

OPĆE INFORMACIJE O TRANSAKCIJSKOM TEKUĆEM RAČUNU U EURIMA

1. Informacije o kreditnoj instituciji	
Naziv kreditne institucije	Privredna banka Zagreb d.d.
Adresa	Radnička cesta 50, Zagreb
Broj telefona	01 636 0000
Elektronička adresa	pbz@pbz.hr
Broj telefaksa	01 636 0063
Internetska stranica	www.pbz.hr
Djelatnost	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 eurima (dalje u tekstu: tekući račun)
Uvjeti otvaranja	<p>Banka Korisniku otvara i vodi tekući račun na temelju Ugovora o transakcijskom tekućem računu u eurima, radi izvršenja platnih transakcija. Korisnik može u Banci otvoriti samo jedan tekući račun.</p> <p>Ugovor o transakcijskom tekućem računu u eurima 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 eurima • 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> <p>Ugovor o transakcijskom računu može se sklopiti u poslovnicama Banke ili na daljinu*, u elektroničkom obliku zajedno s ugovorom <i>On-line</i> bankarstva.</p> <p><small>*Mogućnost ugovaranja transakcijskog tekućeg računa na daljinu dostupna je fizičkim osobama s valjanom osobnom iskaznicom Republike Hrvatske izdanom nakon 1.8.2021. godine, s prebivalištem u Republici Hrvatskoj, koje u Banci nemaju ugovorenu niti jednu bankovnu i/ili financijsku uslugu koju Banka pruža, niti su u Banci evidentirani kao opunomoćenici klijenata Banke, nisu politički izložena osoba te koje su punoljetne.</small></p> <p><small>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).</small></p>
Raspolaganje sredstvima na računu	<p>Banka će Korisniku 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 odobriti dopušteno prekoračenje po tekućem računu, u kojem slučaju Banka s Korisnikom sklapa Ugovor o dopuštenom prekoračenju.</p>

	<p>Banka može Korisniku na njegov zahtjev odobriti obročnu otplatu po tekućem računu, u kojem slučaju Banka s Korisnikom sklapa Ugovor o obročnoj otplati po tekućem računu.</p> <p>Maloljetnim osobama i osobama pod skrbništvom, Banka ne odobrava dopušteno 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 dopuštenog prekoračenja.</p> <p>Nedopušteno prekoračenje je ukupno negativno stanje na računu, nastaje terećenjem tekućeg računa za iznos veći od raspoloživog iznosa na računu. Sredstvima na tekućem računu Korisnik i/ili druge ovlaštene osobe mogu raspolagati platnim instrumentima sukladno odredbama Okvirnog ugovora.</p>
Platna kartica	<p>Platna kartica koja se izdaje uz tekući račun omogućuje plaćanja robe i/ili usluga bilo preko prodajnog mjesta i/ili na daljinu i/ili za podizanje i/ili polaganje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom uređaju.</p>
Obročna otplata	<p>Obročna otplata karticom je funkcionalnost kartice tekućeg računa koja omogućava Korisniku plaćanje robe i/ili usluga u obrocima na prodajnim mjestima u RH koja podržavaju ovu funkcionalnost kartice tekućeg računa, bez kamate i naknade te broj i iznos obroka ovisi o uvjetima prodajnog mjesta. Obroci dospijevaju mjesečno, s time da prvi obrok dospijeva mjesec dana od datuma transakcije.</p> <p>Korisniku koji sklopi Ugovor o korištenju funkcionalnosti naknadne podjele na rate putem mobilne aplikacije <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalno bankarstvo] omogućena je i funkcionalnost naknadne podjele na rate posebno označenih transakcija po tekućem računu u mobilnoj aplikaciji <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalno bankarstvo], bez kamate i uz plaćanje naknade u iznosu 3,98 eura za svaku podjelu na rate sukladno Tarifi Banke.</p> <p>Korisnik može posebno označene transakcije koje iznose od 70,00 do 400,00 eura putem mobilne aplikacije <i>On-line</i> bankarstva [PBZ digitalno bankarstvo] podijeliti na 3 rate u razdoblju od 3 mjeseca od dana knjiženja transakcije.</p> <p>Rate dospijevaju mjesečno, s time da prva rata dospijeva mjesec dana od datuma provođenja podjele na rate.</p> <p>Iznos iskorišten za obročnu otplatu na prodajnim mjestima umanjuje raspoloživi iznos za naknadnu podjelu na rate. Isto tako, iznos iskorišten za naknadnu podjelu na rate umanjuje raspoloživi iznos za obročnu otplatu na prodajnim mjestima o kojem se Korisnik obavještava putem mjesečnog izvotka po tekućem računu.</p> <p>Iz naknadne podjele na rate izuzete su transakcije igara na sreću, te transakcije plaćanje kreditnih obveza u Banci, uplate na kreditne kartice, plaćanja trajnim nalogom i izravnim terećenjem, kreditni transferi na vlastite transakcijske račune i na štedne račune.</p>
Limiti platne kartice	<p>Dnevni limiti za podizanje i polaganje gotovog novca te za plaćanje na prodajnim mjestima putem platne kartice:</p> <ul style="list-style-type: none"> • za podizanje gotovog novca, najviše 1.500 EUR po kartici • za polaganje gotovog novca, najviše 4.000 EUR po računu • ukupan dnevni limit za plaćanja na prodajnim mjestima i podizanje gotovog novca 2.500 EUR odnosno njihova protuvrijednost u valuti u kojoj se provodi transakcija.

	Više informacija o dnevnim limitima po karticama možete pronaći u dokumentu Dnevni limiti po karticama koji se nalazi na https://www.pbz.hr/gradjani/kartice/visa-inspire.html
Status neispunjanja obveza i posljedice stjecanja ovog statusa	<p>Status neispunjanja obveza Korisnik može steći ako kasni u ispunjavanju svojih financijskih obveza više od 90 dana uzastopno u Banci i /ili članicama PBZ Grupe (primjerice kašnjenje u otplati kredita, kašnjenje u otplati obveza po karticama Banke i društva PBZ Card d.o.o i dr.).</p> <p>Osim u prethodno navedenim slučajevima, Korisnik može steći status neispunjanja obveza i u sljedećim slučajevima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ako korisnik kredita u kojemu je Korisnik solidarni dužnik kasni u podmirivanju svojih financijskih obveza po bilo kojoj financijskoj obvezi u Banci ili u članicama PBZ Grupe, iako je Korisnik uredan u podmirivanju svih svojih financijskih obveza u Banci ili u članicama PBZ Grupe, - ako je Korisnik ujedno i vlasnik obrta koji kasni u podmirivanju svojih financijskih obveza po bilo kojoj usluzi ili proizvodu u Banci i/ili članicama PBZ Grupe. <p>Ako Korisnik stekne status neispunjanja obveza bit će mu ograničena ili u potpunosti ukinuta mogućnost korištenja prekoračenja i obročne otplate karticom.</p> <p>Ograničenje ili potpuno ukidanje mogućnosti iz prethodnog stavka može biti u primjeni najmanje 90 dana nakon podmirjenja svih obveza i kontinuiranog ispunjavanja svih dospjelih financijskih obveza Korisnika i povezanih osoba u tom periodu.</p> <p>Detaljnije pojašnjenje i specifični rokovi za stjecanje statusa urednosti u podmirivanju obveza koji se primjenjuju u određenim slučajevima dostupni su u <i>Informaciji klijentima (potrošačima) o kriterijima urednosti u ispunjavanju financijskih obveza u Banci i članicama PBZ Grupe</i> koja se nalazi objavljena na internetskim stranicama Banke www.pbz.hr.</p>
Obavješćavanje o stanju i prometima tekućeg računa	<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 dopuštenog prekoračenja, visini i trajanju dopuštenog prekoračenja, primijenjenoj kamatnoj stopi i efektivnoj kamatnoj stopi na dopušteno prekoračenje, opozivu neiskorištenog dijela dopuštenog prekoračenja i/ili umanjeњу i/ili ukidanju dopuštenog 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 izvatka 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>U slučaju da je ugovorena dostava u poslovnici Banke prijedlog izmjena Okvirnog ugovora, obavijest o promjeni kamatne stope, osnovne informacije o zaštiti depozita i ostale obavijesti za koje bi posebnim propisom bilo regulirano personalizirana dostava Korisniku, Banka će dostavljat obavijest pisanim putem na adresu evidentiranu u Banci, a ne u poslovnici.</p>
Dodatne usluge vezane uz tekući račun	<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. SEPA izravno terećenje 3. trajni nalog 4. kreditne kartice - Mastercard i Visa Classic [revolving]

	5. kreditne kartice - Mastercard i Visa Classic [charge] 6. dopušteno prekoračenje 7. obročna otplata 8. Paket usluga 9. Paket besplatnih usluga
4. Kamate, naknade i troškovi tekućeg računa	
Važeća nominalna godišnja kamatna stopa: - pasivna (pozitivan saldo) - zatezna (nedopušteno prekoračenje)	<p>Na sredstva tekućeg računa (pozitivan saldo) Banka obračunava pasivnu kamatnu stopu koja trenutačno iznosi 0,01% godišnje, promjenjivo.</p> <p>Na iznos nedopuštenog prekoračenja po transakcijskom računu Banka obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu, koja je promjenjiva u skladu s propisima, a koja se određuje za svako polugodište, uvećanjem referentne stope za tri postotna poena pri čemu se za prvo polugodište primjenjuje referentna stopa koja je na snazi na dan 1. siječnja, a za drugo polugodište koja je na snazi na dan 1. srpnja te godine. Referentna stopa je kamatna stopa koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja ili granična kamatna stopa proizašla iz natječajnih postupaka za varijabilnu stopu za posljednje glavne operacije refinanciranja Europske središnje banke. Hrvatska narodna banka objavljuje u Narodnim novinama referentnu stopu Europske središnje banke koja je na snazi 1. siječnja i 1. srpnja. Zatezna kamata se obračunava dekurzivno, uz primjenu jednostavnog kamatnog računa.</p>
Način obračuna kamate	<p>Na sredstva tekućeg računa Banka obračunava promjenjivu godišnju kamatnu stopu i plaća je mjesečno, odobrenjem tekućeg računa.</p> <p>Kamatna se obračunava dekurzivno, konformnom metodom.</p>
Naknade	<p>Prva redovna mjesečna naknada za vođenje tekućeg računa naplatit će se nakon 90 dana od dana otvaranja računa sukladno Tarifi Banke.</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 za vođenje tekućeg računa u eurima iznosi 1,61 EUR, a za tekući račun u eurima za umirovljenike 0,72 EUR.</p> <p>Korisnicima koji ugovore transakcijski tekući račun na daljinu do 31.12.2026. Banka odobrava prvih 6 mjeseci korištenja bez naplate naknade.</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 poslovnicama Banke i na internetskoj stranici www.pbz.hr.</p>
Efektivna kamatna stopa (EKS)	<p>Efektivna kamatna stopa izračunava se metodologijom definiranom podzakonskim aktom Hrvatske narodne banke kojim se uređuje efektivna kamatna stopa.</p>
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>

	<p>- zbog prekoračenja salda, odnosno raspoloživog iznosa na tekućem računu,</p> <p>- zbog razloga koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare te</p> <p>- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.</p> <p>Za vrijeme blokade tekućeg računa Korisnik ne može raspolagati sredstvima računa, osim ako se ne radi o primanjima izuzetim od ovrhe.</p>
<p>Poseban račun radi primanja uplata i naknada izuzetih od ovrhe odnosno uplate dijela iznosa primanja i naknada na kojima je ovrha ograničena</p>	<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 imatelju omogućuje raspolaganje ne samo u poslovnicama 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.
<p>Prijava gubitka / krađe platne kartice</p>	<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>Ako Korisnik platne kartice pronađe karticu nakon prijave gubitka ili krađe, istu ne smije koristiti, već ju je dužan odmah preuzeti i vratiti Banci.</p>
<p>Trajanje i otkaz Ugovora o transakcijskom tekućem računu u eurima</p>	<p>Ugovor o transakcijskom računu se zaključuje na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom.</p> <p>Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom.</p> <p>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 eurima 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>
<p>Pravo na besplatan primjerak nacrtu Ugovora o transakcijskom tekućem računu u eurima</p>	<p>Korisnik ima pravo, na zahtjev, besplatno dobiti primjerak nacrtu Ugovora o transakcijskom tekućem računu u eurima. Ovo se ne primjenjuje ako Banka ocijeni da ne želi zaključiti taj pravni posao o čemu će pisanim putem izvijestiti Korisnika.</p>
<p>Osnovne informacije o osiguranju depozita</p>	<p>Svi depoziti (oročeni depoziti, štedni ulogi 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 eurskoj 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: https://www.haad.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: haod@haod.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 18. te članci 20. do 25. 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. 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 transakcijskom tekućem računu u eurima 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) ili pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.</p> <p>Banka je dužna sudjelovati u postupku mirenja i alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo Korisnik platnih usluga.</p> <p>Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU) 2021/1230, 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 konačan 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 (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751 pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je dužna sudjelovati u postupku mirenja i alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo Korisnik platnih usluga.</p> <p>Pravo na podnošenje prigovora, pritužbe i pokretanje postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova 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:	17. 6. 2026.