

**Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.  
za jednokratne platne transakcije  
(pročišćeni tekst)**

Pročišćeni tekst Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za jednokratne platne transakcije čine Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za jednokratne platne transakcije od 26. ožujka 2013. godine koji su stupili na snagu 1. lipnja 2013. godine, izmjene i dopune od 16. svibnja 2017. godine koje su stupile na snagu 1. rujna 2017. godine, izmjene i dopune od 22. veljače 2018. godine koje su stupile na snagu 22. veljače 2018. godine, izmjene i dopune od 20. srpnja 2018. godine koje su stupile na snagu 28. srpnja 2018. godine te izmjene i dopune od 2. studenog 2022. koje stupaju na snagu 1. siječnja 2023. godine.

## 1. Uvod

1.1. Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za jednokratne platne transakcije (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti), uređuju se uvjeti pod kojima Banka, kao pružatelj platnih usluga, pruža navedene usluge potrošačima - fizičkim osobama, način pružanja tih usluga i s njima povezana međusobna prava i obveze. Na ugovorni odnos između Banke i Korisnika o jednokratnoj platnoj transakciji u dijelu u kojem nije uređen ovim Općim uvjetima, primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb s fizičkim osobama i važeći propisi.

## 1.2. Definicije

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju slijedeće značenje:

- **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  
Poslovnice Banke

Popis 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: 80002817.

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 djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja
- **korisnik/korisnik platnih usluga** – potrošač koji s Bankom sklopi ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja u skladu s odredbama navedenog ugovora i ovih Općih uvjeta
- **platitelj** – fizička osoba koja zadaje nalog za plaćanje ili daje suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje
- **primatelj plaćanja** – fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije
- **jednokratna platna transakcija** – polaganje ili podizanje novčanih sredstava od strane platitelja/primatelja plaćanja koji nema transakcijski račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.
- **nalog za plaćanje** – instrukcija koju platitelj podnosi Banci, odnosno svom PPU-u, a kojom se traži izvršenje platne transakcije
- **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 koja 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 korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog 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
- **nacionalna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj i PPU i PPU primatelja plaćanja ili samo jedan PPU koji se nalaze u Republici Hrvatskoj
- **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
- **prekogranina 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 drugoj državi članici
- **država članica** – država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru
- **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
- **treća država** – država koja nije država članica
- **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
- **Vrijeme primitka i rok izvršenja naloga za plaćanje – Terminski plan** (dalje u tekstu: Terminski plan) dokument kojim je određeno vrijeme primitka, datum izvršenja i datum valute naloga za plaćanje
- **vrijeme primitka** – trenutak kad je PPU platitelja primio nalog za plaćanje. Vrijednost navedena u stupcu Vrijeme primitka označava krajnji rok za zaprimanje naloga za plaćanje za izvršenje u istom radnom danu. Za naloge koji budu zaprimljeni nakon krajnjeg vremena za zaprimanje naloga za plaćanje za izvršenje u istom danu, svi rokovi se računaju od sljedećeg radnog dana. Sljedeći radni dan biti će datum izvršenja naloga i datum od kojeg će se računati datum valute izvršenja naloga za plaćanje u korist PPU primatelja plaćanja
- **datum izvršenja** – dan u kojem se izvršava nalog za plaćanje prema PPU primatelja plaćanja u odnosu na vrijeme i dan primitka naloga za plaćanje
- **datum valute** – datum odobrenja računa PPU primatelja, a računa se u odnosu na datum izvršenja naloga za plaćanje
- **radni dan** – dan na koji posluje PPU platitelja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti. Radni dani za izvršenje naloga za plaćanje 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 definirano neradnog dana u Republici Hrvatskoj ili neradnog dana za platni sustav putem kojeg se izvršava platna transakcija. Radni dani za izvršenje naloga za plaćanje 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.
- **platna kartica/kartica** – platni instrument koji njezinu imateljku omogućuje plaćanje robe i/ili usluga i/ili podizanje gotovog novca

- **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
- **bankomat** – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovog novca, te provjeri stanja na transakcijskom računu korisnika i drugim uslugama koje Banka pruža ili bi u budućnosti pružala putem navedenog uređaja
- **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
- **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 ili potpisom
- **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 samog samoposlužnog uređaja
- **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 poleđini ili prednjem dijelu kartice, datum važenja kartice, PIN, jednokratna zaporka i potpis korisnika kartice na kartici, jedinstveni korisnički broj koji Banka dodjeljuje korisniku usluge PBZ digitalnog bankarstva i druge vjerodajnice ovisno o kanalu korištenja i/ili platnom instrumentu
- **PIN (Personal Identification Number)** – označava personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu koju čini osobni tajni identifikacijski broj korisnika platne usluge kojeg mu, uz instrument raspolaganja, dodjeljuje izdavatelj kartice, 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
- **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
- **Tarifa Banke** - naknade Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama – građanima

## 2. Nalog za plaćanje

- 2.1. Jednokratna platna transakcija određena je nalogom za plaćanje.
- 2.2. Elementi naloga za plaćanje određeni su pozitivnim propisima i uvjetovani kanalom zaprimanja naloga i sustavom izvršenja, sukladno ovim Općim uvjetima.  
Da bi Banka mogla pravilno izvršiti nalog za plaćanje, korisnik mora dati Banci sljedeće podatke:
  - ime i prezime i adresu platitelja
  - ime i prezime ili naziv i adresu primatelja
  - JIO primatelja
  - iznos i valutu plaćanja.
- 2.3. Banka će od korisnika zatražiti i druge podatke ako je na to obvezuju posebni propisi.

## 3. Zaprimanje naloga

- 3.1. Banka zaprima naloge za plaćanje putem svojih distribucijskih kanala, sukladno ovim Općim uvjetima. Banka će zaprimiti nalog za jednokratnu platnu transakciju ako je ispravan, čitak i autoriziran, te ako ne postoje uvjeti za njegovo odbijanje.
- 3.2. Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje neposredno od strane platitelja. Krajnje vrijeme za primanje naloga za plaćanje na pojedinom kanalu Banke definirano je Terminskim planom.
- 3.3. Za platne transakcije inicirane karticom na bankomatu/POS uređaju, vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak u kojem je korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka provela postupak autentifikacije.

## 4. Ispravnost naloga za plaćanje

- 4.1. Nalog za plaćanje je ispravan ako sadrži sve propisane podatke za njegovo izvršenje i ako su ti podaci pravilno popunjeni. Platitelj odgovara za točnost i potpunost podataka navedenih na nalogu za plaćanje.
- 4.2. 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 platitelja prilikom zaprimanja naloga.
- 4.3. Osim u slučaju iz prethodne podtočke, platitelj je suglasan da Banka iznimno može izmijeniti jedinstvenu identifikacijsku oznaku primatelja plaćanja navedenu u zaprimljenoj instrukciji korisnika samo ako primatelj plaćanja na temelju posebnog naloga i ovlaštenja iz ugovora o poslovnoj suradnji s Bankom, odredi svoju novu jedinstvenu identifikacijsku oznaku. 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.
- 4.4. Ako platitelj Banci pruži pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku ili bilo koji drugi netočan obvezan podatak, ili je pak nalog u pogledu navedenih podataka nepravilno popunjen, Banka ne snosi odgovornost za pravilnost ili pravodobnost izvršenja platne transakcije.
- 4.5. Korisnik je dužan prije davanja suglasnosti za izvršenje naloga (autorizacije) obvezno provjeriti elemente i sadržaj naloga za plaćanje kojim inicira određenu jednokratnu platnu transakciju i/ili niz jednokratnih platnih transakcija.

## 5. Suglasnost (Autorizacija)

- 5.1. Jednokratna platna transakcija smatra se autoriziranom ako je platitelj dao suglasnost za njezino izvršenje.
- 5.2. Način davanja suglasnosti za izvršenje jednokratne platne transakcije ovisi o kanalu kojim je Banka zaprimila nalog kojim je određena jednokratna platna transakcija:
  - o za izvršenje naloga predanog u poslovnici Banke platitelj daje suglasnost potpisom naloga za plaćanje koji sadrži informacije o transakciji, čime preuzima obvezu predaje iznosa gotovog novca potrebnog za provedbu naloga u cijelosti, kao i iznosa naknada koje Banka naplaćuje za izvršenje;
  - o za izvršenje naloga predanog pravnoj osobi koja poslove platnog prometa obavlja u ime i za račun Banke na temelju posebnog ugovora, platitelj daje suglasnost predajom iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje naloga u cijelosti, uvećanog za pripadajuće naknade;
  - o za izvršenje naloga iniciranog na bankomatu, samoposlužnom uređaju ili POS uređaju, korisnik daje suglasnost korištenjem kartice te unošenjem PIN-a.
- 5.3. Autorizacijom naloga korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije prema uvjetima koji su mu prezentirani neposredno prije davanja suglasnosti i ovim Općim uvjetima, čime je sklopljen ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Banke i korisnika.

## 6. Izvršenje naloga

- 6.1. Banka će izvršiti ispravan i autoriziran nalog za plaćanje sukladno Terminskom planu, prema podacima navedenim u nalogu, odnosno dobivenim od platitelja, osim ako postoje uvjeti za odbijanje naloga, a naloge za uplatu i ako platitelj preda iznos gotovine potreban za izvršenje naloga i naknada za njegovo izvršenje.
- 6.2. 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.

## 7. Odbijanje naloga za plaćanje

- 7.1. Banka može odbiti nalog za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje. Banka o odbijanju i o razlozima odbijanja te o postupcima za ispravljanje grešaka koje su uzrokovale odbijanja obavještava platitelja, osim ako je zakonom ili drugim propisom drugačije određeno Banka će obavijest o odbijanju naloga za plaćanja naplatiti platitelju sukladno Tarifi Banke.
- 7.2. Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje koji ispunjava sve uvjete navedene u točkama 3., 4., 5. i 6. ovih Općih uvjeta, ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma i internim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa ili odluci nadležnog tijela.

## 8. Opoziv naloga za plaćanje

- 8.1. Platitelj može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka zaprimila potpisani nalog i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije no što je započela proces njegova izvršenja.
- 8.2. Nalog predan korištenjem kartice na bankomatu, samoposlužnom uređaju ili POS uređaju ne može se opozvati nakon što je autoriziran.

## 9. Naknade

Za izvršenje jednokratne platne transakcije, Banka će platitelju obračunati i naplatiti naknadu sukladno važećoj Tarifi Banke.

## 10. Obavješćavanje

- 10.1. Banka će, prije nego što se korisnik platnih usluga obveže ponudom ili ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji (bez obzira na oblik ili način sklapanja tog ugovora) dati ili učiniti raspoloživim korisniku platnih usluga na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču

podataka, sve prethodne ključne informacije o tome koje mu podatke treba dati u svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje i/ili treba li u tu svrhu dati i JIO oznaku primatelja plaćanja odnosno platitelja, o maksimalnom roku izvršenja platne usluge, ukupnom iznosu svih naknada i o iznosu svake pojedine naknade, o tečaju, ako platna transakcija uključuje preračunavanje valute te druge relevantne informacije potrebne za izvršenje pojedine platne transakcije.

- 10.2. Banka će, odmah nakon primitka naloga za plaćanje, dati platitelju, bez naknade, sljedeće informacije o platnoj transakciji:
  - referenciju koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
  - iznos platne transakcije,
  - iznos naknade i eventualne kamate koje plaća platitelj,
  - datum primitka naloga.
  - tečaj
- 10.3. Platitelj svoju suglasnost glede pruženih mu informacija i primjene ovih Općih uvjeta daje autorizacijom naloga.
- 10.4. Nakon izvršenja platne transakcije, Banka će platitelju, odmah, bez naknade, predati primjerak dokumenta s informacijama navedenim u točki 10.2.
- 10.5. Kod isplate gotovine na bankomatu/POS uređaju korištenjem kartice izdane od strane drugog PPU-a, korisniku je informacije iz točke 10.2., vezano za platnu transakciju, dužan osigurati PPU s kojim korisnik ima sklopljen ugovor temeljem kojega mu je izdao karticu. Banka u ovom slučaju nije obvezna korisniku dati informacije koje mu je, vezano za izdavanje i korištenje kartice kao platnog instrumenta, dužan dati njegov PPU temeljem okvirnog ugovora.

## 11. Odgovornost

- 11.1. Korisnik je dužan izvijestiti Banku o neautoriziranoj ili neizvršenoj platnoj transakciji ili o neurednom ili nepravodobnom izvršenju platne transakcije odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana zaprimanja naloga, pod prijetnjom gubitka prava na povrat i drugih prava propisanih zakonom. Uz obavijest platitelj je dužan dostaviti Banci informacije o platnoj transakciji iz točke 10.2., radi identifikacije transakcije. Banka omogućava svakodobnu raspoloživost sredstava za primitak ove obavijesti osobno u poslovnicama/ispostavama Banke, poštom na adresu Privredna banka Zagreb d.d., Praćenje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima, 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 dužna poduzeti razumne mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima izvijestiti platitelja.
- 11.2. Ako korisnik platne usluge osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vrijeme izvršena, a Banka ne dokaže da je autentifikacija platne transakcije bila provedena, da je platna transakcija autorizirana, pravilno evidentirana i proknjižena, da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak dužna je platitelju odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti iz točke 11.1. ovih Općih uvjeta, izvršiti povrat iznosa transakcije, uračunavajući u povrat i sve naknade koje je u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom naplatila, uvećano za pripadajuće kamate. Ako Banka dokaže da je primatelj plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu s nalogom za plaćanje i da je platna transakcija izvršena prema jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci koju je naveo platitelj, nije dužna Korisniku izvršiti povrat. Banka nije dužna izvršiti povrat novčanih sredstava ako ima opravdan razlog za sumnju na prijevaru i ako o navedenom razlogu obavijesti Hrvatsku narodnu banku. Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije, ali ukupno najviše do iznosa 50,00 eura ako je izvršenje posljedica zlorabe platnog instrumenta. Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije ako su neautorizirane platne

transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika pružatelja platne usluge ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane.

- 11.3. Banka ne odgovara korisniku za povrat niti za neizvršenje platne transakcije:
- ako je neizvršenje, neuredno izvršenje ili izvršenje sa zakašnjenjem autorizirane platne transakcije ili izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica izvanrednih i nepredvidljivih okolnosti na koje Banka ne može ili unatoč svim naporima ne uspijeva utjecati
  - ako je korisnik dostavio Banci na izvršenje krivotvoren nalog za plaćanje
  - ako obveza izvršenja platne transakcije proizlazi iz zakona ili drugog propisa koji obvezuju Banku
  - 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 zaprimanja naloga

## 12. Pritužbeni postupci i postupci mirenja<sup>1</sup>

- 12.1. Ako korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava ugovora ili ovih Općih uvjeta, zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može joj uputiti svoj prigovor. Uz prigovor iz prethodnog stavka, Korisnik platne usluge obavezan je priložiti nalog za plaćanje iz točke 10.2. ovih Općih uvjeta koji mu je Banka uručila ili učinila dostupnim na drugom trajnom nosaču podataka. Prigovor se podnosi u pisanom obliku u poslovnica/ispostavama Banke ili poštom na adresu Privredna banka Zagreb d.d., Praćenje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima, Radnička cesta 44, 10000 Zagreb ili elektroničkim putem na adresu [pbz365@pbz.hr](mailto: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.
- 12.2. Korisnik koji smatra da je Banka postupila protivno odredbama ugovora ili da nije ispunila svoje zakonske obveze, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.
- 12.3. 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](mailto: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.
- 12.4. Za sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora proizašlog iz Općih uvjeta, Klijent i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

<sup>1</sup> Usklađenje sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o kreditnim institucijama (Narodne novine, br. 15/18).



### 13. Završne i prijelazne odredbe

- 13.1. Sastavni dio ovih Općih uvjeta su
  - o Terminski plan
  - o Tarifa Banke
- 13.2. Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internet stranicama Banke, na adresi [www.pbz.hr](http://www.pbz.hr) i u svim poslovnicama Banke.
- 13.3. Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i korisnika koristi se hrvatski jezik i latinično pismo, osim ako Banka i korisnik ne ugovore drugačije.
- 13.4. Korisnik ima pravo u bilo kojem trenutku zahtijevati informacije o platnoj transakciji i Opće uvjete u papirnatom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka, a Banka mu ih je dužna staviti na raspolaganje, osim ako su protekli zakonski rokovi čuvanja dokumentacije o pojedinoj platnoj transakciji.
- 13.5. Ovi Opći uvjeti sastavljeni su u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, koji se primjenjuju i za njihovo tumačenje.
- 13.6. Izmjene i dopune Općih uvjeta od 20. srpnja 2018. godine, koje su stupile na snagu 28. srpnja 2018. godine donijele su se radi usklađenja sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/18). Izmjene i dopune Općih uvjeta od 2. studenog 2022. godine koje stupaju na snagu 1. siječnja 2023. godine donose se radi usklađenja sa Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj (Narodne novine br. 57/2022) i Zakonom o izmjenama i dopuni Zakona o platnom prometu (Narodne novine, br. 114/22).

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, 2. studenog 2022.

**Privredna banka Zagreb d.d.**