

**Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.  
za platni promet s fizičkim osobama - potrošačima  
(pročišćeni tekst)**

Pročišćeni tekst Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama - potrošačima čine Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama - potrošačima od 26. ožujka 2013. godine koji su stupili na snagu 1. lipnja 2013. godine, izmjene i dopune od 28. veljače 2014. koje su stupile na snagu 29. lipnja 2014. godine, izmjene i dopune od 4. kolovoza 2016. godine koje su stupile na snagu 15. kolovoza 2016. godine te izmjene i dopune od 16. svibnja 2017. godine koje stupaju na snagu 1. rujna 2017. godine, izuzevši točke II.2., III.3. u dijelu koji se odnosi na SEPA izravna terećenja i IV.12. koje su stupile na snagu 5. lipnja 2017. godine te točke XII.1. i četvrtog stavka točke IV.3. koji stupaju na snagu 9. listopada 2017. izmjene i dopune od 27. srpnja 2017. godine koje su stupile na snagu danom objave, a koje izmjene i dopune su donesene radi usklađenja sa zakonom<sup>1</sup>, izmjene i dopune od 18. prosinca 2017. koje su stupile na snagu 1. siječnja 2018., izmjene i dopune od 22. veljače 2018. koje su stupile na snagu danom objave, izmjene i dopune od 10. travnja 2018. koje su stupile na snagu 25. travnja 2018., dopune od 20. srpnja 2018. koje stupaju na snagu 1. kolovoza 2018. godine<sup>2</sup>, izmjene i dopune od 20. srpnja 2018. koje stupaju na snagu 28. srpnja 2018., a donesene su radi usklađenja sa zakonom<sup>3</sup>, izmjene i dopune od 28. rujna 2018. te dopune od 15. ožujka 2019. godine s primjenom od 31. ožujka 2019.

## I. UVOD

Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet u poslovanju s fizičkim osobama - potrošačima (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti pod kojima Banka, kao pružatelj platnih usluga, pruža platne usluge fizičkim osobama – potrošačima, način pružanja tih usluga, kao i uvjeti otvaranja, vođenja i zatvaranja transakcijskih računa, te s njima povezana međusobna prava i obveze.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta su Terminski plan, Tarifa Banke, Tečajna lista Privredne banke Zagreb d.d. važeća na dan primjene, posebni uvjeti za pojedinu dodatnu uslugu, bilo da su sastavni dio pojedinog ugovora ili su dostupni potrošačima na [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr) ili u poslovnica Banke i Informacije o usluzi prebacivanja.

Opći uvjeti sastavni su dio pojedinačnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa te zajedno s ugovorima o pojedinim uslugama vezanim uz transakcijski račun i dokumentima iz prethodnog stavka ovih Općih uvjeta čine okvirni ugovor. Na ugovorni odnos između Korisnika i Banke, glede prava i obveza koje nisu posebno uređeni navedenom ugovornom dokumentacijom primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb s fizičkim osobama.

## II. DEFINICIJE

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju slijedeće značenje:

### 1. OPĆI POJMOVI<sup>3</sup>

- **Banka** – Privredna banka Zagreb d.d., Radnička cesta 50, Zagreb, Republika Hrvatska; pružatelj platnih usluga u skladu s ovim Općim uvjetima
  - OIB: 02535697732
  - IBAN: HR64 2340 0091 0000 0001 3
  - BIC: PBZGHR2X
  - Internet stranica Banke: [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr)
  - Adrese za komuniciranje: [pbz365@pbz.hr](mailto:pbz365@pbz.hr)  
Tel: 0800 365 365  
Podružnice i poslovnice Banke

Popis podružnica i poslovnica Banke, nalazi se na internet stranici Banke [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr).

Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem upisa: 080002817.

Banka je kreditna institucija koja posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke, Zagreb, koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

- **PPU** – pružatelj platnih usluga
- **potrošač** – fizička osoba koja u ugovorima o platnim uslugama odnosno ugovoru o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa obuhvaćenim ovim Općim uvjetima djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja

<sup>1</sup> Usklađenje sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (Narodne novine, br. 70/17).

<sup>2</sup> Dopune radi uvođenja nove funkcionalnosti Virtualna kartica.

<sup>3</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

- **Korisnik/Korisnik platnih usluga** – potrošač koji s Bankom ima sklopljen okvirni ugovor i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja, primatelja plaćanja ili istodobno u oba svojstva u skladu s odredbama navedenog ugovora
- **platitelj** – fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja zadaje nalog za plaćanje
- **primatelj plaćanja** – fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije
- **platne usluge** – usluge koje Banka kao PPU obavlja kao svoju djelatnost, a podrazumijevaju usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje, podizanje gotovog novca s računa za plaćanje, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa, usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun kod Korisnikovog PPU-a ili kod drugog PPU-a (izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge), usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za Korisnika platnih usluga (izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge), usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvaćanja platnih transakcija
- **nalog za plaćanje** – instrukcija platitelja ili primatelja plaćanja Banci, odnosno njegovom PPU-u, a kojom se traži izvršenje platne transakcije
- **platna transakcija** – polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja; platne transakcije mogu biti nacionalne, međunarodne i prekogranične
- **nacionalna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj PPU i PPU primatelja plaćanja ili samo jedan PPU koji se nalaze u Republici Hrvatskoj
- **prekogranična platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva PPU-a od kojih jedan PPU (primatelja plaćanja ili platitelja) nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u drugoj državi članici
- **međunarodna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva PPU-a od kojih se jedan PPU (primatelja plaćanja ili platitelja) nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u trećoj državi
- **prihvaćanje platnih transakcija** - platna usluga koju pruža PPU na osnovi ugovora s primateljem plaćanja o prihvaćanju i obradi platnih transakcija, koji ima za posljedicu prijenos novčanih sredstava primatelju plaćanja;
- **kreditni transfer** – platna usluga kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili niz platnih transakcija nakon terećenja platiteljeva računa za plaćanje, od strane PPU-a kod kojeg se vodi platitelj račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj
- **treća država** – država koja nije država članica
- **država članica** – država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru
- **interna platna transakcija** – platna transakcija koju izvršava Banka kao PPU i platitelja i primatelja plaćanja
- **eksterna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva PPU-a koji posluju u Republici Hrvatskoj od kojih je jedan PPU (primatelja plaćanja ili platitelja) Banka
- **okvirni ugovor** – ugovor o platnim uslugama koji Banka sklapa s Korisnikom platnih usluga, koji čine ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, posebni uvjeti za pojedinu vrstu transakcijskog računa, ugovor i posebni uvjeti za pojedinu posebno ugovorenu uslugu koju Banka pruža vezano za transakcijski račun i ovi Opći uvjeti, kojim se uređuje buduće izvršenje pojedinačnih i uzastopnih platnih transakcija te koji sadrži obveze i uvjete otvaranja, vođenja i zatvaranja transakcijskog računa; ako Korisnik sklopi s Bankom više ugovora o otvaranju i vođenju različitih vrsta transakcijskih računa, Banka će usluge platnog prometa po svim računima pružati prema ovim Općim uvjetima, uvažavajući specifičnosti pojedine vrste računa i posebne ugovore
- **transakcijski račun** – račun za plaćanje kojeg Banka otvara i vodi potrošaču na temelju okvirnog ugovora
- **račun za plaćanje** - jest račun koji vodi PPU, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija
- **usluga prebacivanja** – sastoji se u prijenosu s PPU-prenositelja na PPU-primatelja informacija o svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere, ponavljajućim izravnim terećenjima i ponavljajućim

dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje i/ili prijenosa dijela ili cijelog pozitivnog salda računa za plaćanje, s jednog računa za plaćanje na drugi, bez zatvaranja ili uz zatvaranje računa za plaćanje kod PPU-prenositelja

- **Pružatelj platnih usluga koji obavlja prijenos ili "PPU-prenositelj"** - pružatelj platnih usluga koji prenosi informacije potrebne za prebacivanje
- **Pružatelj platnih usluga koji je primatelj ili "PPU-primatelj"** - pružatelj platnih usluga koji prima informacije potrebne za prebacivanje
- **punomoć za prebacivanje** – izričito ovlaštenje kojim Korisnik ovlašćuje PPU- primatelja i PPU-prenositelja za provođenje svake pojedine radnje potrebne za provedbu usluge prebacivanja. Opseg usluge prebacivanja određuje Korisnik sukladno zakonu kojim se uređuje usluga prebacivanja računa za plaćanje, ovim Općim uvjetima i okvirnim ugovorom
- **IBAN (International Bank Account Number)** – broj transakcijskog računa koji je otvoren u skladu s međunarodnom normom ISO 13616, a koristi se za potrebe izvršenja nacionalnih, prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija. Sastoji se od maksimalno 34 alfanumerička znaka, i to od dva slova znaka koji su oznaka države u kojoj banka ima sjedište prema međunarodnoj normi ISO 3166, od dvoznamenkastog kontrolnog broja koji se računa prema međunarodnoj normi ISO 7064, MOD 97-10 i od BBAN-a
- **BIC (Business Identifier Code)** – jedinstveni međunarodni poslovni identifikator Banke koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a koristi se kod izvršavanja platnih transakcija
- **jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO)** – kombinacija slova, brojeva ili simbola koju PPU određuje jednom Korisniku platnih usluga, a koju drugi Korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio prvi Korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje prvoga Korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji; u smislu ovih Općih uvjeta JIO je IBAN broj transakcijskog računa i/ili broj platne kartice, broj depozitnog računa i/ili broj kreditne partije
- **autentifikacija** – postupak koji PPU-u omogućuje provjeru identiteta Korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika platnih usluga. Ako autentifikacija obuhvaća uporabu dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo Korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što Korisnik jest) koji su međusobno neovisni, radi se o pouzdanoj autentifikaciji.
- **autorizacija** – postupak potvrđivanja volje Korisnika usluge u svrhu davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, sklapanja određenih ugovora ili u drugu svrhu koja je podržana u okviru određene usluge. Autorizacijom Korisnik usluge prihvaća uvjete koji su mu prezentirani prije autorizacije. Mogućnosti i način autorizacije ovise o karakteristikama pojedine usluge, a definirani su u ovim Općim uvjetima i ugovorom o korištenju pojedine usluge.
- **Autentifikacijski/autorizacijski sustavi** – uređaji, aplikacije ili metode za autentifikaciju i autorizaciju:
  - **Čitač kartice** - nepersonalizirani uređaj koji se koristi za postupak autentifikacije i autorizacije putem kartica Banke opremljenih čip-tehnologijom
  - **PBZmToken** - personalizirana aplikacija instalirana na mobilni telefonski uređaj koja se koristi za postupak autentifikacije i autorizacije
  - **Token** – personalizirani kriptografski hardverski uređaj koji se koristi za postupak autentifikacije i autorizacije
  - **#withKEY** – sustav autentifikacije i autorizacije integriran u mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva<sup>4</sup> [PBZ digitalnog bankarstva]<sup>5</sup>
- **elektronička platna transakcija** - platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korištenje elektroničke platforme ili uređaja, a ne obuhvaća platne transakcije zadane papirnatim nalogom ili naloge zadane putem pošte ili telefona
- **depozitni račun** - ulog na štednju po viđenju u kunama ili stranoj valuti, oročeni depozit u kunama ili stranoj valuti

<sup>4</sup> Usklađenje s Odlukom HNB o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje (»Narodne novine«, br. 42/2018) i Uredbom EU 2018/32 s primjenom od 01. 11. 2018. godine.

<sup>5</sup> Od 1.1.2018. Banka više ne nudi mogućnost ugovaranja usluga *On-line* bankarstva [PBZ365@NET i mPBZ] i usluge PBZ365-TEL. #withKEY je autentifikacijski/autorizacijski sustav za pristup i korištenje usluge *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva].

- **izravno terećenje** – platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane njegovom PPU-u, primatelju plaćanja ili PPU-u primatelja plaćanja
- **trajni nalog** - ugovorni odnos između platitelja i Banke o platnim uslugama kojim platitelj daje nalog Banci za terećenje platiteljevog računa u korist određenog primatelja plaćanja, za točno određeni iznos, uz određenu dinamiku plaćanja, do opoziva ili na određeno vrijeme
- **platni instrument** – personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika platnih usluga i njegovog PPU-a kojima se koristi za zadavanje naloga za plaćanje
- **platni instrument na temelju kartice** - svaki platni instrument, uključujući karticu, mobilni telefon, računalo ili bilo koji drugi tehnološki uređaj s odgovarajućom aplikacijom za plaćanje, koji platitelju omogućuje iniciranje platne transakcije na temelju kartica, a koja nije kreditni transfer ili izravno terećenje kako su određeni u članku 2. Uredbe (EU) br. 260/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. ožujka 2012. o utvrđivanju tehničkih i poslovnih zahtjeva za kreditne transfere i izravna terećenja u eurima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 924/2009 (SL L 94, 30. 3. 2012., u daljnjem tekstu: Uredba (EU) br. 260/2012)
- **platna kartica/kartica** – međunarodno važeća bankovna kartica kao platni instrument koji Banka izdaje temeljem ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa sukladno odredbama navedenih ugovora, koji njezinu imateljku omogućuje izvršenje 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, te prijenos novčanih sredstava. Kartica je vlasništvo Banke i nije prenosiva.
- **broj platne kartice** - broj kartice koji nedvojbeno određuje izdavatelja kartice i Korisnika platne usluge, a sadržava šesnaest brojevnih znakova koji se personaliziraju na prednjoj strani platne kartice
- **PIN (Personal Identification Number)** – označava personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu koju čini osobni tajni identifikacijski broj Korisnika platne usluge kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo Korisniku kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju Korisnika kartice i autorizaciju kod platnih transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om
- **personalizirana sigurnosna vjerodajnica** - personalizirana obilježja koja Korisniku platnih usluga dodjeljuje Banka u svrhu autentifikacije i autorizacije, što mogu biti podaci na kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje te kartice, a osobito, svaki za sebe ili povezano: ime i prezime Korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na poledini ili prednjem dijelu kartice, datum važenja kartice, PIN, jednokratna zaporka i potpis Korisnika kartice na kartici, jedinstveni korisnički broj koji Banka dodjeljuje Korisniku usluge *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] i druge vjerodajnice ovisno o kanalu korištenja i/ili platnom instrumentu
- **potpis** – očitovanje volje Korisnika platne usluge pomoću pisanih riječi bez obzira na materijal na kojem je pisano, sredstvo kojim se pisalo i/ili skup podataka u elektroničkom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani s drugim podacima u elektroničkom obliku i koji služe za identifikaciju Korisnika platne usluge i potvrdu vjerodostojnosti potpisanog dokumenta te autorizaciju kod platnih transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju potpisom
- **pružatelj usluge informiranja o računu** – pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost pružanja platne usluge informiranja o računu
- **pružatelj usluge iniciranja plaćanja** – pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja
- **usluga informiranja o računu** – online elektronička usluga (putem javno dostupne komunikacijske mreže, primjerice interneta), kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje Korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga
- **usluga iniciranja plaćanja** – platna usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev Korisnika platnih usluga s njegova računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga
- **3-D Secure** - standard za provjeru autentičnosti Korisnika kartice u sustavu internetskih transakcija (kupnja na internetu) prema standardima koje su propisali globalni platni sustavi Mastercard i Visa. Korisnik kartice se autentificira unosom jednokratne zaporka generirane autorizacijskim/autentifikacijskim uređajem
- **trajni nosač podataka** - svako sredstvo koje Korisniku platnih usluga omogućuje pohranjivanje informacija upućenih osobno njemu na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje

odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku

- **sredstvo za komuniciranje na daljinu** - sredstvo kojim se može koristiti za komuniciranje i/ili za sklapanje ugovora o platnim i ostalim uslugama bez istodobne fizičke nazočnosti pružatelja i Korisnika platnih usluga
- **saldo** – iznos sredstava na transakcijskom računu
- **raspoloživi iznos sredstava na transakcijskom računu** - saldo uvećan za iznos eventualnog prekoračenja
- **prekoračenje<sup>6</sup>** – ugovoreno (dopušteno) i prešutno prekoračenje
- **ugovoreno (dopušteno) prekoračenje** – iznos sredstava koji vjerovnik stavlja na raspolaganje potrošaču na temelju ugovora o tekućem računu sklopljenog u pisanom obliku, a koji prelazi iznos salda<sup>7</sup>
- **prešutno prekoračenje** – iznos novčanih sredstava koji Banka prešutno stavlja na raspolaganje potrošaču, a koji nadmašuje trenutni iznos sredstava na tekućem računu u kunama<sup>8</sup>
- **interni kreditni rejting** - Bančina ocjena boniteta i kreditne sposobnosti korisnika odnosno mjera kreditnog rizika, koja se temelji na skupu svojstava korisnika kao što su primanja, zaduženost i urednost korisnika u podmirivanju obveza prema bankama, te ostale ekonomske značajke korisnika. Banka sukladno svojim zakonskim obvezama te dobrim praksama upravljanja kreditnim rizikom Interne kreditne rejtinge konzultira i koristi prilikom donošenja kreditnih odluka gdje rejting direktno ili indirektno određuje dostupnost proizvoda i usluga, maksimalne limite zaduživanja, potrebne instrumente osiguranja i slično
- **obročna otplata karticom** – iznos novčanih sredstava koji Banka može staviti na raspolaganje potrošaču uz prekoračenje. Sredstva obročne otplate koriste se na prodajnim mjestima u zemlji gdje kupljenu robu/usluge Korisnik plaća karticom tekućeg računa u kunama, ovisno o iznosu i uvjetima prodajnog mjesta. Prilikom autorizacije transakcije PIN-om na prodajnom mjestu, Banka može Korisniku odobriti mogućnost obročne otplate. Autorizacija PIN-om na POS uređaju smatrat će se Korisnikovim zahtjevom za odobrenjem obročne otplate. Banka zadržava diskrecijsko pravo odbiti zahtjev i ne pružiti svoju suglasnost. Rate po obročnoj otplati dospijevaju mjesečno, s time da prva rata dospijeva mjesec dana od datuma transakcije, o čemu će Korisnik biti obaviješten putem izvotka.
- **nedopušteno prekoračenje** – je ukupno negativno stanje na računu. Nastaje terećenjem računa za iznos veći od iznosa salda odnosno odobrenog ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja/odobrene obročne otplate ili u slučaju značajnog prešutnog prekoračenja duljeg od mjesec dana.
- **rezervacija** – rezervirani iznos sredstava na transakcijskom računu po osnovu platne transakcije za koju je Korisnik dao suglasnost i Banka provela postupak autentifikacije, za koji Banka umanjuje ili uvećava saldo ili raspoloživi iznos sredstava na transakcijskom računu do dana terećenja ili odobrenja transakcijskog računa za iznos predmetne platne transakcije, odnosno do dana brisanja rezerviranog iznosa istekom roka definiranog u skladu s pravilima kartične platne sheme
- **radni dan** – dan na koji posluje relevantni PPU koji sudjeluje u izvršenju platne transakcije kako bi se platna transakcija mogla izvršiti. Radni dani za izvršenje naloga za plaćanje s računa platitelja koji vodi jedan PPU na račun primatelja koji vodi drugi PPU (eksterne transakcije) kao i za izvršenje platnih transakcija povrata novčanih sredstava koje inicira Banka kao PPU temeljem prigovora za neautorizirane platne transakcije su radni dani od ponedjeljka do petka osim blagdana ili drugog, mjerodavnim propisom definiranog neradnog dana u Republici Hrvatskoj. Radni dani za izvršenje naloga za plaćanje s računa platitelja na račun primatelja u Banci (interna transakcija) su svi dani u tjednu neovisno da li je neki od njih nedjelja, blagdan ili drugi, mjerodavnim propisom definirani neradni dan u Republici Hrvatskoj.
- **datum izvršenja** – dan u kojem se izvršava nalog za plaćanje prema PPU-u primatelja u odnosu na vrijeme i dan primitka naloga za plaćanje
- **datum valute** - datum odobrenja računa PPU-a primatelja. Datum valute ujedno je i referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjižena na teret računa za plaćanje (datum valute terećenja) ili u korist računa za plaćanje (datum valute odobrenja)
- **referentni tečaj** - tečaj koji se upotrebljava kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim PPU ili koji potječe iz javno dostupnog izvora

<sup>6</sup> Usklađenje s Odlukom HNB o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje («Narodne novine», br. 42/2018) i Uredbom EU 2018/32 s primjenom od 01. 11. 2018. godine.

<sup>7</sup> Od 1.12.2018. Banka nema u ponudi ugovoreno (dopušteno) prekoračenje.

<sup>8</sup> U ponudi Banke od 01.12.2018. godine.

- **referentna kamatna stopa** - kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koja će se primjenjivati, a koja potječe iz javno dostupnog izvora i koju mogu provjeriti obje strane ugovora o platnoj usluzi
- **Vrijeme primitka i rok izvršenja naloga za plaćanje – Terminski plan** - dokument kojim je određeno vrijeme zaprimanja i vrijeme primitka, datum izvršenja i datum valute naloga za plaćanje
- **prodajno mjesto** - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu ili platni instrument na temelju kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i/ili usluga
- **internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto umreženo na internet koje prihvaća karticu ili platni instrument na temelju kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem interneta
- **Isplatno prodajno mjesto** - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu za uslugu isplate gotovog novca na POS uređaju
- **bankomat** – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja i uplate gotovog novca, te provjeri stanja na transakcijskom računu Korisnika i drugim uslugama koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja
- **POS uređaj (Point of Sale)** – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovog novca; ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava
- **samoposlužni uređaj** – elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga na kojem se transakcije provode uz prisutnost kartice i identifikaciju Korisnika na način uvjetovan od strane samoposlužnog uređaja
- **uređaj za uplatu kovanog novca u domaćoj valuti** – elektronički uređaj namijenjen uplati kovanog novca na transakcijske račune u kunama, na kojem se transakcije provode uz korištenje kartice i identifikaciju Korisnika na način uvjetovan od samog uređaja
- **beskontaktno plaćanje** – platna transakcija koja se inicira prinošenjem kartice/drugog platnog instrumenta koja/koji ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja na POS uređaju. U skladu s pravilima kartičnih platnih shema autorizacija se vrši prinošenjem kartice/drugog platnog instrumenta uređaju, a ovisno o iznosu platne transakcije i funkcionalnostima POS uređaja, i uz unos PIN-a. Na prodajnom mjestu koje podržava beskontaktno plaćanje Korisnik može odabrati da karticu želi koristiti isključivo kontaktno na POS uređaju, o čemu se obvezuje prethodno informirati prodajno mjesto.
- **jednokratni kôd za isplatu gotovog novca na bankomatu** – niz brojeva koji se generira u okviru *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva], nakon što Korisnik autorizira buduću transakciju za isplatu gotovog novca na bankomatu sukladno posebnim uvjetima za *On-line* bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo]
- **kartična platna shema** – skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji imatelju kartice omogućuju izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod PPU-a
- **platni sustav** – sustav za prijenos novčanih sredstava s formalnim i standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu, obračun i/ili namiru platnih transakcija
- **online** - jest mogućnost povezivanja putem javno dostupne komunikacijske mreže, primjerice interneta, **radi korištenja određene usluge**
- **Opći uvjeti** - Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima, kojima se uređuje platni promet s potrošačima i to platne usluge, obveze informiranja Korisnika platnih usluga o uvjetima za pružanje usluga i pruženim platnim uslugama, te druga prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, način otvaranja i vođenja transakcijskih računa i izvršenje platnih transakcija
- **Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.** – Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb s fizičkim osobama
- **Tarifa Banke** - Naknade Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama – građanima
- **Virtualna kartica** – digitalni prikaz kartice u digitalnom novčaniku koja omogućava Korisniku beskontaktno platne transakcije na prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja podržavaju NFC tehnologiju ili na prodajnim mjestima na daljinu koja prihvaćaju ovaj platni instrument na temelju kartice. Banka kao izdavatelj kartice određuje vrste kartica koje je moguće registrirati u Digitalnom novčaniku te o tome obavijest čini dostupnom putem svojih distribucijskih kanala.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Dopune radi uvođenja nove funkcionalnosti Virtualna kartica.

- **Digitalni novčanik** – aplikativno rješenje mobilnog plaćanja koje je razvio i nudi određeni Pružatelj usluge, koje Korisniku, temeljem posebnog ugovora s tim pružateljem usluge, omogućuje da registrira podatke vezane uz jednu ili više kartica koje mu je izdala Banka unutar aplikacije i tako generira Virtualnu karticu/Virtualne kartice u svrhu iniciranja platnih transakcija (npr. Google Pay). Uvjete i način korištenja Digitalnog novčanika, Korisnik ugovara s Pružateljem usluge, koji ujedno određuje vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju Digitalni novčanik. Izdavatelj Virtualne kartice generirane unutar Digitalnog novčanika je Banka.<sup>10</sup>
- **Pružatelj usluge digitalnog novčanika (Pružatelj usluge)** – pravna osoba koja pruža uslugu Digitalnog novčanika u koji je Banka omogućila registrirati kartice koje izdaje.<sup>10</sup>
- **Mobilni uređaj** – uređaj na kojem je instalirana aplikacija Digitalnog novčanika koju je Korisnik ugovorio s Pružateljem usluge digitalnog novčanika.<sup>10</sup>
- **NFC tehnologija** - "Near Field Communication" (NFC) tehnologija koja omogućava bežični prijenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja.<sup>10</sup>

## 2. SEPA POJMOVI<sup>11</sup>

- **SEPA** – jedinstveno područje plaćanja u eurima (engl. The Single Euro Payments Area) odnosno područje u kojem korisnici platnih usluga mogu zadavati i primati plaćanja u eurima, pod istim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojem se nalaze i neovisno o tome je li riječ o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima. SEPA obuhvaća države potpisnice Ugovora o europskom gospodarskom prostoru (članice Europske unije, Island, Lihtenštajn i Norvešku).
- **SEPA izravno terećenje – nacionalna platna usluga u kunama** za terećenje platiteljevog transakcijskog računa za plaćanje, koji može biti u kunama ili nekoj drugoj valuti, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi HRK SDD suglasnosti platitelja dane primatelju plaćanja. Platitelj i primatelj moraju imati otvorene transakcijske račune kod sudionika Osnovne HRK SDD Sheme.
- **Sudionik Osnovne HRK SDD Sheme** – svaki PPU koji je prema važećim propisima Republike Hrvatske ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja i koji je pristupio Osnovnoj HRK SDD Shemi. Registar sudionika je javno dostupan na internet stranici [www.hub.hr](http://www.hub.hr). Banka je Sudionik Osnovne HRK SDD Sheme.
- **Osnovna HRK SDD Shema/HRK SDD Shema** – nacionalna platna shema s primjenom jedinstvenih pravila za obradu SEPA izravnih terećenja u kunama u Republici Hrvatskoj prema SEPA pravilima. Pravila Osnovne HRK SDD Sheme i Nacionalni plan migracije na SEPA dostupni su na internet stranici [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr)
- **HRK SDD suglasnost/Suglasnost** – platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za davanje pojedinačnog ili niza naloga za plaćanje na teret platiteljevog transakcijskog računa, pod uvjetima definiranim u HRK SDD suglasnosti
- **Identifikator suglasnosti** – jedinstveni broj koji služi za identifikaciju svake pojedinačne Suglasnosti dane određenom primatelju plaćanja
- **HRK SDD nalog** – nalog za plaćanje SEPA izravnim terećenjem. Valuta iznosa HRK SDD naloga je kuna.
- **međubankovni radni dan** – dan kada su banke dostupne za međubankovno poslovanje
- **R transakcije** – platne transakcije SEPA izravnog terećenja za rješavanje različitih iznimki u obradi HRK SDD naloga. R transakcije raspoložive platitelju su zahtjev za odbijanje naloga za plaćanje prije terećenja (Refusal) i zahtjev za povrat novčanih sredstava nakon terećenja (Refund). Sudionicima Osnovne HRK SDD Sheme i primatelju plaćanja raspoloživi su odbijanje (Reject), zahtjev za poništenje (Request for cancellation), povrat (Return), poništenje (Reversal) i opoziv primatelja (Revocation).
- **Posebni uvjeti izvršenja (PUI)** – funkcionalnost raspoloživa platitelju u svrhu definiranja posebnih uvjeta izvršenja HRK SDD naloga u Banci.

<sup>10</sup> Dopune radi uvođenja nove funkcionalnosti Virtualna kartica.

<sup>11</sup> Usklađivanje s Pravilima Osnovne HRK SDD Sheme i Nacionalnim planom migracije na SEPA (dostupni na internet stranici [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr)). Točka II.2. ovih Općih uvjeta je stupila na snagu 5. lipnja 2017. godine.



### III. OTVARANJE I VOĐENJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA

Banka potrošaču otvara određeni transakcijski račun na temelju okvirnog ugovora.

Banka će Korisniku platnih usluga prije nego što se Korisnik platnih usluga obveže ponudom ili okvirnim ugovorom dati prethodne informacije koje su mu potrebne da bi usporedio različite ponude radi donošenja odluke o sklapanju ugovora, a naročito informacije o Banci kao PPU-u, uvjetima korištenja platnih usluga, svim naknadama, kamatnim stopama i tečaju, o načinu međusobne komunikacije, zaštitnim i korektivnim mjerama, načinu izmjena i otkaza okvirnog ugovora, te o pravnoj zaštiti, na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka, dovoljno unaprijed kako bi Korisnik platnih usluga imao vremena za donošenje odluke o sklapanju ugovora. Smatra se da je Banka ispunila svoju obvezu informiranja i uručenjem primjerka nacrtu okvirnog ugovora koji sadrži informacije iz ove točke i informativnog dokument o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje iz popisa koji objavljuje Hrvatska narodna banka. Informativni dokument o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje i pojmovnik koji obuhvaća nazive i definicije usluga iz popisa koji objavljuje Hrvatska narodna banka dostupne su u elektroničkom obliku na internet stranici Banke [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr) i u poslovnim prostorijama Banke.<sup>12</sup>

Banka potrošaču otvara i vodi ove transakcijske račune:

- tekući račun (u kunama i/ili u stranoj valuti)
- žiro račun (u kunama i/ili u stranoj valuti)
- račun posebnih namjena.

Osim računa iz prethodnog stavka, Banka može na temelju ugovora sklopljenog s Korisnikom ili naloga nadležnog tijela, a temeljem posebnih propisa, otvoriti poseban račun radi primanja uplata i obavljanja isplata sredstava koja su izuzeta od ovrhe.

Korisnik može u Banci imati samo jedan transakcijski tekući račun u kunama i samo jedan transakcijski žiro račun u kunama.

Prilikom ugovaranja i otvaranja transakcijskog računa, potpisani primjerak ugovora na hrvatskom jeziku, Banka uručuje Korisniku.

Banka vodi transakcijske račune u službenoj valuti Republike Hrvatske (HRK) i u valutama s Tečajne liste Banke, ovisno o vrsti transakcijskog računa, sukladno odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste transakcijskog računa.

Sredstva na transakcijskim računima vode se kao sredstva po viđenju, a Banka ih osigurava pri instituciji za osiguranje štednih uloga.

Banka će Korisniku platnih usluga pružati platne usluge u okviru salda ili raspoloživog iznosa sredstava na transakcijskom računu, u skladu s odredbama okvirnog ugovora, te posebnim propisima.

Platne transakcije po okvirnom ugovoru ili ugovoru o pojedinom transakcijskom računu izvršavaju se u pravilu od strane korisnika platne usluge i/ili ovlaštenika (punomoćnik, zakonski zastupnik/skrbnik), sukladno odredbama okvirnog ugovora u granicama raspoloživih sredstava odnosno do visine prekoračenja uključujući i do iznosa eventualno odobrene obročne otplate putem kartice po tekućem računu u kunama, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i uvjetima poslovanja Banke.

Korisnik može, u pisanoj formi, opunomoćiti jednu ili više osoba na način određen Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. i ovim Općim uvjetima, za određene radnje po okvirnom ugovoru i/ili ugovoru o otvaranju i vođenju određene vrste transakcijskog računa.

Korisnik je dužan punomoćnika upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta, kao i sa uvjetima svakog pojedinog ugovora o transakcijskom računu po kojemu je opunomoćena osoba. Smatra se da je punomoćnik prihvatio Opće uvjete i Opće uvjete poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. u trenutku poduzimanja prve radnje vezane uz transakcijski račun/okvirni ugovor po kojem je opunomoćena osoba.

#### 1. Izdavanje i pravila korištenja kartice kao platnog instrumenta<sup>13</sup>

Banka Korisniku uz ugovor o otvaranju transakcijskog računa ili uz ugovor o kreditnoj liniji vezanoj uz određenu karticu izdaje karticu kao sredstvo koje omogućuje elektroničku verifikaciju identiteta Korisnika putem individualiziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice i/ili izvršenje plaćanja robe i usluga, bilo preko

<sup>12</sup> Usklađenje sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (Narodne novine, br. 70/17).

<sup>13</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju.

Osim Korisniku Banka izdaje karticu i njegovim punomoćnicima po transakcijskom računu. Pravila izdavanja i korištenja kartica koje nisu vezane uz transakcijski račun sadržana su u Općim uvjetima kojima se uređuje izdavanje i korištenje pojedine vrste kartice.

Korisnik i ostali ovlaštenici po transakcijskom računu/ima dužni su prilikom raspolaganja sredstvima po transakcijskom računu/ima, odnosno prilikom obavljanja platnih transakcija (uplata/isplata/prijenos), kao i drugih aktivnosti po pojedinom transakcijskom računu/ima u poslovnicama Banke, prezentirati Banci osim važeće identifikacijske isprave iz članka 3. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. i platni instrument (platna kartica/kartica) vezan uz taj transakcijski račun.

Za elektroničke transakcije putem kartice klijentu i/ili punomoćniku se izdaje PIN. PIN je personalizirana sigurnosna vjerodajnica. Kao isključivu i nedvojbenu potvrdu identiteta Korisnika i obavljene transakcije, Korisnik ga ne smije držati uz karticu niti ga na bilo koji drugi način učiniti dostupnim trećim neovlaštenim osobama. U protivnom snosi odgovornost za štetu koja može nastati zbog neovlaštene uporabe kartice i/ili PIN-a, sukladno odredbama točke V. ovih Općih uvjeta.

Kartica se uručuje u poslovnici Banke, a njeno preuzimanje potvrđuje potpisom.

Korisnik kartice dužan je neposredno nakon primitka kartice poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica tog platnog instrumenta: imena i prezimena Korisnika kartice, broja kartice, kontrolnog broja ispisanog na poleđini ili prednjem dijelu kartice, datuma važenja kartice, PIN-a, potpisa Korisnika kartice na kartici. Korisnik je u obvezi poduzeti mjere u svrhu onemogućavanja pristupa kartici, PIN-u i podacima s kartice trećim neovlaštenim osobama.

Karticu smije koristiti isključivo osoba na čije ime kartica glasi, do isteka roka valjanosti kartice. Korisnik kartice smije koristiti karticu samo u okviru salda/raspoloživog iznosa po transakcijskom računu.

Kartica glasi na ime, neprenosiva je i Banka je izdaje s rokom valjanosti naznačenim na prednjoj strani kartice. Kartica je valjana do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici.

Prije isteka roka valjanosti postojeće kartice Banka izdaje novu karticu s novim rokom valjanosti. Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti. U tom slučaju Korisnik je treba prerezati i uništiti.

Svaki drugi način korištenja kartice kao i uporaba kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom te Banka može uskratiti prava korištenja uz oduzimanje kartice i raskinuti ugovor o transakcijskom računu.

Zlouporabom prava korištenja kartice posebno se smatra korištenje kartice u svrhu sklapanja fiktivnih kupoprodajnih ugovora, lihvarskih ugovora, osiguranja za podmirenje dugovanja, naplate dugovanja te kupnje pornografskih sadržaja, opojnih droga kao i za svaku drugu svrhu koja je svojom prirodom i ciljem suprotna moralu i pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

U cilju dodatne sigurnosti korisnika kartice Banka, a u okviru salda/raspoloživog iznosa na računu, utvrđuje maksimalne dnevne limite za korištenje kartice za plaćanja i isplatu gotovine te, u okviru istih, i maksimalni dnevni limit za isplatu gotovine na bankomatima (ograničenje potrošnje putem kartice). O dnevnim limitima Banka obavještava Klijenta na ugovoreni način.

## 2. Usluga prebacivanja<sup>14</sup>

2.1. Banka Korisniku na njegov zahtjev sukladno zakonu kojim se uređuje usluga prebacivanja računa za plaćanje, pruža uslugu prebacivanja ako se oba PPU-a nalaze na području Republike Hrvatske i ako PPU–primatelj već vodi račun za plaćanje ili ako Korisniku otvori taj račun, u istoj valuti u kojoj je račun koji vodi PPU–prenositelj.

Iznimno, uslugu prebacivanja, u ime i za račun Korisnika može zatražiti i njegov punomoćnik ako je za obavljanje usluge prebacivanja izričito ovlašten specijalnom punomoći. Potpis Korisnika mora biti ovjeren od strane domaćeg ili stranog nadležnog tijela sukladno posebnim propisima.

Uslugu prebacivanja Banka kao PPU pruža sukladno punomoći za prebacivanje, koja mora biti u pisanom obliku i sadržavati izričita ovlaštenja, opseg usluga za prebacivanje i datume postupanja. Način podnošenja i sadržaj punomoći za prebacivanje definiran je u Informacijama o usluzi prebacivanja koje su dostupne korisnicima u poslovnicama Banke te na internet stranicama [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr).

<sup>14</sup> Usklađenje sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (Narodne novine, br. 70/17).

2.2. Usluga prebacivanja započinje nakon što:

- PPU-primatelj od Korisnika primi punomoć za prebacivanje
- Korisnik otvori račun za plaćanje u istoj valuti u kojoj je račun koji vodi PPU-prenositelj, ako nema otvoren račun za plaćanje kod PPU-primatelja.

Banka će kao PPU-primatelj ili PPU-prenositelj uslugu prebacivanja pružiti sukladno zakonu kojim se uređuje usluga prebacivanja računa za plaćanje, Informacijama o usluzi prebacivanja, a u okviru ovlaštenja iz punomoći za prebacivanje.

Banka u ulozi PPU-prenositelja, će punomoć za prebacivanje zaprimljenu od PPU-primatelja, ako je u njoj Korisnik zatražio zatvaranje računa za plaćanje te za isto ovlastio PPU-prenositelja, smatrati i zahtjevom za sporazumni prestanak okvirnog ugovora te će se zatvaranje računa, nakon što Korisnik ispuni sve svoje obveze po okvirnom ugovoru s Bankom i nakon što PPU-primatelj i PPU-prenositelj obave radnje sukladno punomoći za prebacivanje, smatrati prihvatom zahtjeva Korisnika.

Ako Korisnik ima nepodmirenih obveza po računu za plaćanje u Banci u odnosu na koji zahtijeva uslugu prebacivanja, Banka u ulozi PPU prenositelja će o tome obavijestiti Korisnika.

2.3. Banka će Korisniku koji želi otvoriti ili već ima otvoren račun kod PPU-a u drugoj državi članici na njegov zahtjev:

- besplatno dostaviti popis sa svim podacima o aktivnim trajnim nalogima za kreditne transfere i ovlaštenjima za izravna terećenja za koja je platitelj dao suglasnost Banci, kao i dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i izravnim terećenjima za koja je platitelj dao suglasnost primatelju plaćanja ili PPU-u primatelja plaćanja, a koji su izvršeni s računa za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci
- prenijeti iznos pozitivnog stanja koji odredi Korisnik s njegova računa za plaćanje na račun za plaćanje koji Korisnik ima kod PPU-a u drugoj državi članici pod uvjetom da zahtjev sadržava sve podatke koji omogućuju identifikaciju novog PPU-a i računa za plaćanje kod tog PPU-a i/ili
- zatvoriti račun za plaćanje.

Ne dovodeći u pitanje odredbe okvirnog ugovora i odredbe zakona kojim je uređen platni promet o otkaznom roku okvirnog ugovora, ako na računu za plaćanje nema nepodmirenih obveza prema Banci, radnje iz prethodnog stavka Banka je dužna izvršiti u roku koji odredi Korisnik, a koji ne može biti raniji od šestoga radnog dana od primitka zahtjeva Korisnika, osim ako između Banke i Korisnika postoji drugačiji sporazum. Ako na računu za plaćanje ima nepodmirenih obveza koje sprječavaju izvršavanje zatraženih radnji, Banka će o tome odmah po podnošenju zahtjeva iz prethodnog stavka obavijestiti Korisnika.

### 3. Dodatne usluge povezane s transakcijskim računom

Korisnik može ugovoriti i/ili koristiti jednu ili više dodatnih usluga koje su vezane uz transakcijski račun, ako za to ispunjava posebne uvjete određene za svaku pojedinu dodatnu uslugu, i to:

3.1. *On-line* bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo, PBZ365@NET, mPBZ,] i telefonsko bankarstvo – PBZ365-TEL.]<sup>15</sup>

3.2. izravno terećenje

3.3. trajni nalog

3.4. SEPA izravno terećenje iz točke IV.12. ovih Općih uvjeta<sup>16</sup>

3.4. kreditne kartice<sup>15</sup> [revolving] Mastercard i Visa Classic

3.5. kreditne kartice<sup>15</sup> [charge] Mastercard i Visa Classic

3.7. prekoračenje

i druge dodatne usluge koje će Banka naknadno uvesti.

#### 3.1. *On-line* bankarstvo

Usluge *On-line* bankarstva su usluge povezane s transakcijskim računom u Banci. *On-line* bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo] ugovara se u poslovnicama Banke, a Korisnici usluge *On-line* bankarstva [PBZ365@NET ili mPBZ] mogu ugovoriti *On-line* bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo] i putem usluge *On-line* bankarstva [PBZ365@NET ili mPBZ], sve sukladno posebnim uvjetima za *On-line* bankarstvo .

<sup>15</sup> Usklađenje s Odlukom HNB o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje («Narodne novine», br. 42/2018) i Uredbom EU 2018/32 s primjenom od 01. 11. 2018. godine.

<sup>16</sup> Usklađivanje s Pravilima Osnovne HRK SDD Sheme i Nacionalnim planom migracije na SEPA (dostupni na internet stranici www.sepa.hr). SEPA izravno terećenje iz točke IV.12. ovih Općih uvjeta je stupilo na snagu 5. lipnja 2017. godine.

### **3.2./3.3./3.4. Izravno terećenje/trajni nalog/ SEPA izravno terećenje iz točke IV.12. ovih Općih uvjeta**

Korisnik može ugovoriti izvršavanje niza platnih transakcija:

- u Banci/putem *On-line* bankarstva kao trajni nalog s definiranim uvjetima izvršavanja (broj transakcijskog računa terećenja, valutu i iznos, broj računa primatelja plaćanja, dinamiku plaćanja, broj nizova platnih transakcija, na određeno vrijeme ili do opoziva). Sve platne transakcije koje su dio niza platnih transakcija temeljem ugovorenog trajnog naloga smatraju se autoriziranima.
- davanjem u Banci/putem *On-line* bankarstva/kod primatelja plaćanja u ime i za račun Banke, suglasnosti za izvršenje platnih transakcija izravnim terećenjem temeljem koje platnu transakciju inicira primatelj plaćanja.

Dane suglasnosti za izravna terećenja pohranjuju se u Banci ili kod primatelja plaćanja u ime i za račun Banke, a njima upravlja Banka.

Sudionici u usluzi izravno terećenje su platitelj, primatelj plaćanja - poslovni subjekt s kojim Banka ima sklopljen poseban ugovor o izvršavanju izravnih terećenja, PPU platitelja i PPU primatelja plaćanja.

Izravno terećenje se izvršava u iznosima koje određuje primatelj plaćanja.

Sve platne transakcije koje su dio niza platnih transakcija iniciranih temeljem suglasnosti za izravno terećenje od strane primatelja plaćanja smatraju se autoriziranima.

PPU primatelja plaćanja dužan je sukladno Zakonu o platnom prometu nakon izvršenja platne transakcije primatelju plaćanja dati ili učiniti raspoloživim sve informacije prenesene platnom transakcijom i informacije o platitelju.

Ugovori o trajnom nalogu koji su po svim svojim karakteristikama izravna terećenja u smislu da je platna transakcija sukladno definiciji "izravno terećenje" iz točke II.1. ovih Općih uvjeta inicirana od strane primatelja plaćanja, smatraju se suglasnostima za izvršenje platnih transakcija izravnim terećenjem te se platne transakcije inicirane od strane primatelja plaćanja do prelaska odnosno najkasnije do krajnjeg datuma iz točke XII.1. definiranog Nacionalnim planom migracije na SEPA, izvršavaju izravnim terećenjem sukladno zakonskim pravilima koja vrijede za izravna terećenja.

- davanjem HRK SDD suglasnosti primatelju plaćanja, sukladno točki IV.12. ovih Općih uvjeta<sup>17</sup>.

### **3.4./3.5. Kreditne kartice [revolving, charge]**

Kreditne kartice [revolving, charge] ugovaraju se na način reguliran posebnim uvjetima poslovanja za tu dodatnu uslugu.

### **3.7. Prekoračenje**

Banka može staviti na raspolaganje Korisniku transakcijskog tekućeg računa u kunama određeni iznos sredstava koja nadmašuju trenutni saldo na tom računu (prešutno prekoračenje) i/ili obročnu otplatu karticom.

Smatra se da je Korisnik korištenjem ovih sredstava prihvatio iznos koji mu je Banka stavila na raspolaganje. Maloljetnim korisnicima niti korisnicima pod skrbništvom Banka ne omogućava prekoračenje.

Korisnik zadržava diskrecijsko pravo ne prihvatiti mogućnost korištenja prekoračenja i/ili obročne otplate karticom, kao i eventualno drugih pogodnosti Banke, o čemu je obavezan pisanim putem obavijestiti Banku na adrese komunikacije iz točke 1. ovih Općih uvjeta.

Ako Banka stavlja Korisniku na raspolaganje prekoračenje i/ili obročnu otplatu, o maksimalnom iznosu prekoračenja i/ili obročne otplate karticom, umanjenu ili ukidanju prekoračenja i/ili obročne otplate karticom, važenju prekoračenja i/ili obročne otplate karticom, o nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi, kao i ostalim uvjetima korištenja prekoračenja obavijestit će ga na ugovoreni način izvatkom ili na drugi način. U slučaju prešutnog prekoračenja obavijest sadrži i informaciju o efektivnoj kamatnoj stopi.

Ukoliko Klijent ne koristi prekoračenje u cijelosti ili ga koristi djelomično, Banka može u svako doba i bez prethodne obavijesti umanjiti ili opozvati neiskorišteni dio prekoračenja, osim u slučaju stavka osam ove točke. O opozivu iz ove točke, Banka će obavijestiti Klijenta putem mjesečnog izvotka na ugovoreni način.

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

<sup>17</sup> Usklađivanje s Pravilima Osnovne HRK SDD Sheme i Nacionalnim planom migracije na SEPA (dostupni na internet stranici [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr)). SEPA izravno terećenje iz točke IV.12. ovih Općih uvjeta je stupilo na snagu 5. lipnja 2017. godine.

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.

Također, u slučaju značajnog prekoračenja duljeg od mjesec dana Korisnika koji koristi prešutno prekoračenje, Banka će ga, bez odgode, na ugovoreni način, obavijestiti o navedenoj činjenici i o ukupnom iznosu prekoračenja i obročne otplate. Cjelokupni iznos prekoračenja i obročne otplate u navedenom slučaju smatrat će se nedopuštenim prekoračenjem, o čemu će se Korisniku također pružiti informacije u navedenoj obavijesti, kao i informacije o kamatnoj stopi i eventualnim naknadama ako su sadržane u Tarifama u trenutku sklapanja ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog tekućeg računa u kunama.

Banka može, u slučaju umanjenja ili ukidanja prešutnog prekoračenja i/ili obročne otplate karticom, kao i u slučaju značajnog prekoračenja duljeg od mjesec dana, omogućiti korisniku obročnu otplatu umanjenog ili ukinutog iznosa prethodno iskorištenog prešutnog prekoračenja. U protivnom, Banka može pokrenuti daljnje postupke opominjanja te naplate dugovanja.

U slučaju ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja, Banka će, u slučaju umanjenja (djelomičnog opoziva) ili ukidanja ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja, o tome obavijestiti korisnika na ugovoreni način ili na posljednju evidentiranu adresu Korisnika, najmanje 30 dana prije dana efektivnog umanjenja ili ukidanja ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja. Banka će u slučaju umanjenja ili ukidanja ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja, omogućiti Klijentu, bez njegova zahtjeva i bez dodatnih troškova, otplatu umanjenog ili ukinutog iznosa iskorištenog prethodno ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja i to u 12 mjesečnih obroka primjenom kamatne stope koja je važeća za ugovoreno (dopušteno) prekoračenje po tekućem računu.

Ako Korisnik osim prekoračenja koristi i obročnu otplatu karticom, iznos ukinutog prekoračenja iz prethodnih stavaka može se uvećati za iskorišteni iznos obročne otplate karticom. U slučaju umanjenja prekoračenja, Banka može ograničiti daljnje korištenje obročne otplate karticom, s tim da iskorišteni iznos obročne otplate karticom dospijeva na naplatu na način i sukladno uvjetima korištenja prekoračenja i obročne otplate karticom, o čemu se Korisnika obavještava na ugovoreni način.

Klijent nije dužan prihvatiti umanjenje ili ukidanje prethodno ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja ukoliko Banka nije postupila na prethodno opisani način.

Korisnik je dužan po primitku obavijesti o smanjenju ili ukidanju ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja, a radi reguliranja obročne otplate na način iz prethodnog stavka, javiti se u poslovnicu Banke najkasnije do datuma navedenog u obavijesti.

Korisnik može ne prihvatiti otplatu umanjenog ili ukinutog iskorištenog dijela iznosa ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja te podmiriti opozvani, a iskorišteni iznos ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja u cijelosti najkasnije do datuma navedenog u obavijesti.

Ako korisnik ne prihvati uvjete obročne otplate, Banka može pokrenuti daljnje postupke opominjanja te naplate dugovanja, osim ako Banka i Korisnik na pisani zahtjev Korisnika podnesen najkasnije do datuma navedenog u obavijesti, ne ugovore drugi način i rokove daljnje otplate umanjenog odnosno ukinutog ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja.

Ukoliko se od dana slanja obavijesti Banke iz drugog stavka ove točke pa do dana efektivnog umanjenja ili ukidanja prekoračenja izmijene okolnosti na način da se Klijentu ne umanjuje ili ne ukida prekoračenje, obavijest ne proizvodi pravne učinke.

Klijent je obvezan, te ukoliko je to moguće, unaprijed obavijestiti Banku o okolnostima koje utječu ili bi mogle utjecati na izračun visine i korištenja prekoračenja u sljedećem obračunskom razdoblju, a osobito ako se radi o izostanku ili smanjenju mjesečnih primanja ili nekim drugim zakonskim zaprekama o kojima Banka nema saznanja, a čija visina i uplata utječu na umanjenje ili ukidanje prekoračenja.

## IV. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA

### 1. Platne transakcije

Platna transakcija određena je nalogom za plaćanje.

Elementi naloga za plaćanje određeni su pozitivnim propisima i uvjetovani kanalom zaprimanja naloga, sukladno posebnom ugovoru i uvjetima za pojedinu vrstu platnog instrumenta, te platnim sustavom i ovim Općim uvjetima.

Banka će izvršiti platnu transakciju sukladno Terminskom planu, osim ako postoje uvjeti za odbijanje naloga za plaćanje iz točke IV.7. ovih Općih uvjeta i propisa kojima se regulira platni promet.

### 2. Zaprimanje naloga za plaćanje<sup>18</sup>

Banka zaprima naloge za plaćanje putem svojih distribucijskih kanala, sukladno odredbama ugovora o otvaranju i vođenju određene vrste transakcijskog računa, odredbama posebnih ugovora i uvjeta za dodatne usluge koje Banka vezano za te račune pruža Korisniku i ovih Općih uvjeta.

Korisnik usluga *On-line* bankarstva [PBZ digitalno bankarstvo, PBZ365@NET, mPBZ] putem kojih je njegov transakcijski račun dostupan online, ima pravo koristiti se platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža pružatelj platne usluge iniciranja plaćanja te nalog za plaćanje zadati putem pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja. Banka će sa zaprimljenim nalogima zadanim putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja postupati na isti način kao i s nalogima zadanim izravno od strane platitelja putem drugih kanala, u pogledu vremenskog rasporeda, roka izvršenja, prioriteta ili naknada, osim u slučaju objektivno opravdanih razloga.

Banka će zaprimiti nalog za plaćanje ako je ispravan, čitak i autoriziran na ugovoreni način, te ako ne postoje razlozi za njegovo odbijanje.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje neposredno od strane platitelja ili posredno, od strane pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja, od strane ili preko primatelja plaćanja. Krajnje vrijeme za zaprimanje naloga za plaćanje definirano je Terminskim planom.

Ako je Korisnik posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga, vremenom primitka naloga smatrat će se dan ugovoren za početak izvršenja naloga, a ako je taj dan neradni dan, prvi sljedeći radni dan.

Ako je Korisnik autorizirao platnu transakciju isplate gotovog novca na bankomatu putem usluge *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva], vremenom primitka naloga smatrat će se trenutak unosa jednokratnog kôda za isplatu u sučelju bankomata od strane donositelja, sukladno Terminskom planu za transakcije isplate gotovog novca na bankomatu, ako su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga prema posebnim uvjetima za dodatnu uslugu *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva].

Za platne transakcije inicirane karticom i platnim instrumentom na temelju kartice vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak u kojem je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka provela postupak autentifikacije. Po zaprimljenom nalogu Banka će izvršiti prijenos sredstava kad od PPU-a primatelja plaćanja primi nalog za terećenje, u skladu s ugovorenom kartičnom platnom shemom, a najkasnije u roku od 30 dana od zaprimanja naloga.

### 3. Izvršenje naloga za plaćanje<sup>19</sup>

Banka će izvršiti nalog za plaćanje ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako je nalog za plaćanje ispravan
- ako na transakcijskom računu postoji i raspoloživo je pokriće za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga i naknade ili Korisnik koji vrši uplatu gotovog novca na svoj transakcijski račun, preda Banci gotov novac u iznosu potrebnom za izvršenje naloga i naknade, osim ako je za pojedinu dodatnu uslugu određeno ili ugovoreno drugačije
- ako je za nalog za plaćanje dana suglasnost na ugovoreni način.

Ako je nalog za plaćanje iniciran karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice i Korisnik je na ugovoreni način dao suglasnost, a postupak autentifikacije proveden je sukladno pravilima kartične platne sheme, Korisnik se obvezuje osigurati pokriće na transakcijskom računu.

Ako je nalog za plaćanje iniciran putem platne usluge izravnog terećenja, Banka će izvršiti nalog samo ako s primateljem plaćanja ima sklopljen ugovor o poslovnoj suradnji vezanoj na platnu uslugu izravnog terećenja.

<sup>18</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

<sup>19</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

Banka izvršava naloge za plaćanje izravnim terećenjem koji zadovoljavaju uvjete za izvršenje sve dok primatelj plaćanja po suglasnosti za izravno terećenje inicira i dostavlja Banci naloge za plaćanje, a najkasnije do krajnjeg datuma iz točke XII.1. ovih Općih uvjeta, definiranog Nacionalnim planom migracije na SEPA.

Banka će Korisniku informacije o transakcijama i stanju na transakcijskom računu činiti dostupnima u izvratku, jednom mjesečno na ugovoreni način, bez naplate naknade. Češće izvješćivanje o transakcijama ili izvješćivanje putem komunikacijskih sredstava koja nisu navedena u okvirnom ugovoru, na zahtjev Korisnika Banka, će naplatiti sukladno Tarifi Banke.

Banka će platitelju, prije izvršenja pojedine platne transakcije, na njegov zahtjev, dati informacije o maksimalnom roku izvršenja, o ukupnom iznosu naknada i o iznosu svake pojedine naknade, kao i informacije o pojedinoj platnoj transakciji nakon terećenja računa za plaćanje, odnosno nakon izvršenja pojedine platne transakcije.

Pod ugovorenim načinom dostave izvratka i drugih obavijesti sukladno članku 28. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. i ovim Općim uvjetima podrazumijeva se način dostave izvratka sukladno okvirnom ugovoru i/ili pojedinačnom ugovoru o otvaranju i vođenju transakcijskog računa zaključenom s Korisnikom. Tijekom trajanja ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa Klijent može izmijeniti način dostave izvratka i drugih obavijesti sukladno članku 13., točki 13.2. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.

Za zaprimanje obavijesti putem *On-line* bankarstva Korisnik platne usluge, ujedno i Korisnik usluge *On-line* bankarstva, treba osigurati da su zadovoljeni tehnički zahtjevi koji se odnose na opremu i softver potrebne za prijenos informacija ili obavijesti, sukladno Općim uvjetima korištenja *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva], Općim uvjetima za korištenje usluga *On-line* bankarstva [PBZ365@NET i mPBZ] i usluge PBZ365-TEL, dostupnim na [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr) i u poslovnica Banke. Za prijenos informacija ili obavijesti Korisniku putem e-mail adrese Korisnik treba u Banci evidentirati ispravnu e-mail adresu.

Nakon primitka naloga za plaćanje od pružatelja usluge iniciranja plaćanja Banka će dati ili učiniti raspoloživim pružatelju usluge iniciranja plaćanja sve informacije o iniciranju i sve informacije u vezi s izvršenjem platne transakcije koje su joj dostupne. Ako Banka odbije iniciranje platne transakcije, obavijestit će o tome Korisnika putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

#### 4. Ispravnost naloga za plaćanje<sup>20</sup>

Ispravnim nalogom za plaćanje smatra se nalog koji sadrži minimalno slijedeće elemente:

- **Nalog za uplatu** - naziv (ime) platitelja, JIO primatelja plaćanja, naziv (ime) primatelja, oznaka valute i iznos, opis plaćanja.
- **Nalog za isplatu** - naziv (ime) platitelja, JIO platitelja, naziv (ime) primatelja, oznaka valute i iznos, opis plaćanja.
- **Nalog za prijenos** - naziv (ime) platitelja, JIO platitelja, JIO primatelja plaćanja, naziv (ime) primatelja, adresa primatelja, oznaka valute i iznos, datum izvršenja, opis plaćanja.

Uz elemente iz prethodnog stavka, nalog mora sadržavati i suglasnost za izvršenje naloga definiranu okvirnim ugovorom.

U nalogu za plaćanje kojim se inicira međunarodna platna transakcija potrebno je navesti i BIC.

Banka može, za potrebe izvršenja određenih platnih transakcija odrediti i dodatne elemente koje treba sadržavati nalog za potrebe izvršenja platne transakcije.

Banka utvrđuje ispunjenje uvjeta za izvršenje naloga u trenutku zaprimanja naloga. Ako je na nalogu određen datum izvršenja unaprijed, Banka uvjete za izvršenje naloga za plaćanje provjerava na naznačeni datum izvršenja.

Banka pridržava pravo od Korisnika tražiti dodatne informacije vezano za platnu transakciju, ako bi takva obveza proizlazila iz propisa koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma ili internih akata donesenih na temelju tih propisa.

Banka neće zaprimiti nalog za plaćanje ako do trenutka zaprimanja prepozna neispravnost nekog od njegovih elemenata ili postojanje razloga iz prethodnog stavka.

Korisnik je suglasan da Banka može izmijeniti, ispustiti i/ili dopuniti u njegovoj instrukciji naziv/ime ili adresu Korisnika temeljem IBAN-a kao jedinstvene identifikacijske oznake, a sve sukladno podacima evidentiranim u Banci za taj IBAN. Banka ima pravo dodati podatke koje Korisnik nije unio u instrukciju, a nužni su za

<sup>20</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

popunjavanje obaveznih elemenata međubankovne poruke potrebne za izvršenje naloga, te se takvo dodavanje ni u kojem slučaju neće smatrati izmjenom instrukcije Korisnika.

Smatrat će se da je nalog za plaćanje izvršen uredno ako Banka izvrši nalog za plaćanje u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom navedenom u instrukciji Korisnika prilikom zaprimanja naloga.

Korisnik odgovara za potpunost i točnost podataka navedenih na nalogu za plaćanje.

Korisnik je dužan prije davanja suglasnosti (autorizacije) naloga iz točke IV.6. ovih Općih uvjeta, obvezno provjeriti elemente i sadržaj naloga za plaćanje kojim inicira određenu platnu transakciju i/ili niz platnih transakcija, bez obzira na distribucijski kanal zaprimanja naloga za plaćanje.

Ako Korisnik Banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku ili bilo koji drugi neispravan ili netočan bitan element naloga za plaćanje, ili propusti izvršiti obvezu iz prethodnog stavka, Banka nije odgovorna Korisniku za pravilnost i pravodobnost izvršenja naloga.

Ako je na nalogu za plaćanje navedena jedinstvena identifikacijska oznaka bez drugih propisanih podataka ili ako se drugi navedeni podaci ne podudaraju s jedinstvenom identifikacijskom oznakom, Banka će izvršiti nalog prema jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci, ako su ispunjeni drugi ugovoreni uvjeti za njegovo izvršenje. Banka u navedenim slučajevima odgovara samo za izvršenje platne transakcije u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom.

Ako primatelj plaćanja prilikom iniciranja naloga za plaćanje izravnim terećenjem, dostavi Banci podatak o pozivu na broj koji je različit od poziva na broj navedenog u suglasnosti za izravno terećenje, Banka sukladno posebnom ugovoru s primateljem plaćanja može odbiti provedbu naloga. Banka će izvijestiti platitelja o takvom odbijanju provedbe naloga, razlogu odbijanja i potrebi promjene podataka iz suglasnosti za izravno terećenje.

Korisnik je suglasan da Banka iznimno može izmijeniti JIO naveden u zaprimljenoj instrukciji Korisnika samo ako primatelj plaćanja na temelju posebnog naloga i ovlaštenja iz ugovora o poslovnoj suradnji s Bankom, odredi svoj novi JIO. U ovom slučaju, smatra se da je nalog za plaćanje ispravan i da će nalog za plaćanje biti uredno izvršen, ukoliko su ispunjeni drugi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje navedeni u ovim Općim uvjetima.

Ako Banka zaprimi nalog za plaćanje u stranoj valuti u kojem je, kao transakcijski račun primatelja plaćanja naveden transakcijski račun koji se vodi u kunama smatra se da je nalog za plaćanje ispravan te će biti uredno izvršen sukladno instrukciji platitelja, ukoliko su ispunjeni drugi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje navedeni u ovim Općim uvjetima.

Korisnik je suglasan da Banka, u slučaju iz prethodnog stavka, kad iznos naloga za plaćanje ne prelazi putem tečajne liste Banke određeni iznos protuvrijednosti, bez obveze prethodnog kontaktiranja primatelja plaćanja, izvrši konverziju iznosa iz naloga za plaćanje u stranoj valuti u domaću valutu. Konverzija će se provesti po kupovnom tečaju za devize, na dan odobrenja računa primatelja, iz tečajne liste Banke.

## 5. Pokriće na transakcijskom računu

Platitelj je dužan osigurati raspoloživo pokriće na transakcijskom računu u iznosu koji odgovara iznosu navedenom u nalogu, uvećano za iznos eventualne naknade, i to na dan određen kao dan izvršenja naloga. U protivnom će Banka odbiti izvršenje naloga, osim kod naloga iniciranih platnom karticom ili ako je za pojedinu dodatnu uslugu ugovoreno drugačije.

Platitelj je obavezan voditi evidenciju prometa i stanja sredstava na transakcijskom računu te ne smije stvarati veće obveze od salda ili raspoloživog iznosa sredstava na transakcijskom računu.

Banka izvršava naloge za plaćanje prema vremenu primitka, poštujući roкове izvršenja i prioritet određen zakonom.

## 6. Suglasnost (autorizacija)<sup>21</sup>

Platna transakcija je autorizirana ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Način davanja suglasnosti za izvršenje platne transakcije ovisi o platnom instrumentu i kanalu zaprimanja naloga.

Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane:

- u poslovnica Banke – potpisom naloga ili upotrebom čitača kartice i/ili kartice i PIN-a na način koji pojedini uređaj uvjetuje za autorizaciju platne transakcije

<sup>21</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).



- kod primatelja plaćanja – potpisom suglasnosti
- putem *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva, PBZ365@NET, mPBZ] i PBZ365-TEL, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja i drugih kanala – upotrebom autentifikacijskog/autorizacijskog uređaja/sustava i/ili PIN-a na način definiran posebnim ugovorom za uslugu između Korisnika i Banke
- karticom:
  - uručenjem ili prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta na temelju kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz POS uređaja
  - umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat
  - uručenjem kartice na isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem potvrde o transakciji generiranoj iz POS uređaja
  - unošenjem podataka s kartice, uključivo personaliziranih sigurnosnih obilježja zahtijevanih na internetskom prodajnom mjestu, odnosno unošenjem korisničkog imena i/ili lozinke pod kojim je kartica Korisnika registrirana kao sredstvo plaćanja za kupnju putem interneta
  - davanjem personaliziranih sigurnosnih obilježja zahtijevanih od primatelja plaćanja putem telefona ili pisanim putem
  - umetanjem ili prinošenjem kartice uređaju za uplatu kovanog novca u domaćoj valuti i/ili drugom uređaju odnosno postupanjem karticom na način kojim uređaj uvjetuje autorizaciju
  - na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih platnih shema ili banke primatelja plaćanja, definirala provođenje transakcija bez potpisa Korisnika ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično. Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom uručenja kartice prodajnom mjestu ili prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta POS uređaju.

Za beskontaktna plaćanja kartične sheme propisuju najveći iznos transakcije koju je moguće provesti bez autorizacije PIN-om. Ovi se iznosi mogu razlikovati na različitim tržištima a ovisno o pravilima kartičnih shema. Način davanja suglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definiran ovim Općim uvjetima uređen je ugovorom i eventualnim posebnim uvjetima za pojedinu dodatnu uslugu.

## 7. Odbijanje naloga za plaćanje<sup>22</sup>

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ili iniciranje platne transakcije ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje propisani točkama IV.3, IV.4., IV.5, IV.6., IV.8. i ovom točkom, te će o odbijanju, o razlozima odbijanja, ako je to moguće, te o postupcima za ispravljanje grešaka koje su bile uzrok odbijanja, obavijestiti Korisnika.

Banka obavijest iz prethodne točke dostavlja ili čini dostupnom Korisniku na ugovoreni način, što je prije moguće, najkasnije u rokovima koji su određeni za izvršenje naloga za plaćanje. Ako Banka odbije iniciranje platne transakcije zaprimljene putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka će obavijest o odbijanju iniciranja platne transakcije dostaviti Korisniku putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

Banka će Korisniku naplatiti razumnu naknadu za odbijanje naloga za plaćanje, kao i za odbijanje iniciranja platne transakcije, ako je odbijanje bilo objektivno opravdano. Visina naknade određena je važećom Tarifom Banke.

Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje koji ispunjava sve uvjete navedene u točkama IV.3, IV.4., IV.5 i IV.6. ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma ili internim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa.

## 8. Opoziv naloga za plaćanje<sup>22</sup>

Platitelj može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do trenutka primitka naloga od strane Banke, odnosno, kad je platitelj s Bankom posebno ugovorio početak izvršavanja naloga prema točki IV.2. ovih Općih uvjeta najkasnije do krajnjeg vremena zaprimanja naloga u radnom danu koji prethodi danu ugovorenom za početak izvršavanja naloga.

Ako je transakciju inicirao primatelj plaćanja ili je inicirana preko primatelja plaćanja, platitelj ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je primatelju plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije. Iznimno, u slučaju izravnog terećenja platitelj može opozvati nalog za plaćanje nakon što je primatelju

<sup>22</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

plaćanja dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja.

U slučaju izravnog terećenja, Korisnik usluga *On-line* bankarstva, putem kojih je njegov transakcijski račun dostupan online, može opozvati nalog za plaćanje putem navedenih usluga.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, platitelj ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

Opoziv naloga za plaćanje Korisnik može učiniti u pisanoj formi ili na način koji je ugovorom za pojedinu posebnu uslugu određen za autorizaciju naloga.

Banka za opoziv naloga zadanog u poslovnici prilikom opoziva može od Korisnika tražiti izvornik naloga, izvornik potvrde o transakciji i identifikacijski dokument.

Ako Korisnik izjavi opoziv naloga nakon proteka rokova iz ove točke, Banka će poduzeti razumne mjere za sprječavanje izvršenja naloga, poštujući pri tome pozitivne propise i pravila struke. Opoziv naloga nakon proteka rokova iz ove točke Banka može naplatiti, sukladno važećoj Tarifi Banke.

Kod platnih transakcija iniciranih karticom, platnim instrumentom na temelju kartice te platnih transakcija podizanja gotovog novca na bankomatu autoriziranih u okviru usluge *On-line bankarstvo* [PBZ digitalno bankarstvo], Korisnik ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je transakcija autorizirana. Ako jednokratni kôd za podizanje gotovog novca na bankomatu ne bude iskorišten do isteka vremena važenja koda, smatrat će se da je nalog za plaćanje opozvan.

Kod internih platnih transakcija uplate - platitelj može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka zaprimila potpisani nalog i gotov novac potreban za njegovo izvršenje, a prije no što je započela proces njegova izvršenja.

## 9. Raspolaganje novčanim sredstvima primatelja plaćanja

Transakcijski račun Korisnika odobrava se s valutom s kojom je odobren račun Banke, a sredstva na računu raspoloživa su Korisniku nakon primitka obavijesti o odobrenju računa Banke, ali ne prije datuma valute naplate, koji predstavlja datum kada je ino banka ili druga domaća banka odobrila račun Banke.

Ako se radi o internoj platnoj transakciji, Korisnik – primatelj plaćanja može raspolagati primljenim novčanim sredstvima na svom transakcijskom računu istoga radnog dana na koji je Banka teretila račun Korisnika - platitelja, a ako su sredstva na račun primatelja uplaćena u gotovom novcu u poslovnici Banke, isti dan kad je Banka sredstva primila.

## 10. Potvrda raspoloživosti sredstava<sup>23</sup>

PPU koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice može PPU-u koji vodi račun poslati upit o raspoloživosti na temelju kojega se daje odgovor je li iznos potreban za izvršenje platne transakcije na temelju kartice ili platnog instrumenta na temelju kartice raspoloživ na računu za plaćanje platitelja ako je platitelj dao izričitu suglasnost za postavljanje upita o raspoloživosti PPU-u koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice, ako je platitelj inicirao platnu transakciju karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice koji je izdao PPU u iznosu za koji se traži odgovor o raspoloživosti.

PPU koji vodi račun dužan je PPU-u koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice dati odgovor "da" ili "ne" na upit iz prethodnog stavka, ako je račun platitelja dostupan online u trenutku zaprimanja upita o raspoloživosti, ako je platitelj dao izričitu suglasnost PPU-u koji vodi račun da odgovara na takve upite određenog PPU-a koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice, te pod uvjetom da je ova suglasnost dana prije no što je podnesen prvi upit o raspoloživosti.

PPU koji vodi račun ne smije na temelju odgovora onemogućiti raspolaganje novčanim sredstvima na računu za plaćanje platitelja, a PPU koji izdaje karticu ili platni instrument na temelju kartice ne smije pohranjivati dobiveni odgovor, već ga koristiti isključivo za potrebe izvršenja konkretne platne transakcije.

PPU koji vodi račun dužan je informirati platitelja na njegov zahtjev o PPU-u koji je podnio konkretan upit i o danom odgovoru.

## 11. Prava i obveze Banke u slučaju usluge informiranja o računu<sup>23</sup>

Korisnik usluga *On-line* bankarstva, putem kojih je njegov transakcijski račun dostupan online, ima pravo koristiti platnu uslugu informiranja o računu koju pruža ovlašteni pružatelj platne usluge informiranja o računu.

<sup>23</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

Pružatelj platne usluge informiranja o računu smije pružiti navedenu uslugu samo uz izričitu suglasnost Korisnika platnih usluga, dužan je osigurati da personalizirane sigurnosne vjerodajnice Korisnika platnih usluga nisu dostupne drugim osobama osim Korisniku i izdavatelju personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, dužan je proslijediti personalizirane sigurnosne vjerodajnice sigurnim i efikasnim kanalima, smije pristupiti samo informacijama s računa za plaćanje koje je za korištenje ove usluge odredio Korisnik i informacijama o platnim transakcijama povezanim s tim računima, dužan je upotrebljavati podatke, pristupiti im te ih pohranjivati isključivo u svrhu pružanja usluge informiranja o računu koju je Korisnik platnih usluga izričito zatražio, u skladu s pravilima o zaštiti podataka, te ne smije zahtijevati osjetljive podatke o računima za plaćanje. Ime vlasnika računa i broj računa nisu osjetljivi podaci o plaćanju u odnosu na uslugu informiranja o računu.

PPU koji vodi račun ne smije diskriminirati zahtjeve za davanje podataka koji su zaprimljeni od pružatelja usluge informiranja o računu, osim ako za to postoji objektivan razlog niti smije uvjetovati postupanje po zahtjevu pružatelja usluge informiranja o računu sklapanjem ugovora s pružateljem usluge informiranja o računu.

## 12. SEPA izravna terećenja<sup>24</sup>

### 12.1. HRK SDD suglasnost

Banka platiteljima pruža uslugu SEPA izravnog terećenja u korist onih primatelja plaćanja koji sa svojim PPU-om ugovore ovu uslugu.

Sudionici u usluzi SEPA izravno terećenje su platitelj potrošač, primatelj plaćanja poslovni subjekt, PPU platitelja i PPU primatelja plaćanja.

Suglasnost se može dati za izvršenje HRK SDD naloga na teret transakcijskih računa u kunama ili u stranoj valuti.

Suglasnost se može dati za izvršenje pojedinačnog HRK SDD naloga ili za izvršenje niza HRK SDD naloga. Suglasnost platitelj daje/mijenja/opoziva kod primatelja plaćanja ili kod treće osobe (u ime i za račun primatelja plaćanja) koju primatelj plaćanja odredi.

Opoziv HRK SDD suglasnosti se smatra povlačenjem suglasnosti platitelja za izvršenje naloga za plaćanje platnom uslugom SEPA izravnog terećenja te se sve buduće platne transakcije iz opozvane HRK SDD suglasnosti smatraju neautoriziranim.

Promjena transakcijskog računa terećenja u HRK SDD suglasnosti se ne smatra opozivom već izmjenom HRK SDD suglasnosti.

Davanje HRK SDD suglasnosti kao i sve povezane radnje i izjave (promjena i opoziv HRK SDD suglasnosti, iniciranje R transakcija platitelja, određivanje PUI), osim vlasnika transakcijskog računa mogu poduzimati i punomoćnici koji su za poduzimanje konkretnih radnji izričito ovlašteni od strane vlasnika računa te skrbnici vlasnika transakcijskog računa koji su izričito ovlašteni za njihovo poduzimanje odlukom nadležnog tijela. Za provjeru ovlaštenja kod davanja/promjene/opoziva HRK SDD suglasnosti odgovoran je primatelj plaćanja.

Opoziv ovlaštenja osobi iz prethodnog stavka, koja je u vrijeme važenja ovlaštenja dala Suglasnost, nema za posljedicu opoziv tada valjano dane Suglasnosti.

Primatelj plaćanja upravlja Suglasnostima, odgovara za sadržaj i ispravnost Suglasnosti, da je potpisana od strane platitelja ili druge izričito ovlaštene osobe, za izmjene i opoziv Suglasnosti, za formu, za pohranu i čuvanje Suglasnosti, za pravilnost i potpunost HRK SDD naloga koji se inicira temeljem određene Suglasnosti, dostavu potrebnih podataka platitelju i PPU-u platitelja u svrhu izvršenja HRK SDD naloga te za identitet Suglasnosti. Potpisom Suglasnosti platitelj daje suglasnost primatelju plaćanja i Banci da se Suglasnost, zajedno s naknadnim izmjenama ili opozivom pohrani od strane primatelja plaćanja ili treće osobe u ime primatelja plaćanja. Identifikator suglasnosti platitelju je prije potpisivanja Suglasnosti ili prije slanja prvog SDD naloga dužan osigurati primatelj plaćanja.

### 12.2. HRK SDD nalog

Na temelju Suglasnosti primatelj plaćanja inicira SDD naloge i dostavlja ih na izvršenje svom PPU-u sukladno ugovoru između njega i njegovog PPU-a. Za sadržaj i ispravnost iniciranog HRK SDD naloga odgovara primatelj plaćanja.

<sup>24</sup> Usklađivanje s Pravilima Osnovne HRK SDD Sheme i Nacionalnim planom migracije na SEPA (dostupni na internet stranici [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr)). SEPA izravna terećenja iz ove točke su stupila na snagu 5. lipnja 2017. godine.

HRK SDD nalog koji će primatelj plaćanja temeljem autorizirane Suglasnosti inicirati putem svog PPU-a sukladno Osnovnoj HRK SDD Shemi, smatra se autoriziranim nalogom.

Informaciju o iznosu i predviđenom datumu izvršenja HRK SDD naloga platitelju šalje primatelj plaćanja putem prethodne obavijesti.

Banka zaprima HRK SDD naloge od primatelja plaćanja ako je PPU primatelja plaćanja. Ako Banka nije PPU primatelja plaćanja, HRK SDD nalog Banka zaprima posredstvom PPU-a primatelja plaćanja.

Identifikator suglasnosti zaprimljen uz SDD nalog, kao i druge informacije o HRK SDD nalogu, Banka će Korisniku učiniti dostupnim na kanalima Banke.

Banka neće zaprimiti HRK SDD nalog iniciran s datumom izvršenja koji nije međubankovni radni dan budući da neradni dani nisu dostupni za međubankovno poslovanje i izvršenje SEPA izravnog terećenja. Također, Banka neće zaprimiti HRK SDD nalog ako prepozna neispravnost nekog od njegovih elemenata. U navedenim slučajevima Banka informaciju o pogrešnim HRK SDD nalogima prosljeđuje primatelju plaćanja koji može izvršiti potrebne ispravke i poslati novi HRK SDD nalog.

### **12.3. Posebni uvjeti izvršenja (PUI) i generalna zabrana SEPA izravnih terećenja**

Platitelj može u poslovnicama Banke ili putem drugih kanala ukoliko ih Banka naknadno razvije za ovu funkcionalnost naložiti Banci posebne uvjete izvršenja (PUI) HRK SEPA izravnih terećenja, na način da zabrani/dopusti naplatu HRK SDD naloga:

- na određeni iznos ili u određenom rasponu iznosa i/ili
- koja dospijevaju na određeni datum ili u određenom vremenskom periodu i/ili
- s određenog/ih transakcijskog/ih računa, odnosno sa svih transakcijskih računa i/ili
- određenog/ih primatelja plaćanja i/ili
- koji se odnose na pojedinu/e Suglasnost/i ili
- sa svih postojećih i budućih transakcijskih računa u Banci.

PUI iz prethodnog stavka se mogu mijenjati i ukidati, a Banka će na datum izvršenja HRK SDD naloga postupiti sukladno izraženoj volji platitelja.

### **12.4. Opoziv pojedinačnog HRK SDD naloga na zahtjev platitelja (Refusal)**

Platitelj može nakon što Banka zaprimi HRK SDD nalog, do kraja dana koji prethodi danu terećenja opozivom (odbijanjem) pojedinačnog HRK SDD naloga (Refusal) u poslovnicama Banke ili putem usluge *On-line* bankarstva, inicirati jednokratno neizvršenje plaćanja.

### **12.5. R-transakcije Sudionika Osnovne HRK SDD Sheme i primatelja plaćanja**

Sudionici Osnovne HRK SDD Sheme i primatelj plaćanja mogu inicirati:

- odbijanje (Reject): PPU platitelja, PPU primatelja plaćanja,
- opoziv (Revocation): primatelj plaćanja,
- zahtjev za poništenje (Request for cancellation): PPU primatelja plaćanja,
- poništenje (Reversal): primatelj plaćanja i PPU primatelja plaćanja,
- povrat (Return): PPU platitelja.

### **12.6. Provođenje/odbijanje izvršenja HRK SDD naloga**

Banka prilikom izvršenja HRK SDD naloga nema obavezu provjere postojanja ili sadržaja HRK SEPA suglasnosti niti provjere je li primatelj plaćanja prije iniciranja HRK SDD naloga dostavio platitelju dužne prethodne obavijesti vezane za HRK SDD nalog.

Banka izvršava zaprimljene HRK SDD naloge na datum dospijeća ako:

- je na računu terećenja osigurano pokriće i sredstva su raspoloživa za izvršenje platne transakcije. Raspoloživo pokriće platitelj je dužan osigurati najkasnije dan prije datuma izvršenja HRK SDD naloga u iznosu koji odgovara iznosu HRK SDD naloga uvećano za iznos naknade iz podtočke 12.8. ove IV.12. točke,
- platitelj nije onemogućio izvršenje definiranjem PUI
- platitelj ne odbije sukladno podtočki 12.4. ove IV.12. točke izvršenje pojedinačnog HRK SDD naloga.

U protivnom Banka će odbiti izvršenje SDD naloga.

Banka Korisnika obavještava u slučaju odbijanja HRK SDD naloga zbog nedostatka sredstava/sredstva nisu raspoloživa za izvršenje ili PUI.

Banka će HRK SDD naloge zadane na teret transakcijskih računa u stranoj valuti, uključujući i naknade iz podtočke 12.8. ove IV.12. točke, izvršiti u valuti kartice izdane uz transakcijski račun u stranoj valuti.

Ukoliko na isti datum izvršenja po istom transakcijskom računu terećenja dopijeva više HRK SDD naloga, Banka ih izvršava redom prema vremenu primitka. HRK SDD nalog u redu čekanja za koji nije osigurano raspoloživo pokriće sukladno ovoj točki Općih uvjeta Banka neće izvršiti već će izvršiti prvi slijedeći za koje je osigurano pokriće. Banka može na datum izvršenja ponoviti pokušaj izvršenja neizvršenog HRK SDD naloga te ga u slučaju pokrića izvršiti u ponovljenom pokušaju.

Banka izvršava zaprimljene HRK SDD naloge koji ispunjavaju uvjete za izvršenje iz ove točke dok primatelj plaćanja po Suglasnosti inicira i dostavlja HRK SDD naloge PPU-u.

### **12.7. Zahtjev za povrat novčanih sredstava (Refund)**

Platitelj ima pravo Banci podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava za autorizirane/neautorizirane HRK SDD naloge (Refund) izvršene na teret transakcijskih računa u Banci. Zahtjev za povrat se podnosi u Banci pisanim putem.

O povratu sredstava iz zahtjeva za povrat autoriziranog/neautoriziranog HRK SDD naloga Banka će Korisnika platnih usluga obavijestiti izvatkom, a o odbijanju zahtjeva za povrat neautoriziranog HRK SDD naloga slanjem obavijesti, na način ugovoren za slanje obavijesti i izvatka iz točke IV.3. ovih Općih uvjeta.

Zahtjev za povrat novčanih sredstava za transakciju izvršenu temeljem autoriziranog HRK SDD naloga platitelj može podnijeti Banci u roku od 8 tjedana od datuma terećenja.

U slučaju zahtjeva za povrat novčanih sredstava za transakciju izvršenu temeljem neautoriziranog HRK SDD naloga, koji platitelj može podnijeti Banci u roku 13 mjeseci od datuma terećenja, PPU platitelja može od PPU-a primatelja plaćanja tražiti dokaz o postojanju HRK SDD suglasnosti na temelju koje je HRK SDD nalog bio izvršen, poštujući propisane rokove i uvjete za povrat iznosa neautoriziranih platnih transakcija. Ako PPU platitelja:

- primi dokaz o postojanju HRK SDD suglasnosti, smatra se da platna transakcija izvršenog HRK SDD naloga nije neautorizirana i platitelj nema pravo na povrat novčanih sredstava,
- ne primi HRK SDD Suglasnost ili utvrdi da primljena HRK SDD suglasnost nije u skladu s izvršenim HRK SDD nalogom, ili primi odgovor primatelja plaćanja da prihvaća zahtjev za povrat novčanih sredstava za neautoriziranu transakciju, Banka će vratiti novčana sredstva izvršenog neautoriziranog HRK SDD naloga na način da će odmah dovesti terećeni transakcijski račun u stanje koje bi odgovaralo stanju toga računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, uračunavajući u povrat i sve naknade koje je u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom naplatila, uvećano za pripadajuće kamate,
- ako Banka ne primi odgovor od PPU-a primatelja plaćanja unutar 30 kalendarskih dana od primitka zahtjeva za povrat, odlučiti će o zahtjevu uzimajući u obzir dokaze koje je predočio podnositelj zahtjeva.

### **12.8. Naknade u svezi s uslugom SEPA izravnog terećenja**

Banka u svezi s uslugama SEPA izravnih terećenja platitelju obračunava i naplaćuje naknadu za izvršenje HRK SDD naloga, zadavanje/promjenu/ukidanje/jednokratno ukidanje PUI, zahtjev za povrat sredstava, obavještanje o odbijanju HRK SDD naloga ili zahtjeva za povrat neautorizirane transakcije, opoziv (odbijanje) od strane platitelja HRK SDD naloga po isteku zakonski propisanog roka za opoziv te kopiju Suglasnosti, u visini i po vrstama propisanim u Tarifi Banke, na teret transakcijskog računa terećenja iz HRK SDD naloga.

Na visinu naknade može utjecati postojanje i sadržaj ugovora o poslovnoj suradnji s primateljem plaćanja. Podaci o visini naknade dostupni su u Tarifi Banke.

### **12.9. Ostalo**

Sve prigovore u svezi odnosa između platitelja i primatelja plaćanja, uključivo prigovore vezane uz iznos, datum i periodičnost plaćanja HRK SDD naloga, sadržaj HRK SDD suglasnosti i HRK SDD naloga, razloge eventualnog neiniciranja HRK SDD naloga platitelj rješava s primateljem plaćanja.

Ako primatelj plaćanja ili PPU primatelja plaćanja koji nije Banka vrati sredstva koja je primio/la temeljem HRK SDD naloga (Reversal), Banka nije u obvezi platitelju vratiti naknadu naplaćenu za izvršenje HRK SDD naloga.

## 13. Virtualna kartica i Digitalni novčanik<sup>25</sup>

### 13.1. Aktivacija Virtualne kartice

Korisnik ugovara uslugu Digitalnog novčanika s Pružateljem usluge digitalnog novčanika. Banka nije stranka tog ugovornog odnosa niti preuzima ili može preuzeti prava ili obveze iz toga ugovora te ne odgovara za dostupnost niti za način funkcioniranja te usluge. Korisnik samostalno odlučuje hoće li prihvatiti uvjete usluge Digitalnog novčanika koje nudi određeni Pružatelj usluge digitalnog novčanika. Po sklapanju ugovora s Pružateljem usluge digitalnog novčanika, Korisnik, na način uvjetovan od strane Pružatelja usluge, registrira svoju važeću karticu koju mu je izdala Banka u Digitalni novčanik, uslijed čega se generira platni instrument Virtualna kartica. Izdavatelj Virtualne kartice je Banka, a odnos između Korisnika i Banke vezano za Virtualnu karticu i platne usluge Virtualnom karticom uređen je okvirnim ugovorom između Banke i Korisnika. Svi ugovoreni uvjeti izdavanja i korištenja određene kartice između Banke i Korisnika primjenjuju se i na Virtualnu karticu, osim ako je ovim odredbama nešto drugo određeno.

### 13.2. Korištenje Virtualne kartice i autorizacija platnih transakcija

Nakon što sklopi ugovor s Pružateljem usluge digitalnog novčanika i registrira svoju važeću karticu u Digitalni novčanik, Korisnik može koristiti generiranu Virtualnu karticu na prodajnim mjestima koja prihvaćaju takav platni instrument. Uvjeti i način Korištenja Usluge Digitalnog novčanika uređeni su ugovorom između Korisnika i Pružatelja usluge koji je sklopljen prihvaćanjem općih uvjeta Pružatelja usluge od strane Korisnika, bilo izravno u aplikaciji Pružatelja usluge, bilo putem usluge *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] Banke ako Banka to omogući.

Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane putem usluge Digitalnog novčanika putem vjerodajnica pohranjenih od strane Korisnika na Mobilnom uređaju i ugovoreni s Pružateljem usluge digitalnog novčanika. Ove vjerodajnice imaju značaj personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica iz ovih Općih uvjeta.

Za izvršenu platnu transakciju Virtualnom karticom na opisani način Korisnik će biti terećen na isti način kao da je transakcija inicirana karticom temeljem koje je generirana Virtualna kartica.

Informacije o izvršenim platnim transakcijama Virtualnom karticom Korisnik, osim od Banke na ugovoreni način obavještavanja prema okvirnom ugovoru, može dobiti i od Pružatelja usluge ako je tako s njime ugovorio.

Ako Korisnik ima više Virtualnih kartica u istom Digitalnom novčaniku, Korisnik sam određuje redoslijed Virtualnih kartica za iniciranje transakcije, prema pravilima koja određuje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ugovorom koji sklapa s Korisnikom.

### 13.3. Zamjena kartica i nove kartice

Ako Banka iz bilo kojeg razloga Korisniku zamijeni karticu koju je registrirao u Digitalnom novčaniku novom karticom (na primjer, ako je prethodna istekla ili prijavljena kao izgubljena), Korisnik registrira novu karticu u Digitalni novčanik, na način kako je opisano u točki I. ove Odredbe.

Ako iz bilo kojeg razloga dođe do prestanka ugovora temeljem kojega je Banka Korisniku izdala karticu temeljem koje je generirana Virtualna kartica ili Banka temeljem okvirnog ugovora s Korisnikom iz bilo kojeg razloga uskrati pravo na korištenje kartice, istovremeno prestaje i pravo korištenja Virtualne kartice. U slučaju prestanka prava korištenja kartice i/ili raskida/otkaza ugovora ili privremene uskrate prava korištenja kartice ne prestaje obveza Korisnika da plati ili osigura sredstva na transakcijskom računu za plaćanje svih obveza nastalih korištenjem kartice i Virtualne kartice.

Brisanje Virtualne kartice iz Digitalnog novčanika ne utječe na mogućnost korištenja kartice temeljem koje je generirana brisana Virtualna kartica. Ako nakon brisanja Virtualne kartice iz Digitalnog novčanika Korisnik želi ponovno koristiti svoju karticu kao Virtualnu karticu, može je ponovno registrirati u Digitalnom novčaniku. Brisanje Virtualne kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa obveze Korisnika da podmiri sve obveze nastale tom karticom prije brisanja. Za korištenje Virtualne kartice na novom Mobilnom uređaju, Korisnik mora registrirati karticu na tom novom Mobilnom uređaju.

<sup>25</sup> Dopune radi uvođenja nove funkcionalnosti Virtualna kartica.

#### 13.4. Prestanak ili ograničavanje prava korištenja Virtualne kartice

Banka može trajno ili privremeno blokirati Virtualnu karticu zbog razloga koji se odnose na sigurnost platnog prometa, na sumnju na neovlašteno korištenje kartice i/ili Virtualne kartice, odnosno korištenje kartica s namjerom prijevare. Banka će obavijestiti Klijenta o namjeri i razlozima blokiranja kartica kad god je to moguće prije blokiranja, odnosno odmah nakon blokiranja kartica, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonima. Banka će deblokirati kartice ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta. Razlozi privremene i trajne blokade odnosno onemogućavanja korištenja od strane Banke u odnosu na karticu, koje je Korisnik ugovorio s Bankom okvirnim ugovorom temeljem kojega je izdana kartica, vrijede i za Virtualnu karticu. Blokada kartice ima za posljedicu i blokadu Virtualne kartice. Blokada Virtualne kartice ne mora imati za posljedicu blokadu kartice.

Banka će onemogućiti korištenje Virtualne kartice i u slučaju da usluga Digitalnog novčanika u kojem je generirana Virtualna kartica više nije dostupna za kartice koje izdaje te će o tome pravodobno unaprijed obavijestiti Korisnika.

Ako Pružatelj usluge digitalnog novčanika onemogući korištenje Virtualne kartice zbog nekog od razloga koje je ugovorio s Korisnikom prilikom ugovaranja usluge Digitalnog novčanika, Korisnik se može obratiti Pružatelju usluge. Banka nema mogućnost niti obvezu utjecati na Pružatelja usluge u pogledu dostupnosti usluge Digitalnog novčanika Korisniku.

#### 13.5. Sigurnost

Registriranjem kartice u Digitalnom novčaniku na određenom Mobilnom uređaju, Korisnik preuzima obvezu postupati s dužnom pažnjom s Mobilnim uređajem te se obvezuje poduzeti razumne mjere zaštite i očuvanja povjerljivosti vjerodajnica pohranjenih na Mobilnom uređaju koje je ugovorio s Pružateljem usluge, za potrebe davanja suglasnosti za izvršenje platnih transakcija iniciranih putem usluge Digitalnog novčanika. Obveze glede načina postupanja s personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama platnih instrumenata koje je Korisnik preuzeo okvirnim ugovorom s Bankom odnose se i na mobilni uređaj i ove vjerodajnice. Sve platne transakcije inicirane Virtualnom karticom smatrat će se učinjenim od strane Korisnika, osim ako je Korisnik prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zlouporabu mobilnog uređaja ili svojih vjerodajnica za mobilni uređaj, sukladno točki VI. ovih Općih uvjeta. Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Virtualnom karticom primjenjuju se na odgovarajući način odredbe točke V. ovih Općih uvjeta.

Korisnik se obvezuje:

- da će, prilikom kreiranja vjerodajnica za mobilni uređaj i/ili Digitalni novčanik, postupiti s dužnom pažnjom na način da neće odabrati sigurnosne detalje koje bilo tko iz bilo kojeg razloga može pogoditi ili povezati s Korisnikom,
- da neće pohranjivati otisak prsta drugih osoba na svojem mobilnom uređaju ako je zadao sigurnosne postavke na svojem uređaju prije ugovaranja usluge Digitalnog novčanika i generiranja Virtualne kartice, kao što je lozinka, zadani uzorak za zaključavanje ili pristup otiskom prsta, mora ih pregledati i osigurati izmjenu svih sigurnosnih detalja koji su postavljeni na način da ih bilo tko može pogoditi ili onih o kojima je je Korisnik već dao, izravno ili neizravno, informacije drugim osobama, te je u obvezi onemogućiti pristup otiskom prsta koji nije njegov vlastiti,
- da će, ako posumnja da su bilo kome poznate ili bi mogle biti poznate njegove vjerodajnice za Mobilni uređaj ili bilo koji sigurnosni detalj za pristup Mobilnom uređaju, izmijeniti vjerodajnice ili sigurnosne detalje bez odgađanja, a u slučaju gubitka ili krađe Mobilnog uređaja ili sumnje u zlouporabu Mobilnog uređaja ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, da će bez odgađanja obavijestiti Banku sukladno točki VI. ovih Općih uvjeta.

#### 13.6. Naknade

Banka ne naplaćuje Korisniku naknade za registriranje kartice u Digitalnom novčaniku niti za korištenje Virtualne kartice. Banka nema utjecaja na naplatu naknada od strane Pružatelja usluge digitalnog novčanika za njegovu uslugu ili trećih osoba koji pružaju usluge izravno ili neizravno povezane s tom uslugom.

## 13.7. Obrada osobnih podataka i podataka o platnim transakcijama iniciranim Virtualnom karticom

**13.7.1.** Ako Korisnik registrira karticu u aplikaciji Digitalnog novčanika putem usluge *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva], time ovlašćuje i upućuje Banku da Pružatelju usluge dostavi identifikacijske podatke Korisnika i podatke o kartici koju Korisnik registrira, uključivo i podatak o roku važenja kartice, u svrhu sklapanja ugovora između Korisnika i Pružatelja usluge. Pružatelj usluge ujedno je i voditelj obrade osobnih podataka u odnosu na osobne podatke Korisnika s kojim je ugovorio uslugu Digitalnog novčanika te je kao takav odgovoran Korisniku za zakonitost obrade njegovih osobnih podataka potrebnih za sklapanje i izvršenje ugovora o korištenju usluge Digitalnog novčanika, za vrijeme trajanja i po prestanku toga ugovora. Banka nema utjecaja niti je odgovorna za način na koji Pružatelj usluge zaprima i obrađuje podatke.

**13.7.2.** Tijekom važenja i korištenja Virtualne kartice Banka dostavlja Pružatelju usluge nepersonalizirane informacije o platnim transakcijama iniciranim Virtualnom karticom u svrhu izvršenja ugovora između Korisnika i Pružatelja usluge.

**13.7.3.** Ugovaranje i korištenje usluge Digitalnog novčanika uključuje sigurni prijenos informacija putem elektroničkih komunikacijskih mreža čiju dostupnost osiguravaju pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga na koje Banka ne može utjecati, uključivo i pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga samog Korisnika. Banka stoga ne odgovara za dostupnost i način funkcioniranja ovih usluga, kao niti za prijenos podataka putem ovih usluga od Pružatelja usluge do Korisnikova Mobilnog uređaja i obrnuto niti za pohranu podataka na Mobilnom uređaju.

## V. ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA<sup>26</sup>

Ako Korisnik platne usluge osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije izvršena ili da nije uredno ili na vrijeme izvršena, Banka je dužna dokazati:

- da je provjera identiteta Korisnika platne transakcije bila provedena postupkom autentifikacije sukladno okvirnom ugovoru,
- da je platna transakcija autorizirana sukladno okvirnom ugovoru,
- da je platna transakcija bila pravilno evidentirana i proknjižena,
- da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je pružila.

Ako je izvršena neautorizirana platna transakcija, uključivo i neautorizirana platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja i neovisno o odgovornosti pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka kao PPU koji vodi račun, je dužna odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti Korisnika platnih usluga o neautoriziranoj platnoj transakciji ili nakon saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način, terećeni transakcijski račun platitelja dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju toga računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje platitelja ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

Ako za plaćanje nije korišten transakcijski račun, Banka će platitelju u istom roku izvršiti povrat sredstava.

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev PPU-a koji vodi račun dokazati da je, u okviru usluge koju on pruža, platna transakcija bila autentificirana, da je platna transakcija bila pravilno evidentirana te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je on pružio.

Ako je pružatelj platne usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neautoriziranu platnu transakciju, za neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem, dužan je PPU-u koji vodi račun, na njegov zahtjev, odmah nadoknaditi iznos neautorizirane platne transakcije i druge iznose koje je s tog osnova ovaj platio svom Korisniku platnih usluga, uključivo i iznos štete nastale radi neprimjene pouzdane autentifikacije i druge pretrpljene štete.

Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije, ali ukupno najviše do iznosa od 375,00 kuna ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta.

<sup>26</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).



Banka nije dužna izvršiti povrat novčanih sredstava ako ima opravdan razlog za sumnju na prijevaru i ako o navedenom razlogu obavijesti Hrvatsku narodnu banku, kao i u slučaju namjernog neispunjenja obveza platitelja iz okvirnog ugovora glede načina korištenja platnog instrumenta ili glede načina postupanja s personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama platnog instrumenta ili neispunjenja tih obveza iz krajnje nepažnje te u slučaju kada platitelj ne obavijesti Banku bez odgađanja o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenom korištenju.

U slučaju neizvršenja/neurednog izvršenja/zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koje je inicirana preko primatelja plaćanja PPU odgovara svom Korisniku i za sve naknade koje mu je naplatio, kao i za sve kamate koje su posljedica neizvršenja/neurednog izvršenja/zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije/neizvršenja, neurednog izvršenja ili zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije Korisnik ima pravo i na zateznu kamatu i na razliku do pune naknade štete od odgovornog PPU-a prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

Korisnik je dužan izvjestiti Banku o neautoriziranoj, nepravilno iniciranoj, neizvršenoj, neuredno ili zakašnjelo izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, odnosno odobrenja njegova transakcijskog računa, pod prijetnjom gubitka prava na povrat i drugih prava propisanih zakonom.

Banka omogućava svakodobnu raspoloživost sredstava za primitak ove obavijesti osobno u poslovnicama/ispostavama Banke, poštom na adresu Privredna banka Zagreb d.d., Mjerenje zadovoljstva klijenata i zaštita potrošača, Radnička cesta 44, 10000 Zagreb, elektroničkim putem na adresu pbz365@pbz.hr ili na brojeve tel. 01/ 48 91 333 ili 01/61 24 333 društva PBZ Card d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 44 (ako se radi o platnoj kartici).

Na platiteljev zahtjev i neovisno o svojoj odgovornosti Banka je u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije koju je inicirao platitelj dužna odmah i bez naknade poduzeti razumne mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima izvjestiti platitelja.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

- ako gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika, zastupnika ili podružnice PPU-a ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane,
- ako PPU nije osigurao odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenom korištenju,
- ako PPU platitelja ne zahtijeva ili PPU primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta
- za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik izvršio prijavu sukladno točki VI. ovih Općih uvjeta, osim ako je postupao s namjerom prijave.

Banka kao PPU platitelja odgovara platitelju za uredno izvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj, uključivo i transakcije inicirane putem pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja, te je s toga osnova dužna bez odgađanja vratiti platitelju iznos neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, a ako je terećen platiteljev račun za plaćanje, dužan je dovesti taj račun u stanje koje bi odgovarao stanju tog računa da platna transakcija nije bila izvršena. Banka kao PPU platitelja ne odgovara ako dokaže da je PPU primatelja plaćanja primio iznos zadane platne transakcije i da je platna transakcija izvršena prema jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci koju je naveo platitelj.

U slučaju platne transakcije inicirane preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je, na zahtjev PPU koji vodi račun, dokazati da je PPU koji vodi račun potvrdio primitak naloga za plaćanje te da je u okviru usluge koju on pruža platna transakcija autentificirana, pravilno evidentirana te da na nju nije utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak koji je doveo do neizvršenja, neurednog izvršenja ili zakašnjenja s izvršenjem transakcije.

Banka ne odgovara Korisniku za povrat niti za neizvršenje platne transakcije:

- ako je neizvršenje/zakašnjenje s izvršenjem autorizirane platne transakcije ili izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidljivih okolnosti na koje Banka ne može ili unatoč svim naporima ne uspijeva utjecati i čije se posljedice ne bi mogle izbjeći
- ako obveza izvršenja platne transakcije proizlazi iz zakona ili drugog propisa koji obvezuju Banku
- ako je Korisnik dostavio Banci na izvršenje krivotvoren nalog za plaćanje
- ako Korisnik nije obavijestio Banku o neautoriziranoj i/ili neizvršenoj platnoj transakciji i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji i/ili platnoj transakciji izvršenoj sa zakašnjenjem, odmah nakon što je ustanovio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja ili odobrenja.

U slučaju platnih instrumenata koji se odnose na pojedinačne platne transakcije koje ne prelaze iznos od 225,00 kn ili imaju ograničenje potrošnje najviše do ukupnog iznos od 1.125,00 kn, Banka ne odgovara za neautorizirane platne transakcije ako se platni instrument koristio anonimno ili Banka, zbog drugih razloga svojstvenih tom platnom instrumentu ili kanalu zaprimanja naloga korištenjem toga platnog instrumenta, ne može dokazati da je platna transakcija bila autorizirana.

Ako je izvršena autorizirana platna transakcija koju je inicirao primatelj plaćanja ili je inicirana preko primatelja plaćanja, platitelj ima pravo na povrat cjelokupnog novčanog iznosa ako Banci podnese zahtjev za povrat u roku od osam tjedana od datuma terećenja, ako suglasnost za izvršenje nije dana za točan iznos platne transakcije, a iznos platne transakcije znatno premašuje iznos koji bi platitelj uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje navike prijašnje potrošnje, odredbe okvirnog ugovora i relevantne okolnosti slučaja. Banka je ovlaštena od platitelja tražiti podatke radi utvrđivanja navedenih pretpostavki.

U slučaju izvršenog autoriziranog izravnog terećenja u kunama, platitelj ima pravo na povrat cjelokupnoga novčanog iznosa od svog PPU-a i u slučaju da nisu ispunjeni uvjeti iz prethodnog stavka ove točke V. ovih Općih uvjeta ako podnese zahtjev za povrat u roku od osam tjedana od datuma terećenja.

U roku od deset radnih dana od dana primitka zahtjeva za povrat Banka je dužna platitelju vratiti cjelokupni novčani iznos platne transakcije s datumom valute odobrenja računa za plaćanje koji ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos čiji povrat traži platitelj ili dati obrazloženje za odbijanje povrata i navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak alternativnog rješavanja sporova.

Platitelj nema pravo na povrat ako je suglasnost za izvršenje platne transakcije dao izravno Banci i ako su mu Banka ili primatelj plaćanja dostavili ili učinili raspoloživim informacije o budućoj platnoj transakciji najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeaća.

U slučaju platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili je inicirano preko primatelja plaćanja, PPU primatelja plaćanja odgovara primatelju plaćanja za ispravan prijenos naloga za plaćanje te za stavljanje na raspolaganje primljenih sredstava primatelju plaćanja u propisanom roku. Ako PPU primatelja plaćanja dokaže da je PPU-u platitelja ispravno i u rokovima prenio nalog za plaćanje primatelja plaćanja, za izvršenje platne transakcije odgovara PPU platitelja i to platitelju te je u tom slučaju dužan vratiti platitelju, bez odgađanja, iznos neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, a ako je terećen platiteljev račun za plaćanje, dužan je dovesti taj račun u stanje koje bi odgovaralo stanju toga računa da platna transakcija nije ni bila izvršena, sa datumom valute odobrenja koji, najkasnije, odgovara datumu valute terećenja za iznos neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, osim ako PPU platitelja dokaže da je PPU primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije sa zakašnjenjem. U tom slučaju PPU primatelja plaćanja dužan je odobriti račun primatelja plaćanja s datumom valute koji nije kasniji od datuma koji bi za taj iznos bio određen kao datum valute da je platna transakcija na vrijeme izvršena.

Svaki PPU odgovara svome Korisniku i za sve naknade koju mu je naplatio kao i za sve kamate koje su posljedica neizvršenja, neurednog izvršenja ili zakašnjenja s izvršenjem platne transakcije.

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili je inicirana preko primatelja plaćanja, Banka kao PPU primatelja plaćanja koji je potrošač, dužna je, neovisno o svojoj odgovornosti, a na zahtjev primatelja plaćanja, odmah poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti primatelja plaćanja. Na platiteljev zahtjev i neovisno o svojoj odgovornosti

Banka je u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije koju je inicirao platitelj dužna odmah i bez naknade poduzeti razumne mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima izvijestiti platitelja.

Odredbe iz ove V. točke ovih Općih uvjeta koje se odnose na povrat novčanih sredstava za izvršenu autoriziranu platnu transakciju koju je inicirao primatelj plaćanja ili je inicirana preko primatelja plaćanja, na odgovornost PPU-a za izvršenje platne transakcije koju je inicirao platitelj i na odgovornost PPU-a za izvršenje platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja, se ne primjenjuju na međunarodne platne transakcije.

U slučaju dostavljanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Korisnika putem sredstva za komuniciranje na daljinu, Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izabranog načina dostave podataka. Odgovornost za siguran, pravilan i pravovremeni prijenos podataka je na strani pošiljatelja podataka.

Banka ne odgovara Korisniku za kvalitetu niti za kvantitetu kupljene robe ili usluga, istinitost i potpunost informacija dobivenih od prodajnog mjesta ili za odbijanje primitka platnog instrumenta od strane prodajnog mjesta.

Korisnik može reklamaciju odnosno zahtjev za povrat dostaviti na adrese komunikacije iz točke II. ovih Općih uvjeta.

## **VI. BLOKADA TRANSAKCIJSKOG RAČUNA I OGRANIČENJE KORIŠTENJA PLATNIH INSTRUMENTATA<sup>27</sup>**

Banka može blokirati transakcijski račun ili platni instrument zbog objektivno opravdanih razloga:

- koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

Banka će obavijestiti Korisnika platnih usluga u slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti platnog instrumenta, primjenjujući pri tome dostupne pouzdane kanale i način komunikacije.

Banka može blokadom privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti korištenje određenih ili svih funkcionalnosti transakcijskog računa i pripadajućih platnih instrumenata ako se za to ispune navedeni subjektivni uvjeti na strani Korisnika ili objektivni uvjeti čije ispunjenje ne ovisi o postupanju Korisnika.

Za vrijeme blokade transakcijskog računa Korisnik, punomoćnici/zakonski zastupnici/skrbnici ne mogu raspolagati sredstvima transakcijskog računa.

Banka vrši blokadu transakcijskih računa te pripadajućih platnih instrumenata i u slučaju saznanja o smrti Korisnika ili u slučaju gubitka, nestanka ili krađe platne kartice/drugih platnih instrumenata. Na raspolaganje sredstvima transakcijskih računa u slučaju smrti vlasnika primjenjuje se članak 9. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.

Banka će, prije blokiranja platnog instrumenta, osim ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili je protivno zakonu, obavijestiti platitelja o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta. Ako Banka ne bude u mogućnosti izvršiti ovu obvezu prije blokiranja, učinit će to odmah nakon blokiranja platnog instrumenta.

O namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta Banka će obavijestiti Korisnika pisanim putem na njegovu zadnju Banci dostavljenu adresu ili adresu elektroničke pošte .

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku na adrese za komuniciranje iz točke II. ovih Općih uvjeta ili društvo PBZ Card d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 44 (ako se radi o platnoj kartici), na broj tel. 01/ 48 91 333 ili 01/61 24 333 o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, sukladno odredbama ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, ugovora o dodatnim uslugama, ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.

Ukoliko je prijava gubitka, nestanka ili krađe platne kartice ili drugog instrumenta raspolaganja sredstvima transakcijskog računa izvršena putem telefona ili elektroničke pošte, Korisnik je dužan Banci bez odgađanja prijavu nestanka potvrditi pisanim putem u bilo kojoj poslovnici Banke.

<sup>27</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

Po primitku prijave o nestanku kartice, Banka će blokirati nestalu karticu onemogućiti njeno daljnje korištenje. Banka može provesti blokadu transakcijskog računa i bez prethodnog oduzimanja kartice.

Klijent odgovornost za transakcije koje su nastale do trenutka primitka pisane prijave Banci o gubitku, nestanku ili krađi platne kartice odnosno nekog drugog instrumenta raspolaganja sredstvima, snosi sukladno točki V. ovih Općih uvjeta.

Troškove nastale gubitkom/krađom platne kartice odnosno drugog instrumenta raspolaganja sredstvima transakcijskih računa snosi Korisnik.

U slučaju gubitka, krađe ili zlouporabe platne kartice ili drugog platnog instrumenta trošak izdavanja nove kartice i PIN-a ili drugog platnog instrumenta snosi Korisnik.

Banka će deblokirati platnu karticu ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu tog platnog instrumenta.

Banka može odrediti maksimalni broj transakcija te ukupni iznos transakcija koje se dnevno provode korištenjem kartice prilikom podizanja gotovog novca te pri kupnji robe i usluga, o čemu Banka obavještava Korisnika kartice na internetskoj stranici Banke, te u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s korisnicima.

## VII. OSTALE OSNOVE ZA TEREĆENJE I/ILI ODOBRENJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA

### 1. Provedba ovrhe i drugih mjera osiguranja

Banka provodi blokadu transakcijskih računa i pripadajućih platnih instrumenata kao i naplatu s transakcijskih i drugih računa Korisnika bez njegove suglasnosti temeljem naloga koje joj dostavi nadležno tijelo prema posebnom zakonu koji uređuje ovrhu na novčanim sredstvima.

Banka će, u slučaju primitka naloga nadležnog tijela u smislu posebnog zakona koji uređuje postupak ovrhe na novčanim sredstvima, nalog izvršiti iz salda sredstava na transakcijskom računu u koji se ne uključuje eventualno prekoračenje, osim ako Korisnik nakon početka provedbe ovrhe da Banci izričitu suglasnost da se ovrha može provesti iz tih sredstava<sup>28</sup>. Ukoliko Banka temeljem zaprimljenog naloga za izvršavanje osnove za plaćanje provodi pljenidbu tražbine po transakcijskom računu pljenidba će se provesti do iznosa koji je potreban za namirenje tražbine ovrhovoditelja. Ako saldo na transakcijskom računu ne bude dovoljan za namirenje cijelog iznosa tražbine iz naloga, Banka će postupiti u skladu s nalogom nadležnog tijela i relevantnim propisom.

Banka je u postupku ovrhe na novčanim sredstvima Korisnika samo izvršitelj naloga nadležnog tijela i pri tome ne utvrđuje niti provjerava odnose između Korisnika i osobe koja je u nalogu naznačena kao vjerovnik. Banka ne odgovara Korisniku za štetu koja bi mu nastala zbog provedbe nezakonitog ili nepravilnog naloga nadležnog tijela.

Banka naplaćuje naknade za izvršenje naloga nadležnog tijela u skladu s posebnim zakonom.

U slučajevima iz ove točke, Korisnik je ovlašten sredstvima na računu koji Banka otvori na temelju naloga nadležnog tijela raspolagati isključivo u poslovnicama Banke.

### 2. Terećenje/odobrenje transakcijskog računa radi ispravka izvršenog odobrenja računa na temelju pogrešno izvršene platne transakcije

Korisnik platne usluge je suglasan da Banka iznimno može bez njegove daljnje suglasnosti i odobrenja, teretiti/odobriti transakcijski račun Korisnika radi ispravka pogreška koje su se dogodile nenamjernim propustom prilikom upisivanja (prepisivanja) podataka, odnosno elementa naloga za plaćanje, koje su rezultirale neosnovanim odobrenjem transakcijskog računa Korisnika.

U slučaju iz prethodnog stavka Banka će o učinjenoj pogrešci i o izvršenom terećenju/odobrenju obavijestiti Korisnika na ugovoreni način komunikacije.

Korisnik platnih usluga čiji se račun tereti može zatražiti odnosno izvršiti provjeru da li je terećenje provedeno s danom suglasnosti iz ove točke.

Korisnik je dužan vratiti sredstva koja su bez pravne osnove uplaćena na njegov transakcijski račun.

<sup>28</sup> Usklađenje sa Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima koji stupa na snagu osmog dana od dana objave u Narodnim novinama.

### 3. Dospjele neplaćene obveze

Ukoliko Korisnik ima prema Banci bilo kakve dospjele i neplaćene obveze, Banka zadržava pravo da te dospjele neplaćene obveze namiri iz sredstava koje Korisnik ima na transakcijskom i bilo kojem drugom depozitnom računu u Banci.

Banka će o namirenju svoje tražbine na način iz prethodnog stavka obavijestiti Korisnika pisanim putem ili putem izvotka na ugovoreni način.

## VIII. NAKNADE, KAMATNE STOPE I TEČAJ

### 1. Naknade<sup>29</sup>

Za obavljanje usluga platnog prometa Banka će Korisniku obračunati i naplatiti naknadu terećenjem transakcijskog računa sukladno Tarifi Banke. Tarifa Banke je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Banka obračunava i naplaćuje naknadu za sljedeće usluge platnog prometa:

- za izvršenje naloga za plaćanje – naplaćuju se istovremeno s izvršenjem naloga za plaćanje, terećenjem transakcijskog računa u slučaju bezgotovinskog plaćanja, odnosno u slučaju plaćanja gotovim novcem istovremeno s primitkom gotovog novca za izvršenje transakcije
- za obavještanje o odbijanju naloga za plaćanje Banka će obračunati Korisniku naknadu i teretiti račun s datumom slanja obavijesti
- za opoziv naloga za plaćanje – naknada se obračunava i naplaćuje u trenutku opoziva
- za obavljanje platnih transakcija karticama u zemlji i inozemstvu – naknada se obračunava u trenutku autorizacije transakcije, a naplaćuje istovremeno s datumom knjiženja obavljene transakcije
- naknade banke posrednika i banke primatelja međunarodnih platnih transakcija
- naknade za obradu priljeva iz inozemstva<sup>30</sup> temeljem prekograničnih i međunarodnih kreditnih transfera.

Pored naknada navedenih u prethodnom stavku Banka obračunava i naplaćuje naknade za vođenje računa kao i druge naknade i stvarne troškove koje proizlaze iz ugovornog odnosa sukladno okvirnom ugovoru.

Banka naplaćuje naknade za izvršenje naloga nadležnog tijela u skladu s posebnim zakonom koji uređuje provedbu ovrhe na novčanim sredstvima.

### 2. Tečaj<sup>31</sup>

Kod mijenjanja domaće valute u stranu valutu, strane valute u domaću valutu i jedne strane valute u drugu stranu valutu Banka primjenjuje tečaj iz Tečajne liste Banke, koja je važeća u trenutku mijenjanja, osim ako ugovorne strane za pojedini slučaj ne ugovore drugačije.

Kod platnih transakcija u domaćoj valuti karticom koja se izdaje uz transakcijski račun u stranoj valuti, Banka kod terećenja ili odobrenja transakcijskog računa u valuti primjenjuje kupovni tečaj za devize iz tečajne liste Banke na dan knjiženja transakcije na transakcijskom računu.

Kod platnih transakcija karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice u stranoj valuti, ovisno o vrsti i valuti transakcijskog računa, Banka će teretiti ili odobriti transakcijski račun kako slijedi:

- za transakcije kod kojih se izvorna valuta transakcije nalazi na tečajnoj listi Banke, a valuta transakcijskog računa je kuna, primjenom prodajnog tečaja za devize iz tečajne liste Banke na dan knjiženja transakcije na transakcijskom računu
- za transakcije kod kojih se izvorna valuta transakcije nalazi na tečajnoj listi Banke i jednaka je valuti transakcijskog računa uz koji je vezana kartica, transakcijski račun bit će terećen ili odobren za iznos transakcije, a ukoliko je izvorna valuta transakcije različita od valute transakcijskog računa uz koju je vezana kartica, primjenom kupovnog i prodajnog tečaja za devize iz tečajne liste Banke na dan knjiženja transakcije na transakcijskom računu
- za transakcije kod kojih se izvorna valuta transakcije ne nalazi na tečajnoj listi Banke vlasnik Mastercard odnosno Visa licence obavlja konverziju transakcije u valutu EUR ili USD, prema Mastercard odnosno Visa tečaju na dan obrade transakcije u svom sustavu, a daljnja konverzija je primjenom prodajnog tečaja za devize iz tečajne liste Banke, ako je valuta transakcijskog računa kuna, odnosno kod transakcijskog

<sup>29</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

<sup>30</sup> Usklađenje s Odlukom HNB o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje («Narodne novine», br. 42/2018) i Uredbom EU 2018/32 s primjenom od 01. 11. 2018. godine.

<sup>31</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

računa u valuti primjenom kupovnog i prodajnog tečaja za devize iz tečajne liste Banke, na dan knjiženja transakcije na transakcijskom računu.

Kod rezerviranja iznosa sredstava na transakcijskom računu po osnovu platne transakcije karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice u stranoj valuti, konverziju iz izvorne valute transakcije u lokalnu valutu obavlja vlasnik Mastercard odnosno Visa licence po pravilima konverzije i tečaju koji vlasnik licence primjenjuje u trenutku slanja podataka o platnoj transakciji za potrebe autentifikacije od strane Banke.

Mastercard i Visa kartične platne sheme putem usluge preračuna valuta koja je dostupna na internetskim stranicama [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) i [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) pružaju informaciju o indikativnom iznosu preračuna valuta primjenom pravila konverzije i tečajeva kartičnih platnih shema.

Tečajne liste Banke dostupne su na [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr), u poslovnicama i drugim distribucijskim kanalima Banke.

Banka u pružanju usluga platnog prometa vrši konverziju valuta prema tečaju iz Tečajne liste Banke ili Mastercard i Visa tečajeva na dan konverzije, osim ako je ovim Općim uvjetima ili posebnim uvjetima za određeni platni instrument određeno drugačije.

### 3. Kamatne stope

Na sredstva na transakcijskom računu Banka obračunava kamatu po godišnjoj kamatnoj stopi koja je promjenjiva sukladno Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.

Kamatne stope po transakcijskim računima mogu biti:

- pasivne koje se obračunavaju na saldo,
- aktivne koje se obračunavaju na iskorišteno prekoračenje po tekućem računu u kunama,
- zatezne koje se obračunavaju na nedopušteno prekoračenje.

Kamatne stope, pasivna i aktivna, koje Banka obračunava po transakcijskim računima utvrđuju se i ugovaraju kao godišnje nominalne stope s time da se zaokružuje na dva decimalna mjesta u skladu s matematičkim pravilima zaokruživanja.

Obzirom na svojstvo promjenjivosti kamatne stope, Banka s klijentima ugovara vrste kamatnih stopa definiranih u članku 10., točki 10.1. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb s fizičkim osobama.

Banka obračunava kamate na način i u visini kamatnih stopa utvrđenim važećim godišnjim nominalnim kamatnim stopama Banke u depozitnom poslovanju s fizičkim osobama – građanima.

Na iznos iskorištenog prekoračenja po tekućem računu u kunama Banka obračunava kamatu po fiksnoj kamatnoj stopi koja se primjenjuje tijekom trajanja obračunskog razdoblja za koje je odobreno prekoračenje, a o čemu će Banka obavještavati korisnika na način iz stavka 4. točke 3.7. ovih Općih uvjeta.

Banka može korisniku koji koristi nagradni program Inovacija<sup>32</sup> odobriti popust na kamatnu stopu koja se obračunava na iskorišteni iznos prekoračenja po tekućem računu u kunama, a o čemu će Banka također prethodno obavijestiti korisnika na ugovoreni način komunikacije. Odobreni popust se izražava u postotnim poenima i primjenjuje na kamatnu stopu po prekoračenju.

Odobreni popust na kamatnu stopu može se promijeniti ovisno o promjeni grupa proizvoda iz 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 programa Inovacija i urednosti poslovanja utvrđuje se predzadnjeg dana tekućeg mjeseca za sljedeći mjesec. U slučaju neurednog poslovanja, sljedeća 3 mjeseca primjenjuje se redovna kamatna stopa bez odobrenog popusta sukladno korištenom broju grupa proizvoda iz nagradnog programa Inovacija.

Umanjenje kamatne stope sukladno programu Inovacija, kao i drugim pogodnostima iz ove točke ne primjenjuje se u slučaju iz stavka devet točke 3.7. ovih Općih uvjeta.

Klijentima koji koriste PBZ Indeks plus paket, Banka odobrava popust na kamatnu stopu za 3,00 postotna poena.

Za iznos obračunate kamate odobrava se, odnosno tereti transakcijski račun Klijenta, sukladno dinamici i uvjetima utvrđenim ugovorom, važećim godišnjim nominalnim kamatnim stopama u depozitnom poslovanju s fizičkim osobama – građanima, te Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.

<sup>32</sup> Inovacija je nagradni program kojim Banka nagrađuje svoje klijente i klijente PBZ Grupe koji su uključeni u program Inovacija i vlasnici su više grupa proizvoda, dajući im popuste na određene vrste naknada i kamata. Informacije o programu Inovacija dostupne su na [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr) i u poslovnicama Banke.

Metoda obračuna, formula i računanje dana za obračun kamate provodi se sukladno članku 10., točkama 10.3. i 10.4. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.

Kamata se obračunava dnevno, a transakcijski račun odobrava se, odnosno tereti mjesečno, na dan isteka obračunskog razdoblja kako slijedi:

- na kraju kalendarskog mjeseca - za prethodno obračunsko razdoblje (31.1. za siječanj, 28/29.2. za veljaču, itd.)
- na dan zatvaranja transakcijskog računa.

Efektivna kamatna stopa se izračunava metodologijom definiranom podzakonskim aktom Hrvatske narodne banke kojim se uređuje efektivna kamatna stopa.

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 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. Referentno razdoblje za objavu na dan 1. siječnja obuhvaća razdoblje od 1. svibnja do 31. listopada, a referentno razdoblje za objavu na dan 1. srpnja obuhvaća razdoblje od 1. studenoga do 30. travnja. Prosječnu kamatnu stopu za referentno razdoblje objavljuje Hrvatska narodna banka svakog 1. siječnja i 1. srpnja u Narodnim novinama.

#### 4. Izvješće o naknadama

Banka će vezano za izvršene usluge povezane s računom za plaćanje najmanje jednom godišnje besplatno dati ili učiniti dostupnim Korisniku izvješće o svim obračunatim naknadama i kamatama na ugovoreni način. Neovisno o ugovorenom načinu davanja izvješća, Banka je dužna Korisniku, na njegov zahtjev, dostaviti izvješće o naknadama na papiru.<sup>33</sup>

#### IX. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA<sup>34</sup>

O prijedlogu izmjene okvirnog ugovora i/ili posebnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, te Općih uvjeta, Banka je dužna izvijestiti Korisnika dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem prijedloga izmjena okvirnog ugovora na papiru, elektroničkom poštom, ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o sklapanju ugovora i/ili prihvaćanju izmjene okvirnog ugovora i/ili posebnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, te Općih uvjeta.

U slučaju iz prethodnog stavka, Korisnik platnih usluga ima pravo prihvatiti ili odbiti izmjene okvirnog ugovora i/ili posebnog ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, te Općih uvjeta, prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu.

Ako Korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena. Izjavu o otkazu Korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.

Ako Korisnik u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad Korisnik odbije predložene izmjene, Banka može otkazati ugovor.

Ukoliko se izmjene okvirnog ugovora odnose na izmjene kamatnih stopa ili tečaja koji proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja, Korisnik platne usluge je suglasan da Banka može ove izmjene provesti odmah, bez prethodne obavijesti iz prethodnog stavka pod uvjetom da su ugovoreni način izračuna kamatne stope te referentni datum i indeks, odnosno osnovica za određivanje takve kamatne stope ili tečaja.

U slučaju iz prethodnog stavka ove točke, izmjene kamatne stope ili tečaja koji su povoljniji za Korisnika platnih usluga smiju se promijeniti bez obavještanja Korisnika platnih usluga.

<sup>33</sup> Usklađenje sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (Narodne novine, br. 70/17).

<sup>34</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

## X. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA<sup>35</sup>

Okvirni ugovor zaključuje se 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.

Banka će zahtjevom za sporazumni raskid okvirnog ugovora, uključivo i ugovora o pojedinim dodatnim uslugama koje zajedno s ugovorom o otvaranju i vođenju transakcijskog računa čine okvirni ugovor, smatrati i:

- punomoć za prebacivanje iz točke III.2.1. ovih Općih uvjeta zaprimljenu od PPU-primatelja, ako je u njoj Korisnik zatražio zatvaranje računa te za isto ovlastio Banku kao PPU-prenositelja
- zahtjev iz točke III.2.3. ovih Općih uvjeta Korisnika koji želi otvoriti ili već ima otvoren račun kod PPU-a u drugoj državi članici ako je Korisnik u njemu zatražio zatvaranje računa te za isto ovlastio Banku kao PPU-prenositelja.

Zatvaranje transakcijskog računa i dodatnih usluga s datumom koji odredi Korisnik, odnosno nakon što Korisnik ispuni sve svoje obveze po okvirnom ugovoru s Bankom, uključivo i postupanje s dodatnim uslugama koje nisu navedene u punomoći za prebacivanje iz točke III.2.1. odnosno u zahtjevu iz točke III.2.3. ovih Općih uvjeta, ali su vezane uz račun koji je predmet zatvaranja, i vrati instrumente raspolaganja, smatrati će se prihvatom zahtjeva za sporazumni raskid okvirnog ugovora Korisnika.

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

Banka može otkazati ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, uz otkazni rok od 2 mjeseca. Obavijest o otkazu ugovora Banka je u obvezi dostaviti Korisniku na jasan i razumljiv način, na papiru, na posljednju u Banci evidentiranu adresu Korisnika. Otkazni rok počinje teći s danom otpreme obavijesti.

Korisnik je suglasan da Banka može otkazati okvirni ugovor i/ ili pojedinačni ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, te dodatnoj usluzi vezanoj uz transakcijski račun i zbog neostvarivanja prava i neaktivnog poslovanja po ugovoru/ima od strane Korisnika ako je razdoblje neostvarivanja prava dulje od 18 mjeseci, a saldo transakcijskog računa je u visini određenoj Tarifom Banke.

Banka Korisniku može naplatiti naknadu za otkaz okvirnog ugovora sukladno Tarifi Banke ako je ugovor prije nastupa otkaza bio na snazi manje od šest mjeseci. Izuzevši od navedenog, ako Korisnik ne prihvati izmjene okvirnog ugovora iz prvog stavka točke IX. ovih Općih uvjeta te zbog toga otkáže okvirni ugovor, Banka neće naplatiti nikakvu naknadu za takav otkaz okvirnog ugovora.

Korisnik je suglasan da Banka može raskinuti ugovor u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik krši odredbe ugovora o otvaranju i vođenju određenog transakcijskog računa, ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili ovih Općih uvjeta
- ako je Korisnik pri sklapanju ugovora o otvaranju i vođenju određenog transakcijskog računa ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučne za pravilno i zakonito pružanje usluge
- ako Korisnik u izvršavanju ugovora s Bankom postupi protivno prisilnim propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili ako narušava ugled Banke
- u drugim slučajevima određenim ugovorom o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi ili Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.

Ako Korisnik ima s Bankom sklopljeno više ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, prestanak jednog od ugovora o otvaranju i vođenju računa ne dovodi do prestanka ostalih ugovora.

Prestanak ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi nema za posljedicu prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa pretpostavka je za otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za transakcijski račun.

Korisnik je suglasan da Banka određuje postupak zatvaranja transakcijskog računa nakon prestanka ugovora. U slučaju prestanka ugovora Korisnik je dužan u cijelosti podmiriti Banci sve obveze po transakcijskom računu, kao i po ugovorima o dodatnim uslugama nastale do prestanka okvirnog ugovora odnosno pojedinog ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, kao i vratiti platne instrumente. Zatečena sredstva na transakcijskom računu kojima Korisnik nije raspolagao nakon prestanka ugovora, odnosno za vrijeme trajanja otkaznog roka dostupna su Korisniku i nakon prestanka ugovora.

<sup>35</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).



## **XI. IZVANSUDSKI I PRITUŽBENI POSTUPCI, ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA I OBAVJEŠĆIVANJE POTROŠAČA O NJIHOVIM PRAVIMA<sup>36</sup>**

Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredaba okvirnog ugovora i/ili ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa, pripadajućih općih uvjeta ili zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može svoj prigovor podnijeti Banci. Prigovor se podnosi u pisanom obliku u poslovnica/ispostavama Banke ili poštom na adresu Privredna banka Zagreb d.d., Mjerenje zadovoljstva klijenata i zaštita potrošača, Radnička cesta 44, 10000 Zagreb ili elektroničkim putem na adresu pbz365@pbz.hr.

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. 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.

Korisnik koji smatra da je Banka postupila protivno odredbama okvirnog ugovora ili da nije ispunila svoje zakonske obveze, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

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 (<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 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., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751, može Banci pisanim putem osobno u poslovnica/ispostavama 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.

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 u dijelu u kojem je propisana obveza Banke da obavijesti Korisnika platnih usluga o njegovom pravu na podnošenje prigovora, načinu podnošenja prigovora, o njegovom pravu na podnošenje pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci i na pravo pokretanja postupka mirenja pri Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori te obvezu Banke da u propisanom roku odgovori na prigovor.<sup>37</sup>

## **XII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **1. Prelazak s usluge izravnog terećenja na uslugu SEPA izravnog terećenja<sup>38</sup>**

Prelazak s usluge izravnog terećenja na uslugu SEPA izravnog terećenja znači početak izvršavanja izravnih terećenja temeljenih na postojećim suglasnostima za izravna terećenja, kao SEPA izravnih terećenja prema pravilima Osnovne HRK SDD Sheme (u daljnjem tekstu: prelazak).

O datumu prelaska odlučuju primatelji plaćanja pojedinačno tijekom prijelaznog razdoblja definiranog Nacionalnim planom migracije na SEPA i njegovim dodacima (u daljnjem tekstu: Nacionalni plan).

Platitelja će o datumu prelaska Banka obavijestiti dva mjeseca prije najavljenog datuma prelaska primatelja plaćanja, a primatelj plaćanja najmanje četiri tjedna prije planiranog datuma prelaska. Primatelj plaćanja će platitelja obavijestiti i o dodijeljenom Identifikatoru suglasnosti.

Do datuma prelaska iz obavijesti Banke i primatelja plaćanja platitelj može u Banci odbiti prelazak, u kojem slučaju se takvo izravno terećenje nakon datuma prelaska prestaje izvršavati.

Prelaskom primatelja plaćanja s platne usluge izravnog terećenja na SEPA izravno terećenje, Banka naloge za plaćanje koji se iniciraju temeljem suglasnosti za izravno terećenje prestaje izvršavati izravnim terećenjem i započinje izvršavati SEPA izravnim terećenjem prema pravilima iz ovih Općih uvjeta koja vrijede za SEPA

<sup>36</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

<sup>37</sup> Usklađenje poslovanja sa Zakonom o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (Narodne novine, br. 50/2016).

<sup>38</sup> Usklađivanje s Pravilima Osnovne HRK SDD Sheme i Nacionalnim planom migracije na SEPA (dostupni na internet stranici [www.sepa.hr](http://www.sepa.hr)). Odredbe o prelasku s usluge izravnog terećenja na uslugu SEPA izravnog terećenja stupaju na snagu 9. listopada 2017. godine.

izravna terećenja. Takve naloge, uključivo i pripadajuće naknade iz podtočke 12.8. točke IV.12. ovih Općih uvjeta Banka izvršava u valuti određenoj u suglasnosti za izravno terećenje važećoj u trenutku prelaska. Ukoliko primatelj plaćanja ne obavijesti Banku o Identifikatoru suglasnosti za izravno terećenje koje se prelaskom nastavlja izvršavati SEPA izravnim terećenjem, a koji je dodijelio primatelj plaćanja, te time onemogućiti Banci povezivanje iniciranog HRK SDD naloga sa vezanom suglasnosti za izravno terećenje kojom je ugovorena valuta terećenja, Platitelj je suglasan da Banka takav HRK SDD nalog izvrši prema valuti kartice izdane uz transakcijski račun terećenja.

Izravna terećenja u korist onih primatelja koji ne prihvate prelazak, prestat će se izvršavati kada primatelj plaćanja prestane inicirati naloge za plaćanje izravnim terećenjem. Ako Banka ne bude imala saznanja o tome je li primatelj plaćanja prihvatio prelazak na SEPA izravna terećenja, postojeća izravna terećenja će se prestati izvršavati nakon isteka krajnjeg roka za prelazak na HRK SEPA DD način rada definiranog Nacionalnim planom.

Suglasnosti za uslugu izravnog terećenja, koju Banka pruža slijedom ugovora o poslovnoj suradnji s primateljima plaćanja, u Banci se mogu davati/mijenjati/opozivati do prelaska primatelja plaćanja na SEPA izravna terećenja sukladno obavijesti Banke i primatelja plaćanja, odnosno najkasnije do krajnjeg datuma određenog za prestanak izvršavanja naloga za plaćanje izravnim terećenjem Nacionalnim planom migracije na SEPA i njegovim dodacima.

Nakon prelaska se suglasnosti za izravna terećenja mijenjaju/opozivaju kao SEPA izravna terećenja sukladno točki IV.12. ovih Općih uvjeta.

## 2. Ostale prijelazne i završne odredbe<sup>39</sup>

Korisnik je u obvezi odmah, pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka, podataka o punomoćnicima te drugih podataka koji se odnose na transakcijski račun ili pojedinu dodatnu uslugu, ako ugovorom o transakcijskom računu ili ugovorom za pojedinu dodatnu uslugu nije ugovoren drugačiji rok. Banka ne odgovara za štetu koja bi Korisniku ili nekom trećem mogla nastati zbog kršenja ove obveze.

Banka je ovlaštena obrađivati osobne podatke Korisnika platnih usluga u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara povezanih s plaćanjem. Banka provodi obradu osobnih podataka i davanje informacija o takvoj obradi Korisniku platne usluge te daje osobne podatke trećim stranama u skladu s propisima o platnom prometu i propisima o zaštiti osobnih podataka.

Ovi Opći uvjeti dostupni su i na internet stranici Banke [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr) i u svim poslovnicama Banke, a sastavni su dio Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.

Potpisivanjem ugovora o otvaranju i vođenju određenog transakcijskog računa Korisnik potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, da mu je dano dovoljno vremena za upoznavanje sa sadržajem i da je s njima u cijelosti suglasan.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika platnih usluga prije i tijekom ugovornog odnosa koristi se hrvatski jezik i latinično pismo, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.

Korisnik platnih usluga ima pravo tijekom trajanja okvirnog ugovora, zahtijevati kopiju svog ugovora i Općih uvjeta koji se odnose na konkretan ugovorni odnos, u papirnatom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka. Ovi Opći uvjeti sastavljeni su u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, koji se primjenjuju i za njihovo tumačenje.

Svi eventualni sporni odnosi između Banke i Korisnika koji bi mogli proizaći iz međusobnih ugovora i ovih Općih uvjeta rješavaju se primjenom prava Republike Hrvatske. U slučaju spora nadležan je sud prema sjedištu Banke.

Izmijenjeni i dopunjeni Opći uvjeti od 16. svibnja 2017. stupaju na snagu 1. rujna 2017. godine, izuzevši:

- točke II.2., III.3. u dijelu koji se odnosi na SEPA izravna terećenja i IV.12. koje su stupile na snagu 5. lipnja 2017. godine te
- točke XII.1. i četvrtog stavka točke IV.3. koji stupaju na snagu 9. listopada 2017. godine.

Izmjene i dopune Općih uvjeta od 27. srpnja 2017. godine, stupaju na snagu danom objave i donose se radi usklađenja sa zakonom<sup>40</sup>.

<sup>39</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

<sup>40</sup> Usklađenje sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (Narodne novine, br. 70/17).

Izmjene i dopune Općih uvjeta od 22. veljače 2018. godine, stupaju na snagu danom objave i donose se radi usklađenja sa zakonom<sup>41</sup>.

Izmjene i dopune Općih uvjeta od 20. srpnja 2018. godine, stupaju na snagu 28. srpnja 2018. godine i donose se radi usklađenja sa zakonom<sup>42</sup>, izuzevši dopuna iz točke II.1. i IV.13. koje se donose radi uvođenja nove funkcionalnosti Virtualna kartica, koje stupaju na snagu 1. kolovoza 2018. godine.

Izmjene i dopune Općih uvjeta od 28. rujna 2018. godine s primjenom od 01. studenog 2018. donose se radi daljnjeg usklađenja sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, te Odlukom Hrvatske narodne banke o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje i Uredbom Komisije (EU) 2018/32 od 28. rujna 2017. o dopuni Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu regulatornih tehničkih standarda za standardiziranu terminologiju Unije za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje, dok se odredbe koje se odnose na ugovoreno (dopušteno) i prešutno prekoračenje primjenjuju od 01. prosinca 2018. godine.

Postojeća ugovorena (dopuštena) prekoračenja koja su odobrena i korištena prije 1. prosinca 2018. godine važe do isteka roka važenja prema uvjetima koji su komunicirani korisniku putem redovnog mjesečnog izvotka na ugovoreni način uz primjenu odredbi članka 15. do 17. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb s fizičkim osobama do 01.12.2018. godine, a od 01.12.2018. godine pripadajućih odredaba ovih Općih uvjeta. Istekom ugovorenog roka važenja već odobrenog ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja ili i ranije, ako Korisnik i Banka sporazumno raskinu postojeće ugovoreno (dopušteno) prekoračenje, Banka može, temeljem okvirnog ugovora staviti na raspolaganje Korisniku određena sredstva koja će koristiti prema uvjetima za prešutno prekoračenje iz ovih Općih uvjeta. Ako Korisnik odbije mogućnost korištenja prešutnog prekoračenja, može otplatiti Banci iskorišteni iznos ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja) u obrocima uz primjenu kamatne stope koja se primjenjivala u razdoblju korištenja ugovorenog (dopuštenog) prekoračenja.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta se primjenjuju i na sve okvirne ugovore sklopljene do dana njihova stupanja na snagu. Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta navedene u točkama II.2, III.3. u dijelu koji se odnosi na SEPA izravna terećenja i IV.12. se odnose na HRK SDD suglasnosti dane počevši od 5. lipnja 2017. godine te na suglasnosti za izravna terećenja koja se nakon prelaska iz točke XII.1. izvršavaju uslugom SEPA izravnog terećenja.

Sa suglasnostima za izravno terećenje koje platitelji nakon 5. lipnja 2017. daju Banci postupat će se kao sa HRK SDD suglasnostima nakon što primatelj plaćanja sa svojim PPU-om ugovori uslugu SEPA izravnog terećenja i prijeđe s usluge izravnog terećenja na uslugu SEPA izravnog terećenja.

Pročišćeni tekst ovih Općih uvjeta objavljen je u poslovnicama Banke te na internet stranici [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr) s tim da je u preambuli ovih Općih uvjeta naznačeno vrijeme stupanja na snagu Općih uvjeta, kao i svih njegovih izmjena i dopuna.

U Zagrebu, 15. ožujak 2019. godine.

**Privredna banka Zagreb d.d.**

<sup>41</sup> Usklađenje sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o kreditnim institucijama (Narodne novine, br. 15/18).

<sup>42</sup> Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).