PRIVREDNA BANKA ZAGREB
Intesa Sanpaolo Group

Pročišćeni tekst Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb za revolving kredite koji su vezani za Mastercard i Visa Classic[1] kreditne kartice [revolving] čine Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb za revolving kredite koji su vezani za Mastercard i Visa Classic revolving kartice (3. prosinca 2013. godine), te izmjene i dopune (od 1. kolovoza 2015. godine., 20. prosinca 2017. godine, 28. srpnja 2018. godine, 1. listopada 2018. godine, 1. listopada 2020. godine, 1. prosinca 2020. godine, 27. prosinca 2021. godine, 1. siječnja 2023.[2] godine, od 1. ožujka 2024. godine, 20. ožujka 2025. godine te od 1. siječnja 2026. godine)

Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb za revolving kredite koji su vezani za Mastercard i Visa Classic kreditne kartice [revolving] (pročišćeni tekst)

Uvodne odredbe

Članak 1.

Ovim Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb, za revolving kredite koji suvezani za Mastercard i Visa Classic kreditne kartice [revolving][3] uređuju se uvjeti po kojima Banka, kao ovlašteni izdavatelj Mastercard i Visa Classic kreditne kartice [revolving] pruža usluge izdavanjai korištenja Mastercard i Visa Classic kreditnih kartica [revolving] fizičkim osobama, kao i prava i obveze pod kojima Banka odobrava revolving kredite korisnicima Mastercard i Visa Classic kreditnih kartica [revolving].

Značenje pojmova

Članak 2.

- **Opći uvjeti** – Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb za revolving kredite koji su vezani za Mastercard i Visa Classic kreditne kartice [revolving], a primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb s fizičkim osobama, Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb za platni promet s fizičkim osobama - potrošačima i Općim uvjetima Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama.
- **Banka** – Privredna banka Zagreb d.d. Zagreb, Radnička cesta 50, kreditna institucija i pružatelj platnih usluga, te ovlašteni izdavatelj Mastercard i Visa Classic kreditnih kartica [revolving] u skladu sovim Općim uvjetima, upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu, pod brojem upisa: 080002817,OIB: 02535697732, račun: HR6423400091000000013, BIC/SWIFT:PBZGHR2X, Internet stranica: www.pbz.hr

  Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke.
- **Kreditna kartica [revolving]** – međunarodna Mastercard ili Visa Classic – kreditna kartica [revolving], personalizirani platni instrument koji Banka izdaje osnovnom korisniku i na njegov zahtjev dodatnom korisniku, koji njezinom imatelju omogućuje plaćanje roba i/ili usluga, bilo preko prodajnog mjesta i/ili na daljinu i/ili za podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na

[1] Od 1.3.2024. godine Banka prestaje izdavati Visa Classic kreditne kartice [revolving] novim korisnicima i odobravati im revolving kredite koji su vezani uz Visa Classic kreditnu karticu [revolving]. Postojeći ugovori o revolving kreditu vezani uz Visa Classic kreditnu karticu [revolving] i nadalje su na snazi i izvršavaju se sukladno odredbama iz tih ugovora i ovih Općih uvjeta te korisnik i nadalje koristi revolving kredit putem već izdane Visa Classic kreditne kartice sukladno sklopljenom ugovoru.

[2] Usklađenje sa Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj (Narodne Novine, br. 57/2022) i Uredbom (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 te Uredbom Vlade Republike Hrvatske o izmjeni zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, br. 156/2022).

[3] Usklađenje sa Odlukom HNB o najreprezentativnijim uslugama povezanima s računom za plaćanje i Uredbom EU2018/32 s primjenom od 1.11.2018.

bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju (dalje u tekstu: revolving kartica ili kartica). Kartica je vlasništvo Banke i nije prenosiva. Kartica u smislu ovih Općih uvjeta podrazumijeva i platni instrument na temelju kartice definiran Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima, ako Banka temeljem ove kartice odluči izdavati takav platni instrument, o čemu će obavijestiti korisnike putem svojih distribucijskih kanala.

- **Pristupnica** – zahtjev za izdavanje Mastercard ili Visa Classic revolving kartice, potpisom kojeg se prihvaćaju Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb za revolving kredite koji su vezani za Mastercard i Visa Classic kreditne kartice [revolving], Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb s fizičkim osobama, Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb za platni promet s fizičkim osobama - potrošačima i Opći uvjeti Privredne banke Zagreb d.d., Zagrebu kreditnom poslovanju s fizičkim osobama.
- **Korisnik kartice** – potrošač - fizička osoba, koja u transakcijama obuhvaćenim ovim Općim uvjetima djeluje izvan gospodarske djelatnosti i slobodnog zanimanja; koja je s Bankom sklopila ugovor temeljem potpisa pristupnice i prihvatom Općih uvjeta, te kojoj je Banka prihvatila zahtjev za izdavanjem kartice i kojoj je izdala karticu. Ovisno o uvjetima koje ispunjava, može imati status Osnovnog ili Dodatnog korisnika.
- **Osnovni korisnik** – osnovni korisnik Mastercard ili Visa Classic revolving kartice kojemu Banka izdaje karticu temeljem sklopljenog ugovora na način definiran ovim Općim uvjetima, a čije je ime ispisano na kartici.
- **Dodatni korisnik** – dodatni korisnik Mastercard ili Visa Classic revolving kartice, kojem Banka izdaje karticu na njegov zahtjev i na zahtjev osnovnog korisnika, temeljem potpisa pristupnice i prihvata ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb s fizičkim osobama, Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb za platni promet s fizičkim osobama - potrošačima i Općih uvjeta Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama, a čije je ime ispisano na kartici.
- **Revolving kredit** – okvirni iznos kredita s automatskim obnavljanjem, bez roka dospijeća, kojeg Banka odobrava osnovnom korisniku u skladu sa ovim Općim uvjetima.
- **Korisnik revolving kredita** – osnovni korisnik Mastercard ili Visa Classic revolving kartice, kojem Banka odobrava revolving kredit.
- **Troškovi** – svi iznosi transakcija nastali korištenjem kartice u obračunskom razdoblju za koje se tereti račun osnovnog korisnika, uključivo troškovi upisnine, godišnje članarine, naknada, kamate na revolving kredit, zatezne kamate, kao i svi drugi troškovi koji nastaju u svezi s korištenjem kartice sukladno Tarifi Banke.
- **Obračunsko razdoblje** – vremensko razdoblje između izdavanja dva izvatka koje u pravilu traje 30 dana.
- **Prodajno mjesto** – poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu kao platni instrument za bezgotovinsko plaćanje robe i/ili usluga.
- **Isplatno mjesto** – poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu za izvršenje platnih transakcija isplate gotovog novca na POS uređaju.
- **Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto umreženo na Internet koje prihvaća karticu kao platni instrument za bezgotovinsko plaćanje isključivo putem Interneta.
- **Interni kreditni rejting** - ocjena boniteta i kreditne sposobnosti korisnika revolving kredita odnosnomjera kreditnog rizika, koja se temelji na skupu svojstava korisnika revolving kredita kao što su primanja, zaduženost te trenutna i povijesna urednost korisnika revolving kredita u podmirivanju obveza prema Banci i članicama PBZ Grupe[4], te ostale ekonomske značajke korisnika.
- **OSR /OSR sustav -** Osnovni sustav registra je sustav obrade i razmjene podataka o postojećim ipodmirenim ili na drugi način zatvorenim novčanim obvezama Korisnika, neovisno o njihovoj ulozi u novčanoj obvezi (dužnik, sudužnik, jamac) između kreditnih institucija i financijskih institucija kao korisnika OSR sustava posredstvom Hrvatskog registara obveza po kreditima d.o.o. (HROK) za

[4] Informacija o članicama PBZ Grupe dostupna je na www.pbz.hr.

potrebe procjene kreditne sposobnosti i/ili upravljanja kreditnim rizikom.

- **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** – elektronički uređaj na prodajnom mjestu namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga; ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om ili potpisom.
- **POS uređaj na isplatnom mjestu** – elektronički uređaj na isplatnom mjestu namijenjen izvršenju platnih transakcija isplate gotovog novca; ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om ilipotpisom.
- **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.
- **PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj korisnika kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju i autorizaciju PIN-om. PIN jepersonalizirana sigurnosna vjerodajnica.
- **Tarifa Banke** – Naknade Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama - građanima.
- **Autentifikacija** – postupak koji Pružatelju platnih usluga (dalje: pružatelj platne usluge i/ili PPU) omogućuje provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica korisnika platnihusluga. Ako autentifikacija obuhvaća uporabu dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategorijuznanja (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.
- **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** - personalizirana obilježja koja korisniku dodjeljuje Banka u svrhu autentifikacije (identifikacije) 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 i druge vjerodajnice ovisno o kanalu korištenja i/ili platnom instrumentu.
- **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.

Izdavanje kartice

Članak 3.

Kartica se može izdati poslovno sposobnoj punoljetnoj osobi, državljaninu Republike Hrvatske, s prebivalištem u Republici Hrvatskoj, koja ispunjava uvjete za izdavanje kartice sukladno ovim Općim uvjetima i kojoj Banka odobri izdavanje kartice i revolving kredit, te koja potpiše i preda potpisanu pristupnicu u poslovnici Banke ili putem *On-line bankarstva* [PBZ digitalno bankarstvo] iliputem drugog distribucijskog kanala (npr. PBZ Card d.o.o.).
Potpisom pristupnice podnositelj zahtjeva prihvaća ove Opće uvjete, te Opće uvjete poslovanja

Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb s fizičkim osobama, Opće uvjete poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima i Opće uvjete Privredne banke Zagreb d.d., Zagreb u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama.
Ugovor je sklopljen prihvatom zahtjeva podnositelja od strane Banke o čemu ga Banka obavještava izdavanjem kartice te njezinom aktivacijom od strane Korisnika.
Korisnik je obvezan karticu odmah po primitku potpisati. U protivnom preuzima punu odgovornost za štetu koja bi nastala neovlaštenim korištenjem kartice.
Na zahtjev osnovnog korisnika, Banka može drugoj osobi izdati dodatnu karticu u svojstvu dodatnog korisnika.
Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se i na dodatnog korisnika.

Odobravanje revolving kredita

Članak 4.

Osnovnom korisniku kartice Banka, sukladno uvjetima kreditiranja, odobrava revolving kredit u okvirnom iznosu u eurima, koji se koristi za plaćanje roba i usluga te podizanje gotovog novca.
Radi ostvarenja prava na kredit, te u svrhu procjene kreditnog rizika, podnositelj zahtjeva, na zahtjev Banke, dostavlja potrebne podatke i dokumentaciju. Banka može od podnositelja zahtjevazatražiti jedan ili više instrumenata osiguranja naplate.
Podnositelj zahtjeva je obvezan uredno podmirivati sve financijske obveze prema Banci i članicama PBZ Grupe na dan dospijeća svake pojedine obveze (npr. plaćanje anuiteta kredita plaćanje rate leasinga na dan dospijeća) kao i ispunjavati sve druge uvjete iz ovih Općih uvjeta kako bi mu Banka odobrila revolving kredit. Prilikom donošenja odluke o visini iznosa revolving kredita Banka procjenjuje kreditnu sposobnost podnositelja zahtjeva, kao i urednost u podmirivanju obveza podnositelja zahtjeva i s njim povezanim osobama[5] po svim postojećim financijskim obvezama na dan dospijeća obveza u Banci/članici PBZ Grupe[6] pri čemu Banka može koristiti interne podatke koje je saznala na osnovi pružanja usluga svojim klijentima (interni kreditni rejting) kao i eksterne podatke iz OSR sustava (uključujući obveze u Banci/članici PBZ Grupe ili drugim bankama i financijskim institucijama po kojima je Korisnik revolving kredita ujedno dužnik, sudužnik ili jamac).
Prije sklapanja ugovora, Banka u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju, na temelju važećih kreditnih uvjeta Banke, pravodobno podnositelju zahtjeva pruža informacije potrebne zadonošenje odluke o sklapanju ugovora o revolving kreditu.
Visina odobrenog revolving kredita promjenjiva je i može se naknadno smanjiti ili povećati tijekom ugovornog odnosa ovisno o procjeni rizika, bonitetu i financijskoj sposobnosti Korisnika revolving kredita, te urednosti poslovanja Korisnika revolving kredita i s njim povezanim osobama u Banci/članicama PBZ Grupe/drugim kreditnim i financijskim institucijama uključujući i obveze po kojima je ujedno dužnik, sudužnik ili jamac, a temeljem internih i eksternih podataka kojima Banka raspolaže.
Korisnik revolving kredita prihvaća da Banka ima pravo odrediti i mijenjati maksimalni iznos odobrenog revolving kredita ovisno o uvjetima iz prethodnog stavka o čemu ga Banka obavještava na ugovoreni način.
Korisnik revolving kredita može u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana počevši od dana sklapanja ugovora odustati od ugovora, ali je o tome, prije isteka navedenog roka, dužan pisanim putem izvijestiti Banku.
U slučaju iz prethodnog stavka korisnik revolving kredita dužan je bez odgode i ne kasnije od 30

[5] Povezanim osobama smatra se i obrt koji je u vlasništvu Korisnika kao i korisnik kredita po kojemu je Korisnik prekoračenja sudužnik (zajednička kreditna izloženost).

[6] Smjernice EBA/GL/2016/07 o primjeni definicije statusa neispunjavanja obveza na temelju članka 178. Uredbe (EU) br. 575/2013 (Smatra se da je Korisnik i s njim povezane osobe u statusu neispunjavanja obveza ako Korisnik i s njim povezane osobe kasni u ispunjavanju dospjelih financijskih obveza prema Banci i/ili članicama PBZ Grupe više od 90 dana uzastopno, te je iznos ukupnog duga po svim financijskim obvezama veći od trenutno važećeg praga materijalnosti koji iznosi 100 eur i 1% ukupne izloženosti PBZ Grupe prema Korisniku (ukupnu izloženost čini zbroj svih financijskih obveza Korisnika u PBZ Grupi: krediti, kartice, prekoračenja)).

(slovima: trideset) dana od dana kada je Banci poslao pisanu obavijest o odustanku, otplatiti Banci iskorišteni revolving kredit i pripadajuću kamatu za razdoblje od dana korištenja revolving kredita pa do dana njegove otplate.

Korištenje kartice i revolving kredita

Članak 5.

Revolving kredit koristi se putem kartice. Korištenjem kartice smanjuje se raspoloživi iznos odobrenog kredita za sve troškove učinjene karticom na prodajnim mjestima, isplatnim mjestima te bankomatima u zemlji i u inozemstvu, a otplata kredita obnavlja raspoloživi saldo do iznosa odobrenog revolving kredita.
Korisnik kartice ima pravo istu koristiti za plaćanje roba i/ili usluga na prodajnom mjestu i/ili na daljinu i/ili za podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju koji nose oznaku prihvata Mastercard i/ili Visa kartica, uz obvezu ispunjenja uvjeta propisanih ovim Općim uvjetima.
U cilju dodatne sigurnosti korisnika kartice Banka, a u okviru raspoloživog iznosa limita potrošnje, određuje maksimalne dnevne limite za korištenje kartice za plaćanja i isplatu gotovog novca. Osim limita potrošnje Banka određuje i limite za kartične transakcije odobrenja. Visina limita korisnicima kartice dostupna je i na internetskoj stranici Banke i u poslovnicama Banke.
Banka pridržava pravo ograničiti korisnika na daljnje povlačenje iznosa odobrenog revolving kredita/blokirati platni instrument kredita ako:

- utvrdi da Korisnik revolving kredita i s njim povezane osobe ne ispunjavaju obveze na dan dospijeća pojedine financijske obveze u Banci/članici PBZ Grupe (primjerice kašnjenje u otplati kredita i dr.)7
- ocjena rizičnosti Korisnika revolving kredita temeljem dostupnih internih podataka o poslovanju Korisnika revolving kredita i s njim povezanih osoba po bilo kojoj bankovnoj ili financijskoj usluzi u Banci i/ili članicama PBZ Grupe (primjerice kašnjenje u otplati kredita, račun u blokadi, nedopušteno prekoračenje i sl.), internog kreditnog rejtinga i drugih pokazatelja nije prihvatljiva
- ocjena rizičnosti Korisnika revolving kredita temeljem eksternih podataka koje je Banka saznala razmjenom s drugim kreditnim institucijama i članicama njihovih grupa, te financijskim institucijama, pribavljanjem i korištenjem podataka iz dostupnih kreditnih registara odnosno sustava prikupljanja, razmjene i pružanja podataka koje su organizirale kreditne/financijske institucije (OSR sustav) ili na drugi odgovarajući način nije prihvatljiva
- se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe okvirnog ugovora i/ili ugovora o revolving kreditu ili
- u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.

Za ponovno stjecanje statusa urednog ispunjavanja obveza odnosno ponovno stjecanje prava na korištenje revolving kredita, Korisnik revolving kredita i s njim povezane osobe dužne su najmanje 90 dana kontinuirano podmirivati sve svoje financijske obveze prema Banci i članicama PBZ Grupe na dan dospijeća svake pojedine obveze.
Ograničeno korištenje revolving kredita/blokada platnog instrumenta iz ovog članka može trajati i nakon proteka razdoblja iz prethodnog stavka, ako Banka utvrdi da postoji bilo koji razlog za daljnje ograničenje korištenja revolving kredita/blokadu platnog instrumenta iz ovog članka, a na temelju procjene rizika i provjere podataka kao što su primjerice visina i stabilnost prihoda, kreditna izloženost u Banci i članicama PBZ Grupe, drugim kreditnim institucijama i članicama njihovih grupa te financijskim institucijama, trenutna i povijesna urednost ispunjavanja ugovornih obveza prema Banci i članicama PBZ Grupe i drugim kreditnim i financijskim institucijama, uključujući i obvezama po kojima je Korisnik revolving kredita ujedno dužnik, sudužnik ili jamac u Banci/članicama PBZ Grupe ili drugim kreditnim ili financijskim institucijama te drugi čimbenici koji mogu utjecati na povećanje rizika i uredno ispunjavanje financijskih obveza prema Banci i

7 eng. default

članicama PBZ Grupe (interni i eksterni podatci).
Nakon što prestanu postojati razlozi za ograničenje iz ovog članka Banka će deblokirati platni instrument.

5.1. Suglasnost i opoziv suglasnosti za izvršenje platne transakcije (Autorizacija)

Platna transakcija koju je inicirao korisnik kartice je autorizirana ako je korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije.
Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije:

- umetanjem ili prinošenjem kartice ili platnog instrumenta na temelju kartice POS uređaju na prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz POS uređaja,
- umetanjem ili prinošenjem kartice ili platnog instrumenta na temelju kartice POS uređaju na isplatnom mjestu radi podizanja gotovog novca te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem potvrde o transakciji generiranoj iz POS uređaja na isplatnom mjestu,
- umetanjem ili prinošenjem kartice ili platnog instrumenta na temelju kartice bankomatu i
- unošenjem PIN-a u bankomat,
- unošenjem podataka s kartice uključivo personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica zahtijevanih na Internetskom prodajnom mjestu, odnosno unošenjem korisničkog imena i/ili lozinke pod kojim je kartica Korisnika registrirana kao platni instrument za kupnju putem interneta
- davanjem putem telefona ili pisanim putem personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica koje zahtjeva prodajno mjesto u trenutku zaprimanja naloga za izvršenje transakcije,
- na pojedinim prodajnim mjestima za naplatu cestarina ili naknada za parkiranje na kojima je PPU primatelja plaćanja u skladu s važećim propisima definirao iniciranje elektroničkih transakcija bez potpisa korisnika ili utipkavanja PIN-a, Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje takvih transakcija umetanjem ili prinošenjem kartice ili platnog instrumenta na temelju kartice POS uređaju ili samoposlužnom uređaju.

Način davanja suglasnosti za platne transakcije inicirane na način koji nije definiran ovim Općim uvjetima uređen je ugovorom, Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. Zagreb za platni promet s fizičkim osobama - potrošačima i eventualnim posebnim uvjetima za pojedinu dodatnu uslugu (npr. Virtualna kartica kao platni instrument na temelju kartice i usluga Digitalnog novčanika).
Korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije (naloga za plaćanje) nakon što je ista autorizirana.
Banka je kao pružatelj platne usluge i izdavatelj platnog instrumenta u obvezi prilikom iniciranja elektroničkih platnih transakcija primjenjivati odnosno zahtijevati primjenu pouzdane autentifikacije osim u slučajevima kada su važećim propisima dopušteni izuzetci, ovisno o iznosu transakcije, broju ili ukupnom iznosu uzastopnih transakcija, primatelju plaćanja ili drugim kriterijima koji su predviđeni važećom regulativom. U slučajevima u kojima je dopušteno na temelju propisanih kriterija ne primijeniti ili ne zahtijevati primjenu pouzdane autentifikacije, sama činjenica da ona nije zahtijevana ili provedena ne znači sama po sebi da transakcija nije autorizirana na ugovoreni način.

5.2. Primitak i izvršenje naloga za plaćanje

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak u kojem je korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka provela postupak autentifikacije.
Zaprimljeni nalog Banka će izvršiti uz uvjet da je od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja zaprimila nalog za terećenje. Banka će zaprimljeni nalog izvršiti sukladno uvjetima kartične platne sheme.

5.3. Neautorizirane platne transakcije

Korisnik je dužan odmah po saznanju obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja kartice. U protivnom korisnik gubi prava koja mu po toj osnovi pripadaju, osim ako je Banka propustila staviti na raspolaganje korisniku informacije o toj platnoj transakciji na način i pod uvjetima iz članka 7. i 10. ovih Općih uvjeta.

Banka će odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon primitka obavijesti korisnika, opozvati terećenje po kartici za iznos koji odgovara iznosu neautorizirane transakcije, uvećano zapripadajuće kamate i naknade.

Neovisno o prethodnim stavcima, korisnik kartice odgovora za izvršene neautorizirane platne transakcije ukupno najviše do iznosa 50,00 eura ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zlouporabe kartice.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

- ako gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja
- ne autorizirane platne transakcije,
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika, zastupnika ili podružnice pružatelja platnih usluga ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane,
- ako pružatelj platnih usluga nije osigurao odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenom korištenju,
- ako pružatelj platnih usluga platitelja ne zahtijeva ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja
- ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta,
- za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je korisnik izvršio prijavu sukladno
- članka 9. ovih Općih uvjeta, osim ako je postupao s namjerom prijevare.

Ako je korisnik kartice postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz članka 9. ovih Općih uvjeta, on odgovara za neautorizirane platne transakcije u punom iznosu.

Redovna kamata i kamata po dospijeću

Članak 6.

Na iznos iskorištenog kredita Banka obračunava kamatu po fiksnoj kamatnoj stopi u obračunskom razdoblju koje je jednako vremenu valjanosti kartice osnovnog korisnika iz članka 11. ovih Općih uvjeta. Ako tijekom roka valjanosti kartice dođe do izdavanja nove kartice s novim rokom valjanosti, bilo na zahtjev Korisnika ili iz nekog drugog razloga (primjerice zlouporaba, gubitak kartice i dr.), Banka će u sljedećem obračunskom razdoblju obračunavati kamatu po fiksnoj kamatnoj stopi koja će važiti u vrijeme izdavanja nove kartice. Zamjena kartice radi usklađivanja s regulatornim/sigurnosnim zahtjevima ne smatra se novim izdavanjem kartice (primjerice, zamjena kartica koje podržavaju autorizaciju potpisom, karticama opremljenim čipom koje podržavaju autorizaciju PIN-om u okviru postupka tzv. sigurne ili pouzdane autentifikacije (eng. SCA)).

O visini kamatne stope koja će se primjenjivati u sljedećem razdoblju Banka obavještava osnovnog korisnika sukladno članku 7. ovih Općih uvjeta.

Novo obračunsko razdoblje za obračun kamate na način iz ovog članka počinje teći od dana izdavanja nove kartice osnovnom korisniku ili (i) ako osnovni korisnik prije isteka roka važenja postojeće kartice preuzme novu karticu ili (ii) od dana preuzimanja kartice istekom redovnog roka valjanosti iz članka 11. ovih Općih uvjeta.

Kamata na revolving kredit obračunava se primjenom linearne metode, na iskorišteni iznos revolving kredita. Važeće kamatne stope dostupne su korisniku revolving kredita u poslovnim prostorijama Banke u kojima se obavlja poslovanje s fizičkim osobama i na Internet stranici Banke www.pbz.hr, kao i putem izvatka iz članka 7. Općih uvjeta.

Banka sukladno metodologiji definiranoj aktom Hrvatske narodne banke kojim se uređuje efektivna kamatna stopa (EKS) izračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu koja odražava ukupan trošak revolving kredita.
Na dospjele, nepodmirene obveze, osim u mjeri u kojoj je to zapriječeno mjerodavnim propisima, Banka će za razdoblje zakašnjenja obračunavati i naplaćivati zakonsku zateznu kamatu, koja je promjenjiva u skladu s propisima, a koja se određuje za svako polugodište, uvećanjem referentne stope za tri postotna poena pri čemu se za prvo polugodište primjenjuje referentna stopa koja je na snazi na dan 1. siječnja, a za drugo polugodište koja je na snazi na dan 1. srpnja te godine. Referentna stopa je kamatna stopa koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja ili granična kamatna stopa proizašla iz natječajnih postupaka za varijabilnu stopu za posljednje glavne operacije refinanciranja Europske središnje banke[8]. Hrvatska narodna banka objavljuje u Narodnim novinama kamatnu stopu Europske središnje banke koja je na snazi 1. siječnja i 1. srpnja.
Zatezna kamata se obračunava dekurzivno, uz primjenu jednostavnog kamatnog računa.

Otplata revolving kredita i podmirenje obveza po kartici

Članak 7.

Osnovni korisnik kartice dužan je mjesečno platiti obvezni minimalni iznos mjesečne otplate iskorištenog revolving kredita koji se određuje u postotku od iznosa iskorištenog revolving kredita odnosno minimalnom fiksnom iznosu. Postotak obveznog, minimalnog iznosa mjesečne otplate kredita je promjenjiv, određuje ga Banka sukladno uvjetima kreditiranja, a o njemu se osnovni korisnik kartice obavještava pisanim ili elektroničkim putem, putem izvatka.
Ukupan iznos troškova po osnovu osnovne kartice, dodatne kartice, platnog instrumenta na temelju kartice ako je ugovoren, uključujući upisninu, godišnju članarinu, naknadu, kamatu na revolving kredit, EKS, zateznu kamatu, eventualne ostale troškove prisilne naplate i druge troškove, u skladu s Tarifom Banke važećom u trenutku sklapanja ugovora, o kojem se osnovnog korisnika obavještava putem izvatka, dospijevaju na naplatu dospijećem prvog sljedećeg izvatka o učinjenim troškovima, koji se izdaje nakon nastanka opisanih troškova.
U navedenom izvatku Banka će osnovnom korisniku kartice dati informacije o učinjenim transakcijama.
Osnovni korisnik kartice na pristupnici određuje način otplate kredita, te na pristupnici navodi broj računa kojeg je odredio za podmirenje obveza po kreditu i kartici ili za podmirenje obveza određuje samostalne uplate u korist revolving kredita i kartice. Ako osnovni korisnik kartice u pristupnici navede broj računa kao način plaćanja, potpisivanjem pristupnice daje ovlaštenje Banci da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti Banka tereti njegov račun za iznose dospjelih obveza po kreditu i kartici.
Osnovni korisnik kartice može tijekom trajanja ugovora o revolving kreditu odustati od računa koji je u pristupnici odredio kao račun za podmirenje obveza po kreditu i kartici. U tom slučaju, kao i u drugim slučajevima zatvaranja računa sukladno odredbama Okvirnog ugovora, osnovni korisnik obvezan je podmirivati obveze po revolving kreditu uplatom u korist revolving kredita.
Potpisom pristupnice osnovni korisnik potvrđuje da je upoznat s visinom naknade za vođenje računa kojeg je u pristupnici odredio kao račun za podmirenje obveza kao i o pravu na odustanak od računa za plaćanje kredita u bilo kojem trenutku trajanja ugovornog odnosa, bez dodatnih troškova i bez utjecaja na uvjete korištenja revolving kredita i kartice.
Ovisno o valuti transakcije iz inozemstva, 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. Transakcije koje dospiju u valuti USD konvertirat će se u eure prema prodajnom tečaju za devize Banke, važećem na dan knjiženja transakcije na račun revolving kredita, koji je dostupan u poslovnicama Banke, na Internet stranicama Banke www.pbz.hr i na kontakt telefone iz obavijesti koja je uručena korisniku prilikom preuzimanja kartice.

[8] Usklađenje s Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona obveznim odnosima (Narodne novine, br. 155/2023).

Mastercard i Visa kartične platne sheme na internetskim stranicama www.mastercard.com i www.visaeurope.com, putem usluge preračuna valuta, pružaju informaciju o indikativnom iznosu preračuna valuta primjenom pravila konverzije i tečajeva kartičnih platnih shema.
Ako dospjeli dug nije podmiren, osnovni korisnik kartice prihvaća da Banka - bez ikakve njegove daljnje suglasnosti i obavijesti može dospjeli, a nepodmireni dug naplatiti iz raspoloživih sredstava sa svih njegovih računa koji se vode u Banci sve dok se isti ne naplati u cijelosti.
Iz uplata Korisnika kredita namiruju se prvo troškovi, zatim kamate (zatezna i redovna) i glavnica.
Korisnik kartice može uplatiti i veći iznos od iznosa koji dospijeva na naplatu, a koji je iskazan na izvatku, odnosno otplatiti kredit u cijelosti, uplatom u korist revolving kredita.
Na prijevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog dospjelog duga po revolving kreditu i kartici, Banka ne obračunava kamatu.
Za sve troškove nastale korištenjem dodatne kartice, odgovoran je osnovni korisnik kartice, a dodatni korisnik kartice je solidarno odgovoran s osnovnim korisnikom kartice za sve troškove učinjene dodatnom karticom.

Tarifa Banke

Članak 8.

Vrsta i visina naknada, troškova, upisnine, članarine koje Banka može naplatiti po kartici propisana je Tarifom Banke, te Banka za vrijeme trajanja ugovornog odnosa naplaćuje osnovnom korisniku samo one troškove, naknade, članarine upisnine i dr. koji su bili sadržani u Tarifi Banke u vrijeme sklapanja ugovora.
U slučaju otkaza/raskida kartice Banka će osnovnom korisniku kartice vratiti dio naplaćene godišnje članarine razmjeran vremenu od otkaza kartice do kraja razdoblja za koje je članarina plaćena.

Pravila postupanja s karticom

Članak 9.

Korisnik kartice je dužan koristiti se karticom u skladu s odredbama ugovora i ovim Općim uvjetima.
Korisnik kartice je osobito dužan:

- karticu potpisati odmah po primitku,
- poduzeti sve razume mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice, uključivo i podataka navedenih na kartici
- ne davati niti činiti dostupnima podatke o kartici, podatke pridružene kartici (npr. PIN) niti podatke sa kartice, osim u slučaju korištenja kartice sukladno ovim Općim uvjetima
- ne omogućiti trećima neovlašteno korištenje kartice,
- poduzeti sve mjere kako PIN, kao isključivu i nedvojbenu potvrdu identiteta, ne bi učinio
- dostupnim trećim osobama te odmah uništiti primljenu obavijest o PIN-u.

Gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje kartice, korisnik kartice je dužan odmah, bez odgađanja prijaviti na adrese sukladno Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. za platni promet s fizičkim osobama – potrošačima (adrese za kontakt: pbz365@pbz.hr; tel: 0800 365 365, 01/61 24 333; poslovnice Banke) ili društvo PBZ Card d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 44, na broj tel. 01/48 91 333. Po primitku prijave Banka će blokirati daljnje korištenje kartice. Ako je prijava gubitka ili krađe kartice izvršena putem telefona ili elektroničke pošte, Korisnik je dužan Banci bez odgađanja prijavu nestanka potvrditi pisanim putem u bilo kojoj poslovnici Banke.
Ukoliko korisnik kartice pronađe karticu nakon prijave gubitka ili krađe, istu ne smije koristiti, već ju je dužan odmah prerezati i vratiti Banci.
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.
Karticu smije koristiti isključivo osoba na čije ime kartica glasi, do isteka roka valjanosti kartice naznačenog na kartici.

Svaki drugi način korištenja kartice kao i uporaba kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom te ima za posljedicu raskid ugovora.
U slučaju blokade kartice sukladno članku 12. ovih Općih uvjeta do koje nije došlo krivnjom korisnika, Banka će korisniku po prestanku razloga za blokadu bez naknade izdati novu karticu.
Na osnovi pisane prijave nestanka kartice sukladno ovom članku, korisniku kartice izdaje se zamjenska kartica s novim PIN-om. Trošak izdavanja zamjenske kartice i PIN-a snosi osnovni korisnik kartice.
Ukoliko osnovni korisnik kartice nakon prijave gubitka ili krađe svoje kartice ne želi zamjensku karticu, poslovni odnos između Banke i korisnika kartice prestaje, a sve tražbine Banke dolaze na naplatu u cijelosti.

Obavještavanje

Članak 10.

O učinjenim troškovima, iznosu odobrenog, iskorištenog i neiskorištenog revolving kredita, iznosu i visini kamate na revolving kredit, visini efektivne kamatne stope na revolving kredit, iznosu i visini zatezne kamate, minimalnom mjesečnom iznosu otplate revolving kredita, dospijeću plaćanja i ostalom, Banka će korisnika revolving kredita obavještavati na ugovoreni način, pisanim putem u papirnatom obliku, najmanje jednom mjesečno, ukoliko je bilo promjena po računu kartice u prethodnom obračunskom razdoblju.
Banka omogućava osnovnom korisniku kartice izbor i ugovaranje alternativnih kanala dostave obavijesti kojim se osnovnom korisniku omogućuje pohrana i reprodukcija informacija u nepromijenjenom obliku, u skladu sa svojim poslovnim i tehnološkim mogućnostima.
Korisnik kartice dužan je obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka, imenu, prezimenu te adresi navedenoj na pristupnici za dostavu kartice/PIN-a i drugih obavijesti.
Svi izvatci poslani osnovnom korisniku na zadnje prijavljenu adresu, kao i pisma obavijesti, smatrat će se primljenim.
Osnovni korisnik kartice dužan je obavijestiti Banku i o financijskim podacima (zaposlenju i dr.) koji mogu biti od utjecaja na uredno ispunjenje obveza nastalih korištenjem kartice.

Obnavljanje kartice

Članak 11.

Kartica glasi na ime 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 putem koje se dalje koristi već ranije odobreni revolving kredit na način iz članka 5. Općih uvjeta.
Na ovaj način kartica će se obnavljati sve dok osnovni korisnik kartice ili Banka pisanim putem ne otkaže ovaj ugovor ili sporazumno s Bankom ne raskine ugovorni odnos ili Banka ne opozove njeno korištenje.
Banka može zbog unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija, usklađivanja s regulatornim zahtjevima ili drugih opravdanih razloga i prije isteka naznačenog roka valjanosti zamijeniti karticu, o čemu će prethodno obavijestiti osnovnog korisnika.
Karticu kojoj je istekao rok valjanosti korisnik kartice ne smije koristiti te je istu obvezan prerezati i uništiti.

Trajanje revolving kredita i prestanak prava korištenja kartice

Članak 12.

Revolving kredit obnavlja se automatski s obnavljanjem kartice.
Korisnik revolving kredita može otkazati ugovor o revolving kreditu, bez naknade, u bilo kojem trenutku, u pisanoj formi, na adresu Banke ili neposredno u poslovnici Banke, uz povrat kartice osnovnog i dodatnog korisnika kartice. U tom slučaju prestaje pravo korištenja kartice i dodatnom korisniku.
Banka može otkazati ugovor najmanje dva mjeseca unaprijed i o tome će na ugovoreni način (pisani oblik ili na nekom drugom trajnom mediju) obavijestiti osnovnog korisnika kartice. Otkazni rok počinje teći s danom dostave obavijesti o otkazu. Danom dostave obavijesti smatra se dan kad je Banka preporučenom poštanskom pošiljkom uputila korisniku revolving kredita obavijest o tome.
Osim na prethodno navedene načine, osnovni korisnik kartice i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno u pisanoj formi, raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.
Banka može iz opravdanih razloga otkazati pravo korisnika kartice na povlačenje iznosa kredita. O otkazivanju i razlozima otkazivanja Banka će obavijestiti osnovnog korisnika kartice na ugovoreni način, kada je to moguće, prije samog otkazivanja, a najkasnije odmah nakon otkazivanja, osim ako je pružanje takvih informacija zabranjeno posebnim propisima. Opravdani razlozi mogu obuhvaćati sumnju o neovlaštenom korištenju kredita, opravdanu sumnju o prijevari vezanoj za kredit i korištenje kartice, značajno povećanje rizika da korisnik neće ispuniti svoju obvezu otplate kredita Banci sukladno članku 5. ovih Općih uvjeta i druge slične situacije.
Banka može prije postupka otkaza ovog ugovora poduzimati prethodne mjere naplate dospjelih neplaćenih tražbina. Ukoliko korisnik ne ispuni svoje dospjele obveze Banka će nakon otkaza/raskida pokrenuti postupak naplate sukladno propisima, u kojem slučaju korisnik kartice snosi i troškove ovog postupka, ukoliko isto nije zapriječeno mjerodavnim propisima.
Osnovni korisnik je suglasan da Banka može raskinuti ugovor u sljedećim slučajevima:

- ako korisnik krši odredbe ovih Općih uvjeta,
- ako je osnovni korisnik pri sklapanju ovog ugovora dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučne za pravilno i zakonito korištenje kartice/revolving kredita,
- ako korisnik u izvršavanju ovog ugovora s Bankom postupa protivno prisilnim propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu,
- u drugim slučajevima.

U slučaju prestanka ugovora Banka će Korisniku uskratiti pravo korištenja kartice u kojem slučaju osnovnom korisniku kartice ne prestaju obveze nastale korištenjem kartice te se isti obvezuje podmiriti sve obveze nastale korištenjem kartice (osnovne i dodatne) uključujući i sve dodatne troškove koje je Banka imala.
Sve tražbine Banke prema osnovnom korisniku kartice po osnovi revolving kredita dospijevaju na naplatu u cijelosti.
U slučaju otkaza i/ili raskida osnovni korisnik je dužan svoju, kao i karticu dodatnog korisnika odmah prerezati i vratiti ih Banci.
Banka će, primjenjujući dostupne pouzdane kanale i način komunikacije (pisanim putem na njegovu zadnju Banci dostavljenu adresu, SMS-om, telefonom ili adresu elektroničke pošte), obavijestiti korisnika kartice u slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti platnog instrumenta, te o namjeri i razlozima blokiranja kartice uključujući i razloge iz članka 5. ovih Općih uvjeta, kad god je to moguće, prije blokiranja kartice, odnosno ako to nije moguće odmah nakon blokiranja kartice, osim ako bi davanje takve obavijestili bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu.

Banka može na određeno vrijeme uskratiti pravo korištenja kartice osnovnom i/ili dodatnom korisniku, bez prethodne obavijesti, ukoliko, tijekom korištenja kartice, korisnik kartice ne poštuje odredbe Općih uvjeta.
Osnovni korisnik kartice prihvaća da u slučaju prestanka prava korištenja i opoziva/otkaza kartice ili privremene uskrate prava korištenja kartice ne prestaju obveze nastale korištenjem kartice te se obvezuje podmiriti sve obveze nastale korištenjem istih kartica.
Osnovni korisnik kartice može pisanim putem, uz povrat prerezane kartice dodatnog korisnika, opozvati pravo korištenja kartice dodatnom korisniku. Banka će na pisani zahtjev osnovnog korisnika, bez odgađanja blokirati karticu dodatnog korisnika.

Rješavanje prigovora i sporova

Članak 13.

Reklamacije vezane uz troškove učinjene karticom, prijavljuju se u Banci ili društvu PBZ Card d.o.o. Zagreb, pisanim putem ili putem drugih distribucijskih kanala o kojima će Banka izvijestiti korisnika kartice putem izvoda, elektronskom poštom, telefonom ili osobno.
Ako Korisnik kartice smatra da se Banka ne pridržava odredaba okvirnog ugovora i/ili pripadajućih općih uvjeta koji uređuju pružanje platnih usluga ili zakonskih odredbi kojima se uređuju platne usluge ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može svoj prigovor podnijeti Banci. Prigovor se podnosi u pisanom obliku u poslovnicama/ispostavama Banke ili poštom na adresu Privredna banka Zagreb d.d., Praćenje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima, Radnička cesta 44, 10000 Zagreb ili elektroničkim putem na adresu pbz365@pbz.hr.
Banka je dužna Korisniku kartice dostaviti konačan odgovor na sve primjedbe u tom prigovoru najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka ako je tako ugovoreno između Korisnika kartice i Banke. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku kartice u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik kartice primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od trideset pet dana od dana zaprimanja prigovora.
Korisnik kartice koji smatra da je Banka postupila protivno odredbama okvirnog ugovora o platnim uslugama ili da nije ispunila svoje zakonske obveze, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.
U svim sporovima koji nastanu u vezi primjene odredaba okvirnog ugovora i/ili mjerodavnih propisa, Korisnik kartice može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkih sporova.
Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje)ili pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.
Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo korisnik platne usluge.
Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU)2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751, može Banci pisanim putem osobno u poslovnicama Banke ili putem pošte na adresu sjedišta Banke uputiti prigovor na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između Banke i Korisnika kartice , na drugom trajnom nosaču podataka.
Iznimno, ako Banka ne može dati konačan odgovor u roku iz prethodnog stavka zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku kartice u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik kartice primiti konačanodgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.
Korisnik kartice ima pravo u svim sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Uredbe (EU)2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkihsporova.
Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo korisnik platne usluge.

Pravo na podnošenje prigovora, pritužbe i pokretanje postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova ne utječu na pravo Korisnika platnih usluga na pokretanje sudskog postupka.
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.
Ako korisnik kredita smatra da se Banka ne pridržava odredbi iz ugovora o revolving kreditu, pripadajućih općih uvjeta ili zakonskih odredbi kojima se uređuje potrošačko kreditiranje ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, može svoj prigovor podnijeti Banci osobno u bilo kojoj poslovnici ili putem pošte, telefona ili elektroničke pošte na adrese navedene u drugom stavku ovog članka. Banka će na prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana. Ako je korisnik kredita nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku. U svim sporovima koji nastanu u vezi primjene odredaba ugovora o revolving kreditu, općih uvjeta ili mjerodavnih propisa može se podnijeti prijedlog za mirenje odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s propisima pred Centrom za mirenje HGK, 10 000 Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje) ili pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.[9]
Za sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora proizašlog iz Općih uvjeta, korisnik revolving kredita i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.
Banka ne preuzima odgovornost za robu i usluge kupljene karticom, valjanost pruženih informacija ili odbijanje primitka kartice od strane prodajnog mjesta. Reklamacije vezane uz kvalitetu kupljenih roba i usluga korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom.

Završne odredbe

Članak 14.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u slučaju promjena zakona, promjena u poslovanju izazvanih tehničko-tehnološkim razlozima. Banka je dužna izvijestiti osnovnog korisnika dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem prijedloga izmjena okvirnog ugovora na papiru, elektroničkom poštom, ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, ovisno kako je ugovoreno s osnovnim korisnikom, kako bi osnovni korisnik imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju izmjene okvirnog ugovora te Općih uvjeta. Ako je osnovni korisnik kao način obavještavanja ugovorio On-line bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo],Banka će mu istovremeno na evidentiranu e-mail adresu ili kućnu adresu ili putem SMS porukedostaviti i obavijest da mu je obrazloženi prijedlog izmjena dostupan putem On- line bankarstva. U slučaju iz prethodnog stavka, korisnik platnih usluga, ima pravo prihvatiti ili odbiti izmjene okvirnogugovora te Općih uvjeta, prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu. Ako osnovni korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati ugovor. Izjavu o otkazu osnovni korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene. Ako osnovni korisnik u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad osnovni korisnik odbije predložene izmjene, Banka može otkazati ugovor.
Ako osnovni korisnik kartice ne prihvati izmjene Općih uvjeta, dužan je karticu (osnovnu i dodatne) prerezati i odmah vratiti Banci uz pisanu obavijest da ne prihvaća izmijenjene Opće uvjete te da otkazuje karticu/kreditni odnos. U tom slučaju osnovnom korisniku kartice dospijevaju na naplatu, ucijelosti, sve tražbine Banke po osnovnoj i dodatnim karticama koje je osnovni korisnik kartice

[9] Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori brisan iz odredbe zbog Odluke HGK o privremenom prekidu postupaka i prestanku rada tajništva Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (Narodne novine broj: 111/2020)

dužan podmiriti.
Osnovni korisnik je dužan dodatnog korisnika upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta.
Potpisivanjem pristupnice/zahtjeva korisnik kartice potvrđuje da je upoznat sa Općim uvjetima poslovanja definiranim u uvodu ovih Općih uvjeta, te potvrđuje da mu je Banka prije sklapanja ugovora pružila sve prethodne informacije vezane za ove uvjete, te da je s njima u cijelosti upoznat.
Ako je ovim Općim uvjetima neko područje regulirano na drugačiji način od prethodno spomenutih drugih uvjeta, na poslovne odnose između Banke i korisnika kartice primjenjuju se ovi Opći uvjeti.
Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje jeregulirano ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.
Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno bilo ustanovljeno da je ništavna, to neće imati učinka na ostale odredbe, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.
Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi.
Za ugovorne odnose i komunikaciju Banke i korisnika kartice koristi se hrvatski jezik, osim ako Banka ikorisnik kartice ne ugovore drugačije.
Ovi Opći uvjeti sastavljeni su u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske. Tijelo nadležno za nadzor je Hrvatska narodna banka.
Pročišćeni tekst ovih Općih uvjeta dostupan je u poslovnicama Banke, te na internet stranici 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.

Zagreb, 17. listopada 2025.

Privredna banka Zagreb d.d.