz.hr.

4. TROŠKOVI

Visina mjesečne naknade za vođenje transakcijskog tekućeg računa u eurima i mjesečne članarine za uslugu *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] i ostale vrste naknada koje je Korisnik u obvezi platiti u vezi ugovora o navedenim uslugama definirane su Naknadama Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama – građanima (Tarifi Banke).

Korisnici koji ugovore usluge do 31.12.2026. ne plaćaju mjesečnu naknadu za vođenje transakcijskog računa i mjesečnu članarinu za *On-line* bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo] prvih 6 mjeseci od dana ugovaranja.

Korisnik ne plaća naknadu za izdavanje i korištenje kvalificiranog certifikata za kvalificirani elektronički potpis.

5. PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID

Korisnik ima pravo u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora o transakcijskom tekućem računu u eurima i ugovora o korištenju *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] raskinuti ugovore bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, ali je o tome, prije isteka navedenog roka, dužan u pisanom obliku obavijestiti Banku na adresu bilo koje poslovnice Banke.
Ugovori se smatraju raskinutim na vrijeme ako Korisnik obavijest o raskidu uputi Banci unutar roka od četrnaest dana. Ugovori su raskinuti u trenutku kad Banka primi obavijest o raskidu.

6. OSTALE INFORMACIJE

Na transakcijski tekući račun u eurima koji je ugovoren na daljinu primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima i Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb s fizičkim osobama.

Na *On-line* bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo] ugovoreno na daljinu primjenjuju se 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.

7. MJERODAVNO PRAVO I JEZIK

Na ugovor o transakcijskom tekućem računu u eurima i ugovor o korištenju On-line bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] primjenjuju se važeći propisi u Republici Hrvatskoj. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku. Za sve sporove koji bi proizašli iz navedenih ugovora nadležan je sud prema sjedištu Banke.

Na ugovorni odnos između Korisnika i kvalificiranog pružatelja usluge povjerenja vezano za kvalificirani certifikat za kvalificirani elektronički potpis primjenjuje se talijansko pravo, a ugovor se sklapa na hrvatskom

jeziku. Za sve sporove koji bi proizašli iz navedenog ugovornog odnosa nadležan sud u Rimu ili sud prema mjestu prebivališta Korisnika, prema izboru Korisnika ako Korisnik pokreće postupak.
Ako postupak pokreće kvalificirani pružatelj usluge povjerenja nadležan je sud prema u mjestu boravka ili prebivališta Korisnika.

8. IZVANSUDSKI I PRITUŽBENI POSTUPCI, ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Ako Korisnik smatra da se Banka u postupku uspostave poslovnog odnosa na daljinu ne pridržava relevantnih odredbi propisa primjenjivih u procesu uspostave poslovnog odnosa na daljinu ili propisa kojima se uređuje zaštita potrošača, može svoj prigovor podnijeti Banci.
Prigovor se podnosi u pisanom obliku u poslovnicama/ispostavama Banke ili poštom na adresu Privredna banka Zagreb d.d., Praćenje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima, Radnička cesta 44, HR -10000 Zagreb ili elektroničkim putem na adresu pbz365@pbz.hr.
Banka će potrošaču izdati Potvrdu o zaprimljenom prigovoru.
U svim sporovima koji eventualno nastanu, 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) ili pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.
Korisnik može protiv Banke podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci.

Korisnik može podnijeti prigovor InfoCertu u pisanom obliku na adresu: infocert@legalmail.it ili preporučenom poštom s povratnicom na adresu: InfoCert S.p.A., Piazza Luigi da Porto 3, 35131, Padova, Italija ili telefaksom (na broj ++39 06 83669734).

Važeće od 28.10.2026.