

OPĆE INFORMACIJE O TRANSAKCIJSKOM TEKUĆEM RAČUNU U KUNAMA

1. Informacije o kreditnoj instituciji	
Naziv kreditne institucije	Privredna banka Zagreb d.d.
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	Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb
3. Opis glavnih značajki proizvoda	
Vrsta transakcijskog računa	Transakcijski tekući račun u kunama (dalje u tekstu: tekući račun)
Uvjeti otvaranja	<p>Banka Korisniku otvara i vodi tekući račun na temelju Ugovora o transakcijskom tekućem računu u kunama, radi izvršenja platnih transakcija.</p> <p>Korisnik može u Banci otvoriti samo jedan tekući račun.</p> <p>Ugovor o transakcijskom tekućem računu u kunama s pripadajućim općim uvjetima poslovanja čini Okvirni ugovor između Banke i Korisnika kojim se uređuju uvjeti otvaranja, vođenja i zatvaranja transakcijskog računa, izvršavanje platnih usluga te obavljanja/korištenja drugih usluga vezanih uz transakcijski račun.</p> <p>Okvirni ugovor čine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ugovor o transakcijskom tekućem računu u kunama • Izjava • Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima čiji su sastavni dijelovi: <ul style="list-style-type: none"> - Terminski plan - Tarifa Banke - Tečajna lista Privredne banke Zagreb d.d. važeća na dan primjene - posebni uvjeti za pojedinu dodatnu uslugu/ugovori o dodatnim uslugama - (ako je dodatna usluga ugovorena). <p>Sredstva na tekućem računu vode se kao sredstva po viđenju.</p>
Raspolaganje sredstvima/ prekoračenje	<p>Banka će Korisniku platnih usluga pružati usluge polaganja i podizanja gotovog novca, kreditnih transfera i druge platne usluge u okviru salda odnosno raspoloživog iznosa sredstava na tekućem računu, u skladu s odredbama Okvirnog ugovora, kao i u skladu s posebnim propisima.</p> <p>Banka može Korisniku staviti na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava koji nadmašuje trenutni saldo na tekućem računu (prešutno prekoračenje). Korištenjem ovih sredstava Korisnik prešutno prihvaća iznos prekoračenja koji mu je Banka stavila na raspolaganje.</p> <p>Pored prekoračenja Banka može Korisniku odobriti i obročnu otplatu karticom, za kupnju robe ili plaćanje usluga na rate na označenim prodajnim mjestima u zemlji.</p> <p>Maloljetnim Korisnicima niti Korisnicima pod skrbništvom, Banka ne omogućava prekoračenje i obročnu otplatu karticom.</p> <p>Korisnik je dužan voditi evidenciju prometa i stanja sredstava na tekućem računu te ne smije stvarati veće obveze od salda ili raspoloživog iznosa sredstava na tekućem računu. Saldo predstavlja iznos sredstava na tekućem računu, a raspoloživi iznos predstavlja saldo uvećan za iznos prekoračenja.</p> <p>Nedopušteno prekoračenje je ukupno negativno stanje na računu, nastaje terećenjem tekućeg računa za iznos veći od iznosa salda odnosno prekoračenja i/ili odobrene obročne otplate karticom ili u slučaju značajnog prešutnog prekoračenja duljeg od mjesec dana.</p> <p>Sredstvima na tekućem računu Korisnik i/ili druge ovlaštene osobe mogu raspolagati platnim instrumentima sukladno odredbama Okvirnog ugovora.</p>
Platna kartica	<p>Banka uz Ugovor o transakcijskom tekućem računu u kunama Korisniku izdaje platnu karticu koja omogućuje izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju.</p> <p>Platna kartica može se koristiti za jednokratna plaćanja ili kupnju do 36 rata bez kamata i naknada, uz mjesec dana odgode, na POS uređajima Privredne banke Zagreb d.d.</p>
Limiti platne kartice	<p>Dnevni limiti za podizanje gotovog novca i plaćanje na prodajnim mjestima putem platne kartice:</p> <ul style="list-style-type: none"> • za podizanje gotovog novca, najviše 5.000,00 kn po kartici • za polaganje gotovog novca, najviše 30.000,00 kn po računu • ukupan limit za plaćanja na prodajnim mjestima i podizanje gotovog novca 15.000,00 kn odnosno njihova protuvrijednost u valuti u kojoj se provodi transakcija.

<p>Opoziv i otkaz prekoračenja</p>	<p>U procesu praćenja i upravljanja rizicima te praćenja kreditne izloženosti korisnika, sukladno regulatornim zahtjevima, Banka može umanjiti (djelomično opozvati) ili ukinuti (otkazati) prekoračenje i/ili obročnu otplatu karticom po tekućem računu u kunama na temelju dostupnih informacija o primanjima (primjerice u slučaju smanjenja ili izostanka redovnih primanja koja utječu na visinu prekoračenja), podataka s osnove pružanja usluga korisniku, ocjene rizičnosti korisnika temeljem dostupnih podataka o poslovanju korisnika po bilo kojoj bankovnoj ili financijskoj usluzi (primjerice kašnjenje u otplati kredita, račun u blokadi, nedopušteno prekoračenje i sl.), internog kreditnog rejtinga i drugih pokazatelja i/ili ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po transakcijskom računu korisnika ili ako se korisnik ne pridržava bilo koje odredbe okvirnog ugovora i/ili ugovora o transakcijskom tekućem računu u kunama ili u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.</p> <p>Banka će u slučaju umanjenja ili ukidanja prešutnog prekoračenja, kao i u slučaju značajnog prekoračenja duljeg od mjesec dana, omogućiti Korisniku obročnu otplatu umanjenog ili ukinutog iznosa iskorištenog prešutnog prekoračenja.</p> <p>Ako Korisnik osim prekoračenja koristi i obročnu otplatu karticom, iznos ukinutog prekoračenja iz prethodnog stavka može se uvećati za iskorišteni iznos obročne otplate.</p>												
<p>Obavještavanje o stanju i prometima tekućeg računa</p>	<p>Banka će Korisnika obavijestiti o stanju i prometima njegovog tekućeg računa i o točnom razdoblju na koje se izvještaj odnosi, stanju s prethodnog izvještaja, datumu njegova izdavanja, novom stanju, datumima i iznosima uplata, datumima i iznosima povlačenja novca, o iznosu i uvjetima prekoračenja, visini prekoračenja, trajanju prekoračenja, primijenjenoj kamatnoj stopi na prekoračenje, efektivnoj kamatnoj stopi na prekoračenje, visini kamatne stope koja će se obračunavati na prekoračenje u sljedećem obračunskom razdoblju prekoračenja, opozivu neiskorištenog dijela prekoračenja i/ili umanjenju i/ili ukidanju prekoračenja, iznosu i uvjetima obročne otplate karticom, različitim obavijestima vezanim uz korištenje tekućeg računa te nastalim promjenama i novinama u poslovanju (sukladno propisima o zaštiti osobnih podataka), kao i o promjenama uvjeta poslovanja, putem izvotka tekućeg računa, kao sastavnog dijela ugovora o transakcijskom računu, sukladno zaključenom Okvirnom ugovoru, na jedan od sljedećih načina dostavljanja koje Korisnik može ugovoriti s Bankom:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elektroničkom poštom (e-mail) ili • putem <i>On-line</i> bankarstva • pisanim putem na adresu ili • u poslovnici Banke. 												
<p>Dodatne usluge vezane uz tekući račun</p>	<p>Korisnik može s Bankom ugovoriti i/ili koristiti jednu ili više dodatnih usluga koje su vezane uz tekući račun, ako za to ispunjava posebne uvjete određene za svaku pojedinu dodatnu uslugu, i to:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>On-line</i> bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo] 2. izravno terećenje 3. trajni nalog 4. kreditne kartice - Mastercard i Visa Classic [revolving] 5. kreditne kartice - Mastercard i Visa Classic [charge] 6. prekoračenje. 												
<p>4. Kamate, naknade i troškovi tekućeg računa</p>													
<p>Važeća nominalna godišnja kamatna stopa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pasivna (pozitivan saldo) - aktivna (na iskorišteni iznos prekoračenja) - zatezna (nedopušteno prekoračenje) 	<p>Na sredstva tekućeg računa (pozitivan saldo) Banka obračunava pasivnu kamatnu stopu koja trenutno iznosi 0,01% godišnje, promjenjivo.</p> <p>Banka obračunava fiksnu kamatnu stopu na iznos iskorištenog prekoračenja po tekućem računu, a koja se primjenjuje tijekom trajanja obračunskog razdoblja prekoračenja i o kojoj Banka obavještava Korisnika putem izvotka, na ugovoreni način. Kamatna stopa na iskorišteni iznos prekoračenja trenutno iznosi 8,40% godišnje. O visini kamatne stope za naredno obračunsko razdoblje, Banka će Korisnika obavijestiti putem izvotka na ugovoreni način komunikacije.</p> <p>Zatezna kamata se obračunava u visini zakonske zatezne kamatne stope koja je promjenjiva u skladu s propisima i koja u trenutku izrade ovog obrasca iznosi 5,61% godišnje, a koja se određuje za svako polugodište, uvećanjem prosječne kamatne stope na stanja kredita odobrenih na razdoblje dulje od godine dana nefinancijskim trgovačkim društvima izračunate za referentno razdoblje koje prethodi tekućem polugodištu za tri postotna poena. Parametri promjene maksimalne visine zatezne kamatne stope definirani su zakonskim propisima. Prosječnu kamatnu stopu za referentno razdoblje objavljuje Hrvatska narodna banka svakog 1. siječnja (obuhvaća razdoblje od 1. svibnja do 31. listopada) i 1. srpnja (obuhvaća razdoblje od 1. studenog do 30. travnja) u Narodnim novinama.</p>												
<p>Nagradni program - "Inovacija"</p>	<p>Banka može Korisniku koji koristi nagradni program "Inovacija" odobriti popust na kamatnu stopu koja se obračunava na iskorišteni iznos prekoračenja po tekućem računu.</p> <p>Odobreni popust na kamatnu stopu se može promijeniti ovisno o promjeni broja grupa proizvoda iz nagradnog programa "Inovacija" i urednosti poslovanja unutar istog obračunskog razdoblja koje traje do 6 mjeseci. Odobrenje popusta na kamatnu stopu sukladno korištenju broja grupa proizvoda iz nagradnog programa "Inovacija" i urednosti poslovanja utvrđuje se predzadnjeg dana tekućeg mjeseca za sljedeći mjesec.</p> <p>Uz korištenje više grupa proizvoda Banke, kamatna stopa na iskorišteni iznos prekoračenja se smanjuje sukladno paketu Inovacija i to kako slijedi:</p> <table border="1" data-bbox="379 1803 1528 2020"> <thead> <tr> <th>Broj paketa</th> <th>Visina kamatne stope</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>bez paketa</td> <td>8,40%</td> </tr> <tr> <td>paket "3" (korištenje 3 grupe proizvoda)</td> <td>7,90%</td> </tr> <tr> <td>paket "4" (korištenje 4 grupe proizvoda)</td> <td>7,40%</td> </tr> <tr> <td>paket "5" (korištenje 5 grupe proizvoda)</td> <td>6,90%</td> </tr> <tr> <td>paket "6" (korištenje 6 i više grupa proizvoda)</td> <td>6,40%</td> </tr> </tbody> </table> <p>U slučaju neurednog poslovanja, 3 mjeseca uzastopno primjenjuje se redovna kamatna stopa bez odobrenog popusta sukladno korištenom broju grupa proizvoda iz nagradnog programa "Inovacija".</p> <p>O promjeni kamatne stope Banka će obavijestiti Korisnika na ugovoreni način.</p> <p>Umanjenje kamatne stope sukladno programu "Inovacija", kao i druge pogodnosti iz Okvirnog ugovora, se ne primjenjuju u slučaju obročne otplate umanjenog ili ukinutog iznosa iskorištenog prekoračenja/obročne otplate.</p>	Broj paketa	Visina kamatne stope	bez paketa	8,40%	paket "3" (korištenje 3 grupe proizvoda)	7,90%	paket "4" (korištenje 4 grupe proizvoda)	7,40%	paket "5" (korištenje 5 grupe proizvoda)	6,90%	paket "6" (korištenje 6 i više grupa proizvoda)	6,40%
Broj paketa	Visina kamatne stope												
bez paketa	8,40%												
paket "3" (korištenje 3 grupe proizvoda)	7,90%												
paket "4" (korištenje 4 grupe proizvoda)	7,40%												
paket "5" (korištenje 5 grupe proizvoda)	6,90%												
paket "6" (korištenje 6 i više grupa proizvoda)	6,40%												

Način obračuna kamate	Na sredstva tekućeg računa Banka obračunava promjenjivu godišnju kamatnu stopu i plaća je mjesečno, odobrenjem tekućeg računa. Kamata se obračunava dekurzivno, konformnom metodom.																		
Naknade	<p>Prva redovna mjesečna naknada za vođenje tekućeg računa naplatiti će se nakon 90 dana od dana otvaranja računa sukladno Tarifi Banke.</p> <p>Studenti ne plaćaju naknadu za vođenje tekućeg računa.</p> <p>Naknada za vođenje tekućeg računa za umirovljenike naplaćuje se punoljetnim korisnicima tekućeg računa koji ostvaruju primanja na tekući račun samo s osnova uplata mirovine. Ako osim uplata mirovina, Korisnik na tekući račun - prima i uplate koje nisu mirovine (plaća, druga redovita novčana primanja i sl.), kao i u slučaju prestanka uplata s osnova mirovina u neprekidnom razdoblju od tri mjeseca uzastopce, Banka će Korisniku naplatiti redovnu mjesečnu naknadu za vođenje tekućeg računa.</p> <p>Mjesečna naknada smanjuje se sukladno paketu Inovacija kako slijedi:</p> <table border="1" data-bbox="373 510 1525 725"> <thead> <tr> <th>Broj paketa</th> <th>Umirovljenici</th> <th>Ostali</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>bez paketa</td> <td>4,50 kn</td> <td>9,00 kn</td> </tr> <tr> <td>paket "3" (korištenje 3 grupe proizvoda)</td> <td>4,28 kn</td> <td>8,55 kn</td> </tr> <tr> <td>paket "4" (korištenje 4 grupe proizvoda)</td> <td>4,05 kn</td> <td>8,10 kn</td> </tr> <tr> <td>paket "5" (korištenje 5 grupe proizvoda)</td> <td>3,60 kn</td> <td>7,20 kn</td> </tr> <tr> <td>paket "6" (korištenje 6 i više grupa proizvoda)</td> <td>3,15 kn</td> <td>6,30 kn</td> </tr> </tbody> </table> <p>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, prva redovna mjesečna naknada za vođenje tekućeg računa u kunama ili tekućeg računa za umirovljenike naplatiti će se nakon isteka roka od 12 mjeseci od dana uplate prvog redovnog primanja.</p> <p>Korisnik se obvezuje Banci platiti i naknade za obavljanje usluga platnog prometa i druge naknade i stvarne troškove sukladno Tarifi Banke koje su dostupne u poslovnica Banke i na internetskoj stranici www.pbz.hr.</p>	Broj paketa	Umirovljenici	Ostali	bez paketa	4,50 kn	9,00 kn	paket "3" (korištenje 3 grupe proizvoda)	4,28 kn	8,55 kn	paket "4" (korištenje 4 grupe proizvoda)	4,05 kn	8,10 kn	paket "5" (korištenje 5 grupe proizvoda)	3,60 kn	7,20 kn	paket "6" (korištenje 6 i više grupa proizvoda)	3,15 kn	6,30 kn
Broj paketa	Umirovljenici	Ostali																	
bez paketa	4,50 kn	9,00 kn																	
paket "3" (korištenje 3 grupe proizvoda)	4,28 kn	8,55 kn																	
paket "4" (korištenje 4 grupe proizvoda)	4,05 kn	8,10 kn																	
paket "5" (korištenje 5 grupe proizvoda)	3,60 kn	7,20 kn																	
paket "6" (korištenje 6 i više grupa proizvoda)	3,15 kn	6,30 kn																	
Efektivna kamatna stopa (EKS)	Efektivna kamatna stopa izračunava se metodologijom definiranom podzakonskim aktom Hrvatske narodne banke kojim se uređuje efektivna kamatna stopa.																		
5. Ostale važne značajke																			
Blokada tekućeg računa/platne kartice	<p>Banka vrši blokadu tekućeg računa te pripadajućih platnih instrumenata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - temeljem naloga koje joj dostavi nadležno tijelo prema posebnom zakonu koji uređuje ovrhu na novčanim sredstvima te odluka drugih nadzornih i nadležnih tijela, - u slučaju saznanja o smrti Korisnika, - u slučaju gubitka, nestanka ili krađe platne kartice/drugih platnih instrumenata. <p>Banka može blokirati tekući račun:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zbog prekoračenja salda, odnosno raspoloživog iznosa na tekućem računu, - zbog razloga koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare te - u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja. <p>Za vrijeme blokade tekućeg računa Korisnik ne može raspolagati sredstvima računa, osim ako se ne radi o primanjima izuzetim od ovrhe.</p>																		
Poseban račun radi primanja uplata i naknada izuzetih od ovrhe odnosno uplate dijela iznosa primanja i naknada na kojima je ovrha ograničena	<p>Banka na temelju naloga Financijske agencije sukladno posebnim propisima otvara poseban račun radi uplate primanja i naknada izuzetih od ovrhe odnosno dijela iznosa primanja i naknada na kojima je ovrha ograničena (dalje u tekstu: poseban račun).</p> <p>Uz poseban račun Banka na zahtjev Korisnika izdaje Visa Inspire debitnu karticu koja njezinu imateljku omogućuje raspolaganje ne samo u poslovnica Banke već i izvršenje plaćanja robe i/ili usluga bilo preko prodajnog mjesta i/ili na daljinu i/ili za podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju, te prijenos novčanih sredstava, osim polaganja gotovog novca.</p> <p>Banka zatvara poseban račun na temelju naloga Financijske agencije za zatvaranje posebnog računa.</p> <p>Na poseban račun primjenjuju se:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima zajedno sa sastavnim dijelovima: Terminski plan, Tarifa Banke i Tečajna lista Privredne banke Zagreb d.d. važeća na dan primjene, ▪ Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb s fizičkim osobama. 																		
Prijava gubitka / krađe platne kartice	<p>Gubitak ili krađu platne kartice, Korisnik je obavezan odmah, prijaviti poslovnici Banke ili u kontakt centar PBZ Carda, na telefone 01/4891 333 ili 01/6124 333. U slučaju telefonske prijave istu je potrebno potvrditi i pisanim putem.</p> <p>Ukoliko Korisnik platne kartice pronađe karticu nakon prijave gubitka ili krađe, istu ne smije koristiti, već ju je dužan odmah prerezati i vratiti Banci.</p>																		

Trajanje i otkaz Ugovora o transakcijskom tekućem računu u kunama	<p>Ugovor o transakcijskom računu se zaključuje na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom. Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom. Korisnik može u bilo kojem trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, na adresu poslovnice Banke, otkazati Ugovor, uz otkazni rok od jednog mjeseca.</p> <p>Banka može otkazati Ugovor uz otkazni rok od dva mjeseca.</p> <p>Prestanak Ugovora o transakcijskom tekućem računu u kunama pretpostavka je za otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za tekući račun.</p> <p>U slučaju prestanka Ugovora Korisnik je dužan u cijelosti podmiriti sve obveze koje proizlaze iz Ugovora, kao i po ugovorima o dodatnim uslugama te vratiti platnu karticu/e i druge uređaje koji su mu uručeni radi raspolaganja sredstvima tekućeg računa, temeljem posebnih ugovora o dodatnim uslugama vezanim uz ovaj tekući račun.</p>
Pravo na besplatan primjerak nacrtu Ugovora o transakcijskom tekućem računu u kunama	<p>Korisnik ima pravo, na zahtjev, besplatno dobiti primjerak nacrtu Ugovora o transakcijskom tekućem računu u kunama. Ovo se ne primjenjuje ako Banka ocijeni da ne želi zaključiti taj pravni posao o čemu će pisanim putem izvijestiti Korisnika.</p>
Osnovne informacije o osiguranju depozita	<p>Svi depoziti (oročeni depoziti, štedni uložci po viđenju te novčana sredstva na transakcijskim računima, bez obzira na valutu, u trenutku nastupa osiguranog slučaja) položeni u Privrednoj banci Zagreb d.d. osigurani su kod Hrvatske agencije za osiguranje depozita do iznosa od 100.000,00 EUR po osobi-deponentu, u kunsjoj protuvrijednosti prema srednjem tečaju HNB-a važećem na dan nastupa osiguranog slučaja.</p> <p>Više informacija o sustavu osiguranja depozita možete dobiti u svim poslovnicama Privredne banke Zagreb d.d. ili na njenoj internetskoj stranici www.pbz.hr ili na internetskoj stranici agencije: http://www.dab.hr te upitom pismom, telefonom, telefaksom ili poštom: HRVATSKA AGENCIJA ZA OSIGURANJE DEPOZITA, 10 000 Zagreb, Jurišićeva 1/II, tel.: +385 (1) 48 13 222, fax: +385 (1) 48 19 107, e-mail: dab@dab.hr</p>
6. Ostalo	
Opći uvjeti poslovanja	<p>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.</p>
Popis svih članaka Općih uvjeta poslovanja koji su važni za tekući račun	<p>Pored Općih uvjeta poslovanja Privredne Banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima, primjenjuju se i Članci 1. do 3., članci 14. do 21. te članci 23. do 28. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb s fizičkim osobama.</p>
Mjerodavno pravo i jezik na kojem se sklapa ugovor	<p>Na ugovor o transakcijskom tekućem računu primjenjuju se pozitivni propisi Republike Hrvatske.</p> <p>Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku.</p>
Način iznošenja prigovora, izvansudski i pritužbeni postupci i alternativno rješavanje sporova	<p>Korisnik može podnijeti pisani prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju bankovnih odnosno financijskih usluga i/ili općih uvjeta poslovanja i/ili odredaba mjerodavnih propisa kojima se uređuje predmetna usluga i zaštita potrošača, osobno u svim poslovnicama/ispostavama Banke, putem pošte na adresu: Privredna banka Zagreb d.d., Praćenje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima, Radnička cesta 44, HR-10000 Zagreb ili slanjem e-maila na adresu pbz365@pbz.hr.</p> <p>Banka je dužna potrošaču izdati Potvrdu o zaprimljenom prigovoru.</p> <p>Banka će 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, u tom roku Banka će Korisniku 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.</p> <p>Korisnik koji smatra da je Banka postupila protivno odredbama ugovora, općih uvjeta i/ili mjerodavnih propisa, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.</p> <p>U svim sporovima koji nastanu u vezi primjene odredaba ugovora, općih uvjeta ili mjerodavnih propisa može se pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova.</p> <p>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).</p> <p>Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je potrošač pokrenuo pred Centrom za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2.</p> <p>Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može Banci pisanim putem osobno u poslovnicama Banke ili putem pošte na adresu sjedišta Banke uputiti prigovor na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između Banke i Korisnika, na drugom trajnom nosaču podataka.</p> <p>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.</p> <p>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 za alternativno rješavanje potrošačkih sporova pred Centrom za mirenje HGK, 10 000 Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje) ili nekim drugim tijelom koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show.</p> <p>Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je potrošač pokrenuo pred tijelom iz prethodnog stavka.</p>

	<p>Korisnik platnih usluga ima pravo u sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 i/ili 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Kontakt	<ul style="list-style-type: none">- besplatni info telefon: 0800 365 365- e-mail: pbz365@pbz.hr- internet stranica Banke: www.pbz.hr- poslovnice Banke
Datum dokumenta:	1. 7. 2021.