PRIVREDNA BANKA ZAGREB
Intesa Sanpaolo Group

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

PRIVREDNA BANKA ZAGREB
Intesa Sanpaolo Group

SADRŽAJ

I. UVOD 2
II. DEFINICIJE 3
1.Opći pojmovi[3] 3
2.SEPA izravno terećenje – pojmovi 10
III. OTVARANJE I VOĐENJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA 10
1.Izdavanje i pravila korištenja kartice kao platnog instrumenta 11
2.Usluga prebacivanja 13
3.Dodatne usluge povezane s transakcijskim računom 13
3.1. *On-line* bankarstvo 14
3.2./3.3. Trajni nalog/ SEPA izravno terećenje iz točke IV.12. ovih Općih uvjeta 14
3.4./3.5. Kreditne kartice [revolving, charge] 14
3.6. Dopušteno prekoračenje 14
3.7. Obročna otplata 19
3.8. Paketi usluga 21
3.9. Paket besplatnih usluga 23
IV. PRUŽANJE PLATNIH USLUGA 25
1.Platne transakcije 18
2. Zaprimanje naloga za plaćanje 19
3.Izvršenje naloga za plaćanje 19
4.Ispravnost naloga za plaćanje 20
5.Pokriće na transakcijskom računu 21
6.Suglasnost (autorizacija) 21
7.Odbijanje naloga za plaćanje 22
8.Opoziv naloga za plaćanje 23
9.Raspolaganje novčanim sredstvima primatelja plaćanja 23
10. Potvrda raspoloživosti sredstava 24
11. Prava i obveze Banke u slučaju usluge informiranja o računu 24
12. SEPA izravna terećenja 24
12.1. SDD suglasnost 24
12.2. SDD nalog 25
12.3. Posebni uvjeti izvršenja (PUI) i generalna zabrana SEPA izravnih terećenja 26
12.4. Opoziv pojedinačnog SDD naloga na zahtjev platitelja (Refusal) 26
12.5. R-transakcije Sudionika Osnovne SDD Sheme i primatelja plaćanja 26
12.6. Provođenje/odbijanje izvršenja SDD naloga 26
12.7. Zahtjev za povrat novčanih sredstava (Refund) 27
12.8. Naknade u svezi s uslugom SEPA izravnog terećenja 27
12.9. Ostalo 27
13. Virtualna kartica i Digitalni novčanik 27
13.1. Aktivacija Virtualne kartice 27
13.2. Korištenje Virtualne kartice i autorizacija platnih transakcija 28
13.3. Zamjena kartica i nove kartice 28
13.4. Prestanak ili ograničavanje prava korištenja Virtualne kartice 28
13.5. Sigurnost 29
13.6. Naknade 29
13.7. Obrada osobnih podataka i podataka o platnim transakcijama iniciranim Virtualnom karticom 29
V. ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA 30
VI. BLOKADA TRANSAKCIJSKOG RAČUNA I OGRANIČENJE KORIŠTENJA PLATNIH INSTRUMENATA 33
VII. OSTALE OSNOVE ZA TEREĆENJE I/ILI ODOBRENJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA 34
1.Provedba ovrhe i drugih mjera osiguranja 34
2.Terećenje/odobrenje transakcijskog računa radi ispravka izvršenog odobrenja računa na temelju pogrešno izvršene platne transakcije 34
3.Dospjele neplaćene obveze 35
VIII. NAKNADE, KAMATNE STOPE I TEČAJ 35
1.Naknade 35
2.Tečaj 35
3.Kamatne stope 37
4.Izvješće o naknadama 38
IX. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA 38
X. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA 49
XI. IZVANSUDSKI I PRITUŽBENI POSTUPCI, ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA I OBAVJEŠĆIVANJE POTROŠAČA O NJIHOVIM PRAVIMA 50
XII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE 51

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[1], 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[2], izmjene i dopune od 20. srpnja 2018. koje stupaju na snagu 28. srpnja 2018., a donesene su radi usklađenja sa zakonom[3], izmjene i dopune od 28. rujna 2018., dopune od 15. ožujka 2019. godine s primjenom od 31. ožujka 2019., izmjene od 15. listopada 2019. s primjenom od 2. studenoga 2019., izmjene i dopune od 20. veljače 2020. koje su stupile na snagu danom objave[4], izmjene i dopune od 10. ožujka 2020. s primjenom od 1. listopada 2020., izmjene i dopune od 12. svibnja 2020.[5], izmjene i dopune od 9. lipnja 2020. godine s primjenom od 1. listopada 2020., dopune od 29. rujna 2020. s primjenom od 29. listopada 2020., dopune od 23. rujna 2021. s primjenom od 11. listopada 2021., a donesene su radi usklađenja s propisima[6], izmjene i dopune od 29. rujna 2021. s primjenom od 27. prosinca 2021. osim izmjena i dopuna u glavi VIII. Točka 2. Tečaj, s primjenom od 15. siječnja 2022., izmjene od 20. lipnja 2022. s primjenom od 30. kolovoza 2022., izmjene i dopune od 2. studenog 2022. s primjenom od 1. siječnja 2023., a donesene su radi usklađenja sa zakonom i Uredbom (EU) br. 260/2012[7] ,izmjene i dopune od 11. travnja 2023., s primjenom od 19. lipnja 2023, izmjene i dopune od 13. veljače 2024. s primjenom od 27. svibnja 2024., izmjene od 15. studenog 2024. s primjenom od 2.12.2024., izmjene i dopune od 16. prosinca 2024. s primjenom od 9. siječnja 2025., izmjene i dopune od 17. srpnja 2025. s primjenom od 5. listopada 2025. te izmjene i dopune od 17. listopada 2025. s primjenom od 1. siječnja 2026.

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.

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

[2] Dopune radi uvođenja nove funkcionalnosti Virtualna kartica.

[3] Usklađenje sa Zakonom o platnom prometu (Narodne novine, br. 66/2018).

[4] Usklađenje sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (Narodne novine, br. 16/2020.)

[5] Banka je od 27.5.2020. godine počela izdavati kartice Korisnicima koji imaju otvoren poseban račun radi primanja uplata i naknada izuzetih od ovrhe odnosno uplate dijela iznosa primanja i naknada na kojima je ovrha ograničena, a sve radi omogućavanja raspolaganja sredstvima na računu i putem kartice na bankomatima i drugim uređajima kao i pristupa informacija o stanju računa zbog ublažavanja posljedica pandemije COVID -19 i potrebe socijalnog distanciranja i zaštite zdravlja klijenata.

[6] Usklađenje s Uredbom (EU) 2019/518 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 19. ožujka 2019. o izmjeni Uredbe (EZ) br. 924/2009 u pogledu određenih naknada za prekogranična plaćanja u Uniji i naknada za preračunavanje valuta (EU Uredba 924/2009)

[7] 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

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 ili u poslovnicama Banke i Informacije o usluzi prebacivanja.
Opći uvjeti sastavni su dio pojedinačnog ugovora o transakcijskom računu 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[3]

- **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
  - Adrese za komuniciranje: pbz365@pbz.hr
    Tel: 0800 365 365
    poslovnice Banke

  Popis poslovnica Banke, nalazi se na internet stranici Banke 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 pojedinom transakcijskom računu obuhvaćenim ovim Općim uvjetima djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja
- **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
- **ime primatelja plaćanja** - znači, u slučaju fizičke osobe, ime i prezime te, u slučaju pravne osobe, tvrtka ili pravni naziv
- **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 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 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 platiteljev 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;
- **naknada za preračunavanje valute** – visina naknade u odnosu na posljednje referentne devizne tečajeve Europske središnje banke (ESB) za euro. Prikazuje koliko se naknade i tečaj pružatelja usluge preračunavanja valuta razlikuju u postotnom iznosu od tečaja Europske središnje banke (ESB)
- **platna shema** - jedinstveni skup pravila, praksa, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje pojedine platne transakcije
- **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 i/ili primitak novčanih sredstava.
- **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 platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj
- **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).
- **Instant kreditni transfer -** znači kreditni transfer u eurima koji se izvršava odmah, 24 sata dnevno svakog kalendarskog dana, u roku od 10 sekundi unutar SEPA područja
- **Limit potrošnje -** maksimalni iznos potrošnje određenim platnim instrumentom i/ili na određenom kanalu (*On-line* bankarstvo) u cilju sigurnosti usluge. Osim limita potrošnje, za kartične transakcije može biti u primjeni i limit za odobrenja (uplate karticom na bankomatu).
- **Pojedinačni limit za instant kreditni transfer** - limit koji može odrediti Korisnik platne usluge, koji može biti određen kao dnevni ili po transakciji, a kojim Korisnik određuje maksimalni iznos za izvršenje instant kreditnih transfera sa svih Korisnikovih transakcijskih računa u Banci. Korisnik može izmijeniti ili ukinuti pojedinačni limit u bilo kojem trenutku s trenutačnim učinkom.
- **Usluga provjere primatelja** - usluga kojom se Korisniku osigurava provjera primatelja plaćanja kojem on kao Platitelj namjerava poslati kreditni transfer
- **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 transakcijskom računu, 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 različitim vrstama 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
- **račun za plaćanje na koji potrošač prima redovna primanja –** račun za plaćanje na koji potrošač prima redovna primanja, a koji je vezan za Paket besplatnih usluga iz poglavlja IV. a. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (NN, br.105/2025)[8]
- **usluga prebacivanja** – sastoji se u prijenosu s PPU-prenositelja na PPU–primatelja informacija o svim ili određenim trajnim nalozima 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 slovna 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.
- **RPIR (Registar posrednih identifikatora računa)** - nacionalni registar koji vodi i kojim upravlja Financijska agencija (Fina) u koji se, temeljem suglasnosti korisnika platnih usluga dane putem Banke kao sudionika RPIR-a, registrira od strane korisnika određeni PIR uz njegov određeni broj transakcijskog računa (IBAN). RPIR potom omogućava drugom korisniku platne usluge čiji je pružatelj platne usluge također sudionik RPIR-a, da prilikom iniciranja platne transakcije dohvati iz RPIR-a podatak o broju transakcijskog računa primatelja plaćanja (IBAN) putem podatka primatelja plaćanja koji je registriran u RPIR-u kao PIR povezan uz određeni transakcijski račun.
  Banka je neposredni sudionik RPIR-a temeljem posebnog ugovora sklopljenog s Fina-om, temeljem kojeg Banka obavlja registraciju IBAN-a vezanog uz PIR kako je definirao Korisnik, odjavu PIR-a pridruženog uz IBAN iz RPIR-a, dohvat podataka iz RPIR-a za potrebe iniciranja platne transakcije, dohvat deaktiviranih parova PIR-IBAN od drugog sudionika RPIR-a te pretraživanje podataka svojih korisnika platnih usluga.

[8] Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (NN, br.105/2025)

- **PIR (Posredni identifikator računa)** - može biti osobni podatak Korisnika: broj mobitela, e-mail adresa ili osobni identifikacijski broj (OIB) Korisnika - vlasnika transakcijskog računa, a koji je Korisnik povezao s IBAN-om svog transakcijskog računa i koji je Banka, temeljem izričite suglasnosti Korisnika dane Banci, dostavila u RPIR, u svrhu iniciranja platnih transakcija u korist tog transakcijskog računa. Pri tome PIR jedinstveno identificira predmetni IBAN sve dok je u RPIR-u uz njega povezan.
- **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 uređaji i aplikacije** – 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 i PIN-a kartice.
  - **PBZmToken** - personalizirana aplikacija instalirana na mobilni uređaj koja se koristi za postupak autentifikacije i autorizacije
  - **#withKEY** – mobilni token integriran u mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva koji se koristi za postupak autentifikacije i autorizacije
- **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 eurima ili u eurima i stranoj valuti, oročeni depozit u eurima ili stranoj valuti
- **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 transakcijskom računu sukladno odredbama navedenih u ugovoru, koji njezinu imatelju omogućuje plaćanje 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 i/ili primitak novčanih sredstava i /ili kartica kao platni instrument koji Banka izdaje po posebnom računu otvorenom temeljem naloga nadležnih tijela sukladno posebnim propisima radi uplate primanja i naknada izuzetih od ovrhe odnosno radi uplate dijela iznosa primanja ili naknada na kojima je ovrha ograničena, koji njezinom imatelju omogućuje prethodno navedene funkcionalnosti, osim funkcionalnosti polaganja gotovog novca. Kartica je vlasništvo Banke i nije prenosiva.

- **broj platne kartice** - broj kartice koji nedvojbeno određuje izdavatelja kartice i Korisnika platne usluge, a sadržava šesnaest brojčanih 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 i koji su poznati samo Korisniku, 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 *On-line* 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 zaporke 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** – dopušteno i prešutno prekoračenje
- **dopušteno prekoračenje**[9] – iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Korisniku na temelju–ugovora o transakcijskom tekućem računu u eurima i ugovora o dopuštenom prekoračenju, a koji prelazi iznos salda na transakcijskom tekućem računu u eurima
- **prešutno prekoračenje**[10] – iznos novčanih sredstava koji Banka može prešutno staviti na raspolaganje Korisniku, a koji nadmašuje trenutačni iznos sredstava na transakcijskom tekućem računu u eurima

[9] U ponudi Banke od 19.6.2023. godine.

[10] Banka od 19.6.2023. ne odobrava nova prešutna prekoračenja. Na prešutna prekoračenja odobrena do 18.6.2023. godine primjenjuju se odredbe iz točke XII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE ovih Općih uvjeta.

- **OSR sustav/OSR** - Osnovni sustav registra je sustav obrade i razmjene podataka i informacija o klijentima, o postojećim i podmirenim ili na drugi način zatvorenim novčanim obvezama Korisnika, neovisno o njihovoj ulozi u novčanoj obvezi (dužnik, sudužnik, jamac, korisnik prekoračenja, korisnik kreditne kartice i dr.) između kreditnih institucija i financijskih institucija kao korisnika OSR sustava posredstvom Hrvatskog registara obveza po kreditima d.o.o. (HROK) za potrebe procjene kreditne sposobnosti i/ili upravljanja kreditnim rizikom
- **obročna otplata** – funkcionalnost transakcijskog tekućeg računa u eurima koja omogućava Korisniku plaćanje roba/usluga u obrocima karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice, na prodajnim mjestima u RH koja podržavaju ovu funkcionalnost ili drugi način podjele troška učinjenog karticom koji Banka ima ili može imati u ponudi. Obročna otplata uključuje i mogućnost naknadne podjele na rate putem mobilne aplikacije *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] za kartične transakcije učinjene u RH i inozemstvu te transakcije kreditnog transfera u eurima. Ova funkcionalnost ne odnosi se na Virtualnu karticu. Banka može omogućiti obročnu otplatu sukladno točki 3.7. ovih Općih uvjeta.
- **obročna otplata prekoračenja** – obročna otplata umanjenog ili ukinutog iznosa prethodno iskorištenog dopuštenog prekoračenja koju Banka omogućava Korisniku sukladno točki 3.6.8. ovih Općih uvjeta.
- **nedopušteno prekoračenje** – je ukupno negativno stanje na računu. Nastaje terećenjem računa za iznos veći od iznosa salda odnosno prekoračenja/odobrene obročne otplate.
- **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 saldo ili raspoloživi iznos sredstava na transakcijskom računu do trenutka terećenja transakcijskog računa za iznos predmetne platne transakcije, odnosno do trenutka brisanja rezerviranog iznosa istekom propisanog roka ili roka definiranog pravilima kartične platne sheme, ovisno o vrsti platne transakcije
- **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 ili neradnog dana za platni sustav putem kojeg se izvršava platna transakcija. Radni dani za izvršenje platnih transakcija Banke kao PPU i platitelja i primatelja plaćanja (interne transakcije), kao i za izvršenje instant kreditnih transfera su svi dani u tjednu neovisno je li 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
- **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 primitka, datum izvršenja i datum valute naloga za plaćanje te rok izvršenja instant 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 samog samoposlužnog uređaja
- **uređaj za uplatu kovanog novca u domaćoj valuti** – elektronički uređaj namijenjen uplati kovanog novca na transakcijske račune u eurima, 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 nakon što Korisnik autorizira buduću transakciju za isplatu gotovog novca na bankomatu sukladno Općim uvjetima za korištenje *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] (#withCASH funkcionalnost)
- **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 beskontaktne 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 i na bankomatu i drugom uređaju ako to podržava usluga Digitalnog novčanika. Banka kao izdavatelj kartice određuje vrste kartica koje je moguće registrirati u Digitalnom novčaniku te o tome obavijest čini dostupnom putem svojih distribucijskih kanala.
- **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. 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.
- **Pružatelj usluge digitalnog novčanika (Pružatelj usluge)** – pravna osoba koja pruža uslugu Digitalnog novčanika u koji je Banka omogućila registrirati kartice koje izdaje.
- **Mobilni uređaj** – uređaj na kojem je instalirana aplikacija Digitalnog novčanika koju je Korisnik ugovorio s Pružateljem usluge digitalnog novčanika.

- **NFC tehnologija** - "Near Field Communication" (NFC) tehnologija koja omogućava bežični prijenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja.
- **Paket usluga** – skup više različitih financijskih usluga koji može uključivati i ne-bankovne proizvode i usluge te druge pogodnosti koji potrošač, koji ima otvoren transakcijski račun, ugovara/aktivira u Banci, uz plaćanje jedinstvene naknade za korištenje paketa. Vrste i sadržaj pojedinog paketa dostupni su potrošačima u poslovnicama Banke i na www.pbz.hr
- **Paket besplatnih usluga** – paket usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja i koji ima obilježja iz poglavlja IV. a. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (NN, br.105/2025).

2. SEPA izravno terećenje – pojmovi[11]

- **SEPA izravno terećenje** – nacionalna ili prekogranična platna usluga u eurima za terećenje platiteljevog transakcijskog računa za plaćanje u valuti kartice računa, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi SDD suglasnosti platitelja dane primatelju plaćanja. Platitelj i primatelj moraju imati otvorene transakcijske račune kod sudionika Osnovne SDD Sheme
- **Sudionik Osnovne SDD Sheme** – svaki PPU koji je prema važećim propisima Republike Hrvatske ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja i koji je pristupio Osnovnoj SDD Shemi. Registar sudionika Osnovne SDD Sheme za nacionalni platni promet je javno dostupan na internet stranici www.hub.hr. Registar sudionika Osnovne SDD sheme za prekogranični platni promet dostupan je na Internet stranici www.europeanpaymentscouncil.eu. Banka je Sudionik Osnovne SDD Sheme
- **Osnovna SDD Shema/SDD Shema** – platna shema s primjenom jedinstvenih pravila za obradu SEPA izravnih terećenja u eurima unutar Europskog gospodarskog prostora prema SEPA pravilima. Pravila Osnovne SDD Sheme dostupna su na internet stranici www.sepa.hr
- **SDD suglasnost/Suglasnost** – platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za davanje pojedinačnog ili niza naloga za plaćanje na teret platiteljevog transakcijskog računa, pod uvjetima definiranim u SDD suglasnosti
- **Identifikator suglasnosti** – jedinstveni broj koji služi za identifikaciju svake pojedinačne Suglasnosti kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti
- **SDD nalog** – nalog za plaćanje SEPA izravnim terećenjem. Valuta iznosa SDD naloga je eur
- **međubankovni radni dan** – dan kada su banke dostupne za međubankovno poslovanje
- **R transakcije** – platne transakcije SEPA izravnog terećenja koje PPU ne može propisno izvršiti ili koje imaju za posljedicu iznimnu obradu, između ostalog, zbog nedostatka novčanih sredstava, opoziva, pogrešnog iznosa ili pogrešnog datuma, nedostatka Suglasnosti ili pogrešnog odnosno zatvorenog računa. 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 SDD Sheme i primatelju plaćanja raspoloživi su odbijanje (Reject), zahtjev za poništenje (Request for cancellation), povrat (Return), poništenje (Reversal) i opoziv primatelja (Revocation). Dostupno na Internet stranici www.sepa.hr
- **Posebni uvjeti izvršenja (PUI)** – funkcionalnost raspoloživa platitelju u svrhu definiranja posebnih uvjeta izvršenja SDD naloga u Banci

III. OTVARANJE I VOĐENJE TRANSAKCIJSKOG RAČUNA

Banka potrošaču otvara određeni transakcijski račun na temelju okvirnog ugovora i ugovora o transakcijskom računu.
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

[11] Usklađivanje s Pravilima Osnovne SDD Sheme (dostupno na internet stranici www.sepa.hr). Točka II.2. ovih Općih uvjeta stupili su na snagu 1. siječnja 2023.

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 nacrta okvirnog ugovora koji sadrži informacije iz ove točke i informativnog dokumenta 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 i u poslovnim prostorijama Banke.
Banka potrošaču otvara i vodi ove transakcijske račune:
- tekući račun u eurima
- tekući račun u eurima i stranoj valuti
- žiro račun u eurima
- žiro račun u eurima i 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 primitka sredstava i obavljanja isplata sredstava koja su izuzeta od ovrhe.
Prilikom ugovaranja i otvaranja transakcijskog računa, potpisani primjerak ugovora na hrvatskom jeziku, Banka uručuje Korisniku.
Korisnik može u Banci imati samo jedan transakcijski tekući račun u eurima i samo jedan transakcijski žiro račun u eurima, dok transakcijskih tekućih računa u eurima i stranoj valuti te žiro računa u eurima i stranoj valuti Korisnik može imati više.
Banka vodi transakcijske račune u službenoj valuti Republike Hrvatske (EUR) i u valutama s Tečajne liste Banke, ovisno o vrsti transakcijskog računa, sukladno odredbama ugovora o određenoj vrsti transakcijskog računa. Transakcijski tekući račun u eurima i stranoj valuti te transakcijski žiro račun u eurima i stranoj valuti odobrava se u valuti priljeva iz naloga za plaćanje pri čemu će Banka ako valuta priljeva prethodno još nije evidentirana na transakcijskom računu u korist kojeg je platna transakcija zaprimljena, navedenu valutu temeljem predmetnog naloga za plaćanje evidentirati na računu.
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 raspoloživog iznosa sredstava uključujući i do iznosa eventualno odobrene obročne otplate po tekućem računu u eurima za transakcije obročne otplate, 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.
Ako se punomoć daje u Banci potrebna je istodobna nazočnost i Korisnika i punomoćnika u poslovnici Banke. Ako je punomoć dana izvan Banke, ista mora biti ovjerena od domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Ovjerena punomoć mora biti u izvorniku ili ovjerenoj preslici te Banka zadržava izvornik ili ovjerenu presliku punomoći.
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.
Kod ugovora o kreditnoj liniji vezanoj uz određenu karticu iz točke 3.4. i 3.5. ovih Općih uvjeta, osnovni korisnik kartice se obvezuje upoznati dodatnog korisnika sa sadržajem ovih Općih

uvjeta te posebnih općih uvjeta za te kartice. Smatra se da je dodatni korisnik prihvatio prethodno navedeno svojim potpisom na pristupnici koja se primjenjuje na dodatnog korisnika te poduzimanjem prve radnje korištenja kartice.

1. Izdavanje i pravila korištenja kartice kao platnog instrumenta

Banka Korisniku uz ugovor o otvaranju transakcijskog računa ili uz ugovor o kreditnoj liniji vezanoj uz određenu karticu ili uz poseban račun koji je otvoren temeljem naloga nadležnog tijela, a temeljem posebnih propisa izdaje karticu kao sredstvo koje omogućuje elektroničku verifikaciju identiteta Korisnika putem individualiziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice i/ili plaćanje robe i usluga, bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju, a ovisno o funkcionalnosti kartice. Kartica koja se izdaje uz poseban račun koji je otvoren temeljem naloga nadležnog tijela, a temeljem posebnih propisa, radi uplata primanja i naknada izuzetih od ovrhe, odnosno radi uplate dijela iznosa primanja i naknada na kojima je ovrha ograničena ne omogućuje funkcionalnost uplate gotovog novca u poslovnici ili na bankomatu ili drugom 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 važeći platni instrument (platna kartica/kartica) koji im je izdan temeljem okvirnog ugovora.

Za elektroničke transakcije putem kartice Korisniku 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.

Banka će dostaviti Korisniku PIN putem pošte na adresu Korisnika evidentiranu u Banci. Korisnicima koji imaju ugovorenu uslugu *On-line* bankarstva, Banka može PIN dostaviti putem navedene usluge.

Kartica se uručuje u poslovnici Banke, a njeno preuzimanje potvrđuje potpisom, osim ako prilikom ugovaranja na određenom kanalu Korisnik ne bude prethodno obaviješten ili mu bude ponuđena obrazložena mogućnost drugačijeg načina uručenja odnosno dostave.

Iznimno od prethodno navedenog, neaktivnu karticu Banka može dostaviti i poštom na adresu Korisnika evidentiranu u Banci. Tako dostavljenu karticu, Korisnik prije prvog korištenja treba aktivirati, u sigurnom okruženju, sukladno obavijesti koju će mu Banka dostaviti zajedno s karticom.

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. Banka može zbog unapređenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija, usklađivanja s regulatornim zahtjevima ili drugih opravdanih razloga i prije naznačenog roka valjanosti zamijeniti karticu, o čemu će prethodno obavijestiti Korisnika.

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.

2. Usluga prebacivanja

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.

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 nalozima za kreditne transfere 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
3.2. trajni nalog
3.3. SEPA izravno terećenje iz točke IV.12. ovih Općih uvjeta[12]
3.4. kreditne kartice [revolving] Mastercard i Visa Classic
3.5. kreditne kartice [charge] Mastercard i Visa Classic
3.6. dopušteno prekoračenje
3.7. obročna otplata
3.8. Paket usluga
3.9. Paket besplatnih usluga

i druge dodatne usluge koje će Banka naknadno uvesti.

3.1. *On-line* bankarstvo

On-line bankarstvo je usluga povezana s transakcijskim računom u Banci.

On-line bankarstvo ugovara se sukladno Općim uvjetima za korištenje *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva], *a* omogućuje ugovaranje i korištenje bankovnih i financijskih usluga putem internetske aplikacije i/ili mobilne aplikacije, uvid u stanje i promet po računima, obavljanje platnih transakcija, uvid u PIN kartice Korisnika, ugovaranje pružanja usluge povjerenja te sklapanje pojedinih ugovora o bankovnim i financijskim uslugama u elektroničkom obliku, pregled informacija o uslugama koje Banka pruža u svoje ime i za svoj račun ili u ime i za račun trećih osoba temeljem posebnih ugovora i propisa, koje je Korisnik ugovorio. Opseg funkcionalnosti internetske i mobilne aplikacije *On–line* bankarstva ovisi o ponudi Banke, načinu korištenja i važećim propisima.

3.2./3.3. 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 SDD suglasnosti primatelju plaćanja, sukladno točki IV.12. ovih Općih uvjeta.

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

Kreditne kartice [revolving, charge] ugovaraju se na način reguliran posebnim uvjetima poslovanja za tu dodatnu uslugu, uz primjenu ovih Općih uvjeta na pitanja koja nisu drugačije uređena tim uvjetima poslovanja.

3.6. Dopušteno prekoračenje

3.6.1. Banka može na zahtjev Korisnika tekućeg računa u eurima Korisniku odobriti dopušteno prekoračenje.
Banka određuje uvjete i kriterije za odobravanje dopuštenog prekoračenja.
U svrhu sveobuhvatnog i kontinuiranog praćenja i upravljanja rizicima Banka procjenjuje kreditnu izloženost i rizičnost na temelju kreditne sposobnosti i urednosti u ispunjavanju

[12] Usklađivanje s Pravilima Osnovne SDD Sheme (dostupno na internet stranici www.sepa.hr). SEPA izravno terećenje iz točke IV.12. ovih Općih uvjeta stupili su na snagu 1. siječnja 2023. godine.

financijskih obveza Korisnika i s njim povezanih osoba u Banci i članicama PBZ Grupe[13]. Banka će svojim internim aktom utvrditi granice kreditne sposobnosti te utvrđivati kreditnu sposobnost Korisnika sukladno važećim propisima o potrošačkom kreditiranju, podzakonskim aktima HNB-a i smjernicama donesenim od strane nadležnih tijela u RH i EU.
Procjena kreditne sposobnosti i upravljanje kreditnim rizikom uzima u obzir čimbenike relevantne za procjenu vjerojatnosti da će Korisnik ispuniti svoje kreditne obveze te obveze iz okvirnog ugovora. Banka ima obvezu procjenjivati kreditnu sposobnost Korisnika kako prilikom sklapanja ugovora o dopuštenom prekoračenju, tako i za cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Maloljetnim Korisnicima niti Korisnicima pod skrbništvom Banka ne omogućava dopušteno prekoračenje.

3.6.2. U svrhu donošenja odluke o zahtjevu za dopušteno prekoračenje Korisnik je na zahtjev Banke obvezan dati potrebne podatke i dokumentaciju (npr. dokumentacija o primanjima, zaduženjima, dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje kreditne sposobnosti i dr.).
Banka neće razmatrati zahtjev za odobrenje dopuštenog prekoračenja ako Korisnik uz zahtjev za dopušteno prekoračenje ne dostavi potrebnu dokumentaciju i/ili uskrati davanje podataka potrebnih za donošenje odluke o zahtjevu.

3.6.3. Banka će prije odobravanja dopuštenog prekoračenja procijeniti kreditni rizik pri čemu može koristiti Interne i eksterne podatke kao što su 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 ujedno dužnik, sudužnik ili jamac u Banci/članicama PBZ Grupe ili drugim kreditnim ili financijskim institucijama te druge čimbenike koji mogu utjecati na povećanje rizika i uredno ispunjavanje financijskih obveza prema Banci i članicama PBZ Grupe.

3.6.4. Banka može odobriti dopušteno prekoračenje ako:

- Korisnik ima redovita mjesečna primanja u Banci
- Korisnik i s njim povezane osobe[14] uredno ispunjavaju obveze na dan dospijeća pojedine financijske obveze[15] u Banci/članici PBZ Grupe
- je raspoloživi prihod Korisnika prihvatljiv u odnosu na postojeće kreditne obveze i minimalne životne troškove
- ocjeni rizičnost Korisnika temeljem dostupnih podataka o poslovanju i urednosti podmirenja kreditnih obveza Korisnika 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, kontinuirano korištenje većeg dijela odobrenog iznosa dopuštenog prekoračenja i/ili povremeni ulazak u nedopušteno prekoračenje i sl.) i drugih pokazatelja prihvatljivom,
- je ocjena rizičnosti Korisnika 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 prihvatljiva.

3.6.5. Ako Banka odobri korištenje dopuštenog prekoračenja, Banka i Korisnik sklapaju ugovor o dopuštenom prekoračenju. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku, u pisanom obliku. Primjerak ugovora o dopuštenom prekoračenju Banka će uručiti Korisniku.

[13] Informacije o članicama PBZ Grupe dostupne su na www.pbz.hr
[14] Povezanim osobama smatra se i obrt koji je u vlasništvu Korisnika kao i korisnik kredita po kojemu je Korisnik prekoračenja sudužnik (zajednička kreditna izloženost)
[15] eng. *default*

Prije sklapanja ugovora o dopuštenom prekoračenju, Banka će Korisniku pružiti sve informacije o važećim uvjetima dopuštenog prekoračenja, u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju, a putem obrasca čiji je oblik i sadržaj propisan posebnim propisima.[16]

3.6.6. Odobrenjem dopuštenog prekoračenja uvećava se raspoloživi iznos na tekućem računu u eurima, a korištenjem dopuštenog prekoračenja, za sve transakcije na teret tog računa, smanjuje se raspoloživi iznos. Svi priljevi na tekući račun u eurima uvećavaju raspoloživi iznos sredstva na tom računu.

3.6.7. Banka može obnoviti dopušteno prekoračenje tijekom trajanja ugovora o dopuštenom prekoračenju.
Banka će prilikom svakog obnavljanja dopuštenog prekoračenja procijeniti kreditni rizik sukladno ovim Općim uvjetima.
Prilikom obnavljanja dopuštenog prekoračenja Banka može odobriti dopušteno prekoračenje u istom iznosu ili može smanjiti iznos dopuštenog prekoračenja.
Banka neće odobriti ili obnoviti dopušteno prekoračenje ili će umanjiti (djelomično opozvati) odobreno dopušteno prekoračenje:

- ako utvrdi da Korisnik i s njim povezane osobe[17] ne ispunjavaju obveze na dan dospijeća pojedine financijske obveze[18] u Banci/članici PBZ Grupe (primjerice kašnjenje u otplati kredita, kašnjenje u otplati obveza po karticama Banke i društva PBZ Card d.o.o i dr.) [19]

- na temelju dostupnih informacija o primanjima Korisnika (primjerice u slučaju smanjenja ili izostanka redovnih primanja koja utječu na visinu dopuštenog prekoračenja) ili informacija o kreditnim zaduženjima čija visina u odnosu na primanja ukazuje na povećani kreditni rizik (primjerice u slučaju ako se Korisnik dodatno zadužio, a visina redovnih primanja se nije promijenila) ili

- ako ocjeni rizičnost Korisnika temeljem dostupnih podataka o poslovanju Korisnika i s njim povezanih osoba, odnosno trenutne i povijesne urednosti podmirenja kreditnih obveza po bilo kojoj bankovnoj ili financijskoj usluzi u Banci i/ili članicama PBZ Grupe (primjerice kašnjenje u otplati kredita, račun u blokadi, informacijama o kontinuiranom korištenju većeg dijela odobrenog iznosa dopuštenog prekoračenja i/ili povremenom ulasku u nedopušteno prekoračenje) i drugih pokazatelja neprihvatljivom ili

- ako ocjena rizičnosti Korisnika 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

- ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po transakcijskim računima Korisnika ili

[16] Europski standardizirani informativni obrazac (ESIS)
[17] Povezanim osobama smatra se i obrt koji je u vlasništvu Korisnika kao i korisnik kredita po kojemu je Korisnik prekoračenja sudužnik (zajednička kreditna izloženost)
[18] eng. *default*
[19] 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))

- ako se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe okvirnog ugovora i/ili ugovora o transakcijskom tekućem računu u eurima ili
- u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.

Banka može primjerice smanjiti iznos dopuštenog prekoračenja ako:

- utvrdi da su se redovna primanja Korisnika smanjila dok je iznos kreditnih obveza evidentiranih u OSR sustavu ostao nepromijenjen ili
- utvrdi da se iznos kreditnih obveza evidentiranih u OSR sustavu Korisnika povećao, dok su redovna primanja ostala nepromijenjena ili
- ocjeni rizičnost Korisnika temeljem dostupnih podataka o poslovanju Korisnika i s njim povezanih osoba, odnosno trenutne i povijesne urednosti podmirenja kreditnih obveza (u PBZ Grupi i/ili drugim kreditnim institucijama i članicama njihovih grupa te financijskim institucijama, pribavljanjem i korištenjem podataka iz dostupnih kreditnih registara odnosno OSR sustava), podataka o računima u blokadi, informaciji o kontinuiranom korištenju većeg dijela odobrenog iznosa dopuštenog prekoračenja i/ili povremenom ulasku u nedopušteno prekoračenje i drugim pokazateljima povećanom.

3.6.8. Banka će, u slučaju umanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja, bez zahtjeva Korisnika i bez dodatnog troška, omogućiti Korisniku obročnu otplatu umanjenog ili ukinutog iznosa prethodno iskorištenog dopuštenog prekoračenja u 12 mjesečnih obroka i primjenom kamatne stope koja je važeća za dopušteno prekoračenje po tekućem računu u eurima. Banka će o tome obavijestiti Korisnika na posljednju evidentiranu adresu Korisnika, najmanje 30 dana prije dana efektivnog umanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja.

Korisnik može i prije efektivnog umanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja podmiriti iskorišteni iznos za koji će prethodno dopušteno prekoračenje biti umanjeno ili ukinuto sukladno obavijesti iz prethodnog stavka, jednokratnom uplatom ili regulirati s Bankom obročnu otplatu u skladu s obavijesti iz prethodnog stavka.

Ako Korisnik do dana efektivnog umanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja ne postupi na prethodno navedeni način Banka će mu umanjiti ili ukinuti dopušteno prekoračenje te će mu bez njegovog zahtjeva i bez dodatnog troška omogućiti obročnu otplatu u 12 mjesečnih obroka, uz primjenu kamatne stope na dopušteno prekoračenje, a sukladno obavijesti o uvjetima i rokovima dospijeća obročne otplate umanjenog ili ukinutog iznosa dopuštenog prekoračenja, koju će Banka dostaviti Korisniku na posljednju evidentiranu adresu Korisnika.

Korisnik ima pravo u bilo kojem trenutku prijevremeno otplatiti obveze u cijelosti.

Ako Korisnik ne podmiruje obveze navedene u obavijesti o uvjetima i rokovima dospijeća obročne otplate umanjenog ili ukinutog iznosa dopuštenog prekoračenja, Banka može učiniti dospjelim cjelokupni iznos duga i poduzeti mjere naplate.

Ako Korisnik osim dopuštenog prekoračenja koristi i obročnu otplatu, iznos obročne otplate dopuštenog prekoračenja može se uvećati za iskorišteni iznos nedospjele obročne otplate. Ako se iznos iskorištenog dopuštenog prekoračenja ne uveća za iznos iskorištene nedospjele obročne otplate, iznosi realizirane obročne otplate Korisniku će i nadalje redovno dospijevati.

3.6.9. Korisnik može tijekom trajanja ugovora o dopuštenom prekoračenju podnijeti zahtjev za promjenu iznosa dopuštenog prekoračenja. Banka može odobriti Korisniku veći iznos dopuštenog prekoračenja od iznosa koji mu je odobren ako Korisnik podnese zahtjev za veći iznos te ispunjava uvjete iz ove točke 3.6. Općih uvjeta. U tom slučaju, Banka i Korisnik sklapaju novi ugovor o dopuštenom prekoračenju. Korisnik može tijekom trajanja dopuštenog prekoračenja podnijeti zahtjev za smanjenjem dopuštenog prekoračenja u poslovnici Banke ili putem drugih kanala koje Banka naknadno uvede. U tom slučaju, Banka će Korisniku odobriti smanjeni iznos dopuštenog prekoračenja temeljem ranije sklopljenog ugovora o dopuštenom prekoračenju.
Ako Korisnik dopuštenog prekoračenja želi ukinuti dopušteno prekoračenje, zahtjev može podnijeti pisanim putem na adrese komunikacije iz točke 1. ovih Općih uvjeta ili isto može

zatražiti u poslovnici Banke, a prilikom čega je dužan prethodno podmiriti iskorišteni iznos dopuštenog prekoračenja.

3.6.10. Ukidanjem dopuštenog prekoračenja prestaje i ugovor o dopuštenom prekoračenju.

3.6.11. O iznosu dopuštenog prekoračenja, o mogućnostima korištenja, umanjenju ili ukidanju, razdoblju korištenja dopuštenog prekoračenja, nominalnoj godišnjoj kamatnoj stopi u svakom obračunskog razdoblju korištenja dopuštenog prekoračenja, efektivnoj kamatnoj stopi po dopuštenom prekoračenju te ostalim uvjetima korištenja dopuštenog prekoračenja Banka će obavijestiti Korisnika na ugovoreni način izvatkom ili na drugi način.

3.6.12. Banka može Korisniku umanjiti ili opozvati neiskorišteni dio dopuštenog prekoračenja o čemu će ga Banka unaprijed obavijestiti putem izvatka po tekućem računu u eurima na ugovoreni način.

3.6.13. Korisnik je obvezan uredno podmirivati sve financijske obveze prema Banci i članicama PBZ Grupe na dan dospijeća svake pojedine obveze (npr. plaćanje anuiteta kredita ili računa za potrošnju po kartici izdavatelja Banke ili PBZ Card d.o.o. ili rate leasinga kod PBZ Leasinga d.o.o. na dan dospijeća), kao i ispunjavati sve druge uvjete iz ovih Općih uvjeta kako bi mu Banka omogućila dopušteno prekoračenje.
Korisnik stječe status urednog ispunjenja obveza ako Korisnik i s njim povezane osobe najmanje 90 dana uzastopno uredno podmiruju sve svoje financijske obveze prema Banci i članicama Grupe PBZ na dan dospijeća svake pojedine obveze.

3.7. Obročna otplata

3.7.1. Banka može na zahtjev Korisnika transakcijskog tekućeg računa u eurima Korisniku odobriti obročnu otplatu.
Banka utvrđuje uvjete i kriterije za odobravanje obročne otplate.
U svrhu sveobuhvatnog i kontinuiranog praćenja i upravljanja rizicima Banka procjenjuje kreditnu izloženost i rizičnost na temelju kreditne sposobnosti i urednosti u ispunjavanju financijskih obveza Korisnika i s njim povezanih osoba u Banci i članicama PBZ Grupe[20]. Banka će svojim internim aktom utvrditi granice kreditne sposobnosti te utvrđivati kreditnu sposobnost Korisnika sukladno važećim propisima i podzakonskim aktima HNB-a i smjernicama donesenim od strane nadležnih tijela u RH i EU.
Procjena kreditne sposobnosti i upravljanje kreditnim rizikom uzima u obzir čimbenike relevantne za procjenu vjerojatnosti da će Korisnik ispuniti svoje kreditne obveze te obveze iz okvirnog ugovora. Banka ima obvezu procjenjivati kreditnu sposobnost Korisnika prilikom odobrenja obročne otplate.
Maloljetnim Korisnicima niti Korisnicima pod skrbništvom Banka ne omogućava obročnu otplatu.

3.7.2. U svrhu donošenja odluke o zahtjevu za odobrenjem obročne otplate Korisnik je na zahtjev Banke obvezan dati potrebne podatke i dokumentaciju (npr. dokumentacija o primanjima, zaduženjima, dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje kreditne sposobnosti i dr.).
Banka neće razmatrati zahtjev za obročnom otplatom ako Korisnik uz zahtjev za obročnom otplatom ne dostavi potrebnu dokumentaciju i/ili uskrati davanje podataka potrebnih za donošenje odluke o zahtjevu.

3.7.3. Banka će prije odobravanja obročne otplate procijeniti kreditni rizik pri čemu može koristiti Interne i eksterne podatke kao što su 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 ujedno dužnik, sudužnik ili jamac u Banci/članicama PBZ Grupe

[20] Informacije o članicama PBZ Grupe dostupne su na www.pbz.hr

ili drugim kreditnim ili financijskim institucijama te druge čimbenike koji mogu utjecati na povećanje rizika i uredno ispunjavanje financijskih obveza prema Banci i članicama PBZ Grupe.

3.7.4. Banka može odobriti obročnu otplatu ako:

- Korisnik ima redovita mjesečna primanja u Banci
- Korisnik i s njim povezane osobe[21] uredno ispunjavaju obveze na dan dospijeća pojedine financijske obveze[22] u Banci/članici PBZ Grupe
- je raspoloživi prihod Korisnika prihvatljiv u odnosu na postojeće kreditne obveze i minimalne životne troškove
- ocjeni rizičnost Korisnika temeljem dostupnih podataka o poslovanju i urednosti podmirenja kreditnih obveza Korisnika 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, kontinuirano korištenje većeg dijela odobrenog iznosa dopuštenog prekoračenja i/ili povremeni ulazak u nedopušteno prekoračenje i sl.) i drugih pokazatelja prihvatljivom,
- je ocjena rizičnosti Korisnika 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 prihvatljiva.

3.7.5. Obročna otplata može se koristiti na prodajnim mjestima u RH i internetskim prodajnim mjestima ovisno o iznosu i uvjetima prodajnog mjesta kao i ovim Općim uvjetima te za naknadnu podjelu na rate putem usluge *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] troška učinjenog karticom ili kreditnog transfera.
Autorizacija PIN-om kartice na POS uređaju ili unošenje sigurnosnih obilježja zahtijevanih na internetskom prodajnom mjestu, odnosno korisničkog imena i/ili lozinke pod kojim je kartica Korisnika registrirana kao sredstvo plaćanja za kupnju putem interneta ili autorizacija podjele na rate putem usluge *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] korištenjem autorizacijskog uređaja smatrat će se Korisnikovim zahtjevom za korištenjem obročne otplate.
Banka će onemogućiti korištenje ranije odobrene ili najavljene obročne otplate ako:

- utvrdi da Korisnik i s njim povezane osobe[23] ne ispunjavaju obveze na dan dospijeća pojedine financijske obveze[24] u Banci/članici PBZ Grupe
- ocijeni rizičnost Korisnika temeljem dostupnih podataka o poslovanju Korisnika i s njim povezanih osoba, odnosno trenutne i povijesne urednosti podmirenja kreditnih obveza po bilo kojoj bankovnoj ili financijskoj usluzi u Banci i/ili članicama PBZ Grupe neprihvatljivom
- ocjena rizičnosti Korisnika 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

Sukladno prethodno navedenom, Banka može prilikom autorizacije transakcije obročne otplate odbiti zahtjev i ne pružiti svoju suglasnost odnosno uskratiti mogućnost korištenja obročne otplate.

---

[21] Povezanim osobama smatra se i obrt koji je u vlasništvu Korisnika kao i korisnik kredita po kojemu je Korisnik prekoračenja sudužnik (zajednička kreditna izloženost)
[22] eng. *default*
[23] Povezanim osobama smatra se i obrt koji je u vlasništvu Korisnika kao i korisnik kredita po kojemu je Korisnik prekoračenja sudužnik (zajednička kreditna izloženost)
[24] eng. *default*

Nakon ponovnog stjecanja uvjeta iz ove točke, Banka će omogućiti Korisniku korištenje obročne otplate ako u tom trenutku po tekućem računu u eurima Korisnika bude odobrena obročna otplata sukladno točki 3.7.4. ovih Općih uvjeta.

3.7.6. Obroci po obročnoj otplati dospijevaju mjesečno po transakcijskom tekućem računu u eurima, s time da prvi obrok dospijeva mjesec dana od datuma transakcije, o čemu će Korisnik biti obaviješten putem izvatka.

3.7.7. Banka može obnoviti obročnu otplatu.
Banka će prilikom svakog obnavljanja obročne otplate procijeniti kreditni rizik sukladno ovim Općim uvjetima.
Prilikom obnavljanja obročne otplate Banka može odobriti obročnu otplatu u istom iznosu ili može smanjiti iznos obročne otplate.
Banka neće odobriti ili obnoviti obročnu otplatu ili će umanjiti (djelomično opozvati) obročnu otplatu:

- ako utvrdi da Korisnik i s njim povezane osobe[25] ne ispunjavaju obveze na dan dospijeća pojedine financijske obveze[26] u Banci/članici PBZ Grupe (primjerice kašnjenje u otplati kredita, kašnjenje u otplati obveza po karticama Banke i društva PBZ Card d.o.o i dr.) [27]

- na temelju dostupnih informacija o primanjima Korisnika (primjerice u slučaju smanjenja ili izostanka redovnih primanja koja utječu na visinu obročne otplate) ili informacija o kreditnim zaduženjima čija visina u odnosu na primanja ukazuje na povećani kreditni rizik (primjerice u slučaju ako se Korisnik dodatno zadužio, a visina redovnih primanja se nije promijenila) ili

- ako ocjeni rizičnost Korisnika temeljem dostupnih podataka o poslovanju Korisnika i s njim povezanih osoba, odnosno trenutne i povijesne urednosti podmirenja kreditnih obveza po bilo kojoj bankovnoj ili financijskoj usluzi u Banci i/ili članicama PBZ Grupe (primjerice kašnjenje u otplati kredita, račun u blokadi, informacijama o kontinuiranom korištenju većeg dijela odobrenog iznosa dopuštenog prekoračenja i/ili povremenom ulasku u nedopušteno prekoračenje) i drugih pokazatelja neprihvatljivom ili

- ako ocjena rizičnosti Korisnika 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

- ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za plaćanje po transakcijskim računima Korisnika ili

- ako se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe okvirnog ugovora i/ili ugovora o transakcijskom tekućem računu u eurima ili

- u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.

---

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

[26] eng. *default*

[27] 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))

Banka može primjerice smanjiti iznos obročne otplate ako:

- utvrdi da su se redovna primanja Korisnika smanjila dok je iznos kreditnih obveza evidentiranih u OSR sustavu ostao nepromijenjen ili
- utvrdi da se iznos kreditnih obveza evidentiranih u OSR sustavu Korisnika povećao, dok su redovna primanja ostala nepromijenjena ili
- ocjeni rizičnost Korisnika temeljem dostupnih podataka o poslovanju Korisnika i s njim povezanih osoba, odnosno trenutne i povijesne urednosti podmirenja kreditnih obveza (u PBZ Grupi i/ili drugim kreditnim institucijama i članicama njihovih grupa te financijskim institucijama, pribavljanjem i korištenjem podataka iz dostupnih kreditnih registara odnosno OSR sustava), podataka o računima u blokadi, informaciji o kontinuiranom korištenju većeg dijela odobrenog iznosa dopuštenog prekoračenja i/ili povremenom ulasku u nedopušteno prekoračenje i drugim pokazateljima povećanom.

3.7.8. Korisnik može tijekom trajanja odobrene obročne otplate podnijeti zahtjev za promjenu visine obročne otplate. Banka može odobriti Korisniku veći iznos obročne otplate od iznosa koji mu je odobren ako Korisnik podnese zahtjev za veći iznos te ispunjava uvjete iz točke 3.7. ovih Općih uvjeta.
Korisnik može tijekom trajanja obročne otplate podnijeti zahtjev za smanjenjem visine obročne otplate u poslovnici Banke ili putem drugih kanala koje Banka naknadno uvede. U tom slučaju, Banka će Korisniku odobriti smanjeni iznos obročne otplate.

Ako Korisnik obročne otplate želi odustati od mogućnosti korištenja obročne otplate, navedeno može zatražiti u poslovnici Banke, podnošenjem zahtjeva za ukidanjem obročne otplate. U tom slučaju iskorišteni iznos obročne otplate dospijeva na naplatu mjesečno sukladno točki 3.7.6. ovih Općih uvjeta.

3.7.9. O visini obročne otplate, iskorištenom i preostalom iznosu obročne otplate, umanjenju ili ukidanju obročne otplate, razdoblju korištenja obročne otplate te ostalim uvjetima korištenja obročne otplate Banka će obavijestiti Korisnika na ugovoreni način izvatkom ili na drugi način.

3.7.10. Banka može Korisniku umanjiti ili opozvati neiskorišteni dio obročne otplate o čemu će ga Banka unaprijed obavijestiti putem izvatka po tekućem računu u eurima na ugovoreni način.

3.7.11. Korisnik je obvezan uredno podmirivati sve financijske obveze prema Banci i članicama PBZ Grupe na dan dospijeća svake pojedine obveze (npr. plaćanje anuiteta kredita ili računa za potrošnju po kartici izdavatelja Banke ili PBZ Card d.o.o. ili rate leasinga kod PBZ Leasinga d.o.o. na dan dospijeća), kao i ispunjavati sve druge uvjete iz ovih Općih uvjeta kako bi mu Banka omogućila obročnu otplatu.
Korisnik stječe status urednog ispunjenja obveza ako Korisnik i s njim povezane osobe najmanje 90 dana uzastopno uredno podmiruju sve svoje financijske obveze prema Banci i članicama Grupe PBZ na dan dospijeća svake pojedine obveze.

3.8. Paket usluga

3.8.1. Paket usluga je skup više različitih financijskih usluga koji može uključivati i nebankovne proizvode i usluge te druge pogodnosti koji Korisnik, koji ima otvoren transakcijski račun, ugovara/aktivira u Banci, uz plaćanje jedinstvene naknade za korištenje paketa. Vrste i sadržaj pojedinog paketa dostupni su potrošačima u poslovnicama Banke i na www.pbz.hr

3.8.2. Banka će na zahtjev Korisnika, a ovisno o ponudi paketa usluga koje Banka ima, omogućiti Korisniku koji u Banci ima otvoren transakcijski račun korištenje paketa po jedinstvenoj cijeni navedenoj u Tarifi Banke, ovisno o vrsti i sadržaju usluga koje čine određeni Paket.

3.8.3. Korisnik za svaku pojedinačnu uslugu koja čini Paket sklapa posebni ugovor, koji ulazi u sadržaj Paketa. Sadržaj Paketa može sadržavati i nebankovnu uslugu i/ili pogodnost temeljem posebnog ugovora koji Banka sklopi s trećom osobom (npr. osiguranje i sl.).

3.8.4. Korisnik koji ima više transakcijskih računa u Banci može podnijeti zahtjev za korištenjem različitog Paketa usluga iz ponude Banke za svaki od svojih transakcijskih računa te po odobrenju Banke koristiti više Paketa.
Ako Korisnik već koristi neki od Paketa usluga iz ponude Banke, potpisom zahtjeva za korištenjem novog Paketa prestaju važiti uvjeti iz prijašnjeg Paketa i počinju važiti uvjeti novog Paketa.

3.8.5. Banka može promijeniti sadržaj paketa ovisno o sklapanju posebnih ugovora o korištenju dodatnih usluga/pogodnosti.

3.8.6. Otkazom korištenja Paketa, Korisnik nastavlja koristiti pojedinačni transakcijski račun i ostale proizvode, koji su prije toga činili sastavne dijelove Paketa.

3.8.7. Pakete za koje više nije ponuđeno ugovaranje Korisnik može nastaviti koristiti do izmjene od strane Korisnika ili Banke.

3.9. Paket besplatnih usluga

3.9.1. Banka će na zahtjev Korisnika omogućiti Korisniku korištenje paketa besplatnih usluga koji je vezan za račun na plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja u Republici Hrvatskoj, u roku od deset radnih dana od primitka zahtjeva ili u istom roku odbiti zahtjev.

Račun za plaćanje na koji Korisnik prima redovita primanja i koji je vezan paket besplatnih usluga mora biti u službenoj valuti Republike Hrvatske (euro).

Korisniku koji u Banci već ima otvoren račun za plaćanje na koji prima redovita primanja i koji podnese zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga vezanog uz taj račun za plaćanje, Banka će omogućiti nastavak korištenja istog broja računa za plaćanje (IBAN).

Korisnik je obvezan na zahtjev Banke, ako je to potrebno u svrhu omogućavanja korištenja paketa besplatnih usluga, dostaviti odgovarajući dokumentaciju o redovitim primanjima.

Zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga Korisnik podnosi u poslovnici Banke.

Korisnik može koristiti samo jedan paket besplatnih usluga u Banci neovisno o tome što može imati više računa u Banci za plaćanje na koje prima redovita primanja.

Banka će obavijestiti Korisnika o početku i prestanku korištenja te uvjetima korištenja.

3.9.2. Paket besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji Korisnik u Banci prima redovita primanja obuhvaća usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja računa za plaćanje, usluge internetskog ili mobilnog bankarstva u okviru usluge *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] prema odabiru Banke[28], usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje na šalteru ili bankomatu, osim obrade kovanog novca, usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na šalteru ili bankomatu Banke prema odabiru Banke, priljev nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima, usluge redovitog izdavanja debitne kartice i njezino korištenje, usluge izvršenja plaćanja debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima.

[28] Banka je ovlaštena na temelju članku 27.b.st.6. Zakona o usporedivosti nuditi ovu uslugu u opsegu koji je manji od onoga u kojem ih i inače nudi u okviru računa za plaćanje

Banka Korisniku koji ima račun za plaćanje nudi usluge iz prethodnog stavka u mjeri u kojoj mu ih inače nudi u okviru računa za plaćanje u skladu s ovim Općim uvjetima/okvirnim ugovorom.

Banka Korisnicima usluga koji imaju status umirovljenika ili potrošača koji pripada osjetljivoj skupini iz članka 24. st. 9. Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu u okviru paketa besplatnih usluga neće naplatiti naknadu za usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na koji primaju redovita primanja u poslovnici i na bankomatu Banke.

Korisniku koji ima račun za plaćanje uz Paket besplatnih usluga Banka će omogućiti izvršavanje neograničenog broja platnih transakcija i drugih radnji u vezi s uslugama iz Paketa besplatnih usluga, kao i druge usluge za koje može Korisniku naplatiti naknadu samo ako mu ih i inače naplaćuje prema Tarifi Banke.

Ako Korisnik ispunjava uvjete iz točke 3.6. ovih Općih uvjeta uvjete za ugovaranje dopuštenog prekoračenja po transakcijskom tekućem računu na koji Korisnik prima redovita primanja, Banka će na zahtjev Korisnika odobriti/ugovoriti prekoračenje po računu za plaćanje uz Paket besplatnih usluga, pri čemu efektivna kamatna stopa na prekoračenje neće biti veća od efektivne kamatne stope koja se plaća prilikom korištenja dopuštenog prekoračenja iz točke 3.6. ovih Općih uvjeta. U slučaju odobrenja prekoračenja po računu za plaćanje uz Paket besplatnih usluga na odgovarajući se način primjenjuju odredbe točke 3.6. ovih Općih uvjeta.

3.9.3. Banka može odbiti zahtjev Korisnika iz točke 3.9.1. ovih Općih uvjeta ako Korisnik na području Republike Hrvatske ili u Banci već ima otvoren takav račun za plaćanje, neovisno o tome što može imati više računa za plaćanje na koje prima redovita primanja.
Banka će odbiti zahtjev Korisnika iz točke 3.9.1. ovih Općih uvjeta ako bi otvaranje tog računa za plaćanje dovelo do povrede propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.
U slučaju odbijanja iz prethodnog stavka Banka će obavijestiti nadležno tijelo i provesti druge postupke u skladu s propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.
Ako Banka odbije zahtjev potrošača za otvaranjem računa za plaćanje uz Paket besplatnih usluga zbog razloga navedenih u ovoj podtočki, obavijestit će o tome potrošača pisanim putem kao i o razlogu odbijanja, osim ako bi otkrivanje razloga bilo protivno ciljevima nacionalne sigurnosti, javnom interesu ili propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.
Za obavijest iz prethodnog stavka Banka ne naplaćuje naknadu Korisniku.

3.9.4. Ako Korisnik prestane primati redovita primanja na račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga u razdoblju od tri (3) uzastopna mjeseca, Banka će početi naplaćivati naknade za usluge za koje u okviru paketa besplatnih usluga Korisnik nije plaćao naknadu.
Banka će u slučaju iz prethodnog stavka najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka naplate naknada o tome obavijestiti Korisnika na ugovoreni način te u obavijesti navesti iznose pojedinačnih naknada koje će Korisniku plaćati za usluge za koje u okviru paketa besplatnih usluga Korisnik nije plaćao.

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.
Banka će prilikom provedbe platne transakcije polaganja i podizanja novčanih sredstava iznosa od 10.000,00 eura (ili strane valute iznosa u protuvrijednosti 10.000 eura po kupovnom tečaju Banke za stranu valutu na dan provođenja transakcije) i većeg iznosa, od Korisnika zatražiti i podatke o izvoru i/ili svrsi sredstava, kao i dokumentaciju koja isto potvrđuje te druge podatke prema potrebi, a radi provedbe dubinske analize sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Neovisno o naprijed navedenom, i za platne transakcije polaganja, podizanja i prijenosa novčanih sredstava bez obzira na iznos transakcije i kanal kojim je nalog za plaćanje iniciran, bilo prilikom iniciranja naloga za plaćanje bilo po njegovom izvršenju, Banka zadržava pravo od Korisnika zatražiti dodatne podatke i dokumentaciju sukladno propisima kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, primjena mjera ograničavanja i/ili primjena embargo mjera koje proizlaze iz međunarodno prihvaćenih obveza na polju sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma i proliferacije oružja za masovno uništenje, ukoliko u okviru provođenja postupaka i mjera dubinske analize isto ocijeni potrebnim. Ovo uključuje i od strane Banke ugovorno preuzete obveze primjene mjera ograničavanja propisanih od strane drugih država u kojima posluju PPU-ovi uključeni u izvršenje transakcija, a koje je Banka preuzela sa svrhom adekvatnog upravljanja rizikom.

Ako Korisnik ne dostavi tražene podatke i/ili dokumentaciju ili ako Banka na temelju dostavljenih podataka i dokumentacije ne može utvrditi svrhu transakcije ili izvor sredstva za istu, Banka može odbiti provesti takvu transakciju, a može i prekinuti poslovni odnos s Korisnikom sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Za korištenje platne usluge slanja instant kreditnog transfera Korisnik može odrediti pojedinačni limit i to kao dnevni limit ili limit po transakciji, prema vlastitom izboru. Limit se u iznosu koji je odredio Korisnik primjenjuje na platne transakcije instant kreditnog transfera sa svih Korisnikovih transakcijskih računa u Banci na svim kanalima na kojima Korisnik može inicirati instant kreditni transfer. Korisnik može postaviti, izmijeniti ili ukinuti pojedinačni limit u bilo kojem trenutku na kanalima Banke s trenutačnim učinkom. Postavljanje, ukidanje ili izmjenu limita Korisnik ili potpisuje ili pak autorizira primjenom tzv. sigurne autentifikacije, ovisno o kanalu na kojem provodi neku od navedenih aktivnosti.
Ako Korisnik inicira transakciju instant kreditnog transfera na kanalu ili putem platnog instrumenta za koji je određen Limit potrošnje, taj će se limit primijeniti neovisno o Pojedinačnom limitu za instant kreditni transfer pa će transakcija instant kreditnog transfera čijim bi izvršenjem bio prekoračen Limit potrošnje, biti odbijena.

2. Zaprimanje naloga za plaćanje

Banka zaprima naloge za plaćanje putem svojih distribucijskih kanala, sukladno odredbama ugovora o transakcijskom računu, odredbama posebnih ugovora i uvjeta za dodatne usluge koje Banka vezano za te račune pruža Korisniku i ovih Općih uvjeta.
Prilikom iniciranja platne transakcije Korisnik može inicirati platnu transakciju kao platnu transakciju kreditnog transfera ili kao platnu transakciju instant kreditnog transfera, koja se izvršava u skladu s Terminskim planom.

Banka će zaprimiti nalog za plaćanje ako je ispravan, čitak i autoriziran na ugovoreni način te ako ne postoje razlozi za odbijanje naloga ili razlozi za sprječavanje iniciranja platne transakcije sukladno ovim Općim uvjetima.

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.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje za instant kreditni transfer jest trenutak u kojem ga Banka kao pružatelj platnih usluga platitelja, zaprimi, bez obzira na sat ili kalendarski dan.

Vrijeme primitka naloga za neelektronički nalog za plaćanje za instant kreditni transfer je trenutak u kojem je Banka kao platiteljev pružatelj platnih usluga unijela informacije o nalogu za plaćanje u svoj interni sustav, što se provodi što je prije moguće nakon što joj platitelj preda neelektronički nalog za plaćanje za instant kreditni transfer.

Za nalog za plaćanje za instant kreditni transfer s računa za plaćanje koji nisu u eurima, vrijeme primitka naloga za plaćanje je trenutak u kojem je iznos platne transakcije pretvoren u eure; takva konverzija valute provodi se odmah nakon što platitelj Banci preda nalog za plaćanje za instant kreditni transfer.

Banka nudi mogućnost izvršenja naloga za plaćanje ili niza naloga za plaćanje na određeni dan u budućnosti, uz mogućnost da Korisnik odabere da se takav nalog izvršava na taj dan kao instant kreditni transfer.
Početak izvršenja naloga za koji je ugovoren datum izvršenja u budućnosti, a za koji je Korisnik odabrao da se izvrši u tom danu kao instant kreditni transfer, određen je Terminskim planom.
Ako je Korisnik odredio ili posebno ugovorio s Bankom dan početka izvršenja naloga, vremenom primitka naloga smatrat će se dan ugovoren za početak izvršenja naloga.
Ako je kod eksternih platnih transakcija, izuzev instant kreditnih transfera, dan ugovoren za početak izvršenja naloga neradni dan, vremenom primitka naloga smatrat će se prvi sljedeći radni dan.

Banka kao pružatelj platne usluge (PPU) Korisniku pruža uslugu provjere primatelja kojom se osigurava provjera primatelja plaćanja prema kojem Korisnik (platitelj) namjerava inicirati plaćanje kreditnim transferom ili instant kreditnim transferom. Provjera primatelja provodi se odmah nakon što platitelj dostavi relevantne informacije o primatelju plaćanja i prije nego što se platitelju ponudi mogućnost autorizacije predmetnog kreditnog transfera/instant kreditnog transfera. Provjera primatelja obvezna je za sve pružatelje platnih usluga unutar SEPA područja.

Ako je Korisnik (platitelj) u nalog za plaćanje za kreditni transfer u unio jedinstvenu identifikacijsku oznaku računa za plaćanje i ime i prezime/naziv primatelja plaćanja, na zahtjev Banke kao PPU platitelja, PPU primatelja plaćanja provjerava podudaraju li se identifikacijska oznaka računa za plaćanje i ime i prezime/naziv primatelja plaćanja koje je unio platitelj.
Ako je Korisnik *On-line* bankarstva putem mobilne aplikacije *On-line* bankarstva prilikom kreiranja naloga za plaćanje odabrao broj mobilnog telefona koji je primatelj plaćanja povezao s brojem svog transakcijskog računa (IBAN) u Banci (#With Pay) Banka kao PPU primatelja plaćanja provjerit će podudaraju li se identifikacijska oznaka (IBAN) računa za plaćanje povezanog s odabranim brojem mobilnog telefona i ime i prezime primatelja plaćanja iz liste kontakata na mobilnom uređaju Korisnika (platitelja).

Banka kao PPU platitelja će za transakcije kreditnog transfera i instant kreditnog transfera koje se iniciraju u korist računa poslovnih subjekata evidentiranih u Jedinstvenom registru računa, koji vodi Financijska agencija sukladno posebnom propisu, nakon što platitelj unese jedinstvenu identifikacijsku oznaku računa primatelja plaćanja, automatski popuniti podatke o nazivu primatelja plaćanja prema dostupnim podacima u Jedinstvenom registru računa, nakon čega će na tim podacima pružiti uslugu provjere primatelja i o rezultatu informirati platitelja na naprijed opisani način.
Na prethodno opisani način u dijelu automatskog popunjavanja imena primatelja plaćanja Banka će postupiti i u odnosu na račune primatelja plaćanja - fizičkih osoba koji se vode u Banci, koristeći pri tome vlastite podatke, pod uvjetom da su za takav postupak ispunjeni uvjeti iz mjerodavnih propisa kojima je uređeno bankarsko poslovanje i platni promet i propisa kojima je uređena zaštita osobnih podataka, uz informiranje korisnika o tome sukladno navedenim propisima.

Ako se ime i prezime/naziv primatelja plaćanja koje je dostavio platitelj i identifikacijska oznaka računa za plaćanje podudaraju, Banka kao platiteljev PPU o tome informira platitelja te platitelj može prema vlastitoj odluci autorizirati kreditni transfer.

Ako se ime i prezime/naziv primatelja plaćanja koje je dostavio platitelj i identifikacijska oznaka računa za plaćanje gotovo podudaraju, Banka platitelju navodi ime i prezime/naziv primatelja plaćanja povezan s identifikacijskom oznakom računa za plaćanje i informira ga o načinu na koji može izmijeniti podatak o nazivu/imenu i prezimenu primatelja prema rezultatu provjere. Platitelj može izabrati želi li unijeti podatak iz rezultata provjere ili zanemariti obavijest te nastaviti s podatkom o nazivu/imenu i prezimenu primatelja koji je inicijalno unio i autorizirati kreditni transfer.
Ako platitelj ponovi unos podatka imena i prezimena/naziva, Banka kao PPU platitelja ponovno provodi provjeru primatelja na prethodno opisani način.

Ako se ime i prezime/naziv primatelja plaćanja i identifikacijska oznaka računa za plaćanje ne podudaraju, Banka kao PPU platitelja, na temelju informacija koje je dostavio PPU primatelja plaćanja, informira platitelja da bi autoriziranje kreditnog transfera moglo dovesti do prijenosa novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na primatelja plaćanja kojeg je naveo platitelj. Banka platitelja ujedno informira o načinu na koji može izmijeniti podatak o nazivu/imenu i prezimenu primatelja. Platitelj može izabrati želi li ponoviti unos i u nalog za plaćanje unijeti drugi podatak ili zanemariti obavijest te nastaviti s podatkom o nazivu/imenu i prezimenu primatelja koji je inicijalno unio i autorizirati kreditni transfer.
Ako platitelj ponovi unos podatka imena i prezimena/naziva, Banka kao PPU platitelja ponovno provodi provjeru primatelja na prethodno opisani način.

Ako platitelj odluči zanemariti obavijest da se podaci o nazivu/imenu i prezimenu primatelja plaćanja koje je sam unio u nalog i rezultat provjere primatelja plaćanja gotovo podudaraju ili ne podudaraju i unatoč rezultatu provjere autorizira platnu transakciju s podacima koje je sam unio, to može dovesti do prijenosa novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na primatelja plaćanja kojega je u nalogu naveo platitelj, o čemu će Banka u procesu iniciranja naloga posebno informirati platitelja, zajedno s rezultatom provjere. Ako platitelj odluči zanemariti obavijest o rezultatu provjere, Banka kao pružatelj platnih usluga ne smatra se odgovornom za izvršenje kreditnog transfera neplaniranom primatelju plaćanja na temelju pogrešne jedinstvene identifikacijske oznake.

U slučaju nedostupnosti sustava za provjeru primatelja plaćanja prilikom iniciranja kreditnog transfera ili instant kreditnog transfera za koji postoji obveza pružanja usluge provjere, Banka kao PPU platitelja će informirati platitelja da bi autoriziranje kreditnog transfera radi toga moglo dovesti do prijenosa novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na primatelja plaćanja kojeg je naveo platitelj. Platitelj unatoč obavijesti o nedostupnosti sustava provjere primatelja plaćanja i upozorenju o mogućnosti prijenosa novčanih sredstava neplaniranom primatelju, može autorizirati platnu transakciju s podacima o primatelju koje je sam unio–u nalogu za plaćanje, a Banka kao PPU platitelja se u tom slučaju ne smatra odgovornom za izvršenje kreditnog transfera neplaniranom primatelju plaćanja na temelju pogrešne jedinstvene identifikacijske oznake.

Banka kao pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja na zahtjev PPU platitelja provjerava podudaraju li se identifikacijska oznaka računa za plaćanje i ime i prezime primatelja plaćanja koje je dostavio platitelj te o rezultatu provjere obavještava PPU platitelja.

Ako je Korisnik autorizirao platnu transakciju isplate gotovog novca na bankomatu putem usluge *On-line* 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 uslugu *On-line* bankarstva (withCASH funkcionalnost).

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.
Korisnik *On-line* bankarstva, kojim putem 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 nalozima zadanim putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja postupati na isti način kao i s nalozima zadanim izravno od strane platitelja putem drugih kanala, u pogledu vremenskog rasporeda, roka izvršenja, prioriteta ili naknada, osim u slučaju objektivno opravdanih razloga.
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.

3. Izvršenje naloga za plaćanje

Vrijeme izvršenja naloga za plaćanje definirano je Terminskim planom.

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

Odmah nakon primitka naloga za plaćanje za instant kreditni transfer, Banka kao PPU platitelja provjerava jesu li ispunjeni svi uvjeti potrebni za izvršenje platne transakcije i jesu li dostupna potrebna novčana sredstva, rezervira iznos platne transakcije na računu platitelja i odmah šalje platnu transakciju PPU primatelja plaćanja od kojega, u propisanom roku za izvršenje platne transakcije treba dobiti potvrdu jesu li sredstva stavljena na raspolaganje na računu primatelja plaćanja (informacija o uspješnom ili neuspješnom izvršenju instant kreditnog transfera) i o tome obavijestiti platitelja.
U slučaju da Banka ne primi od PPU primatelja plaćanja informaciju o uspješnom ili neuspješnom izvršenju instant kreditnog transfera u propisanom vremenu za izvršenje, Banka će brisati rezervaciju na transakcijskom računu Korisnika (platitelja) te o tome, kao i o mogućnosti naknadnog zaprimanja poruke o uspješnom ili neuspješnom izvršenju instant kreditnog transfera, obavijestiti Korisnika.

Ako Banka naknadno primi poruku o uspješnom izvršenju instant kreditnog transfera, obavijestit će o tome platitelja te evidentirati iznos inicijalno autorizirane platne transakcije instant kreditnog transfera na računu platitelja.

Banka obavijesti iz prethodnih stavaka dostavlja ili čini dostupnom Korisniku na ugovoreni način uz mogućnost obavještavanja Korisnika na drugi Korisniku odgovarajući i dostupan način, u propisanom roku[29].

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 u valuti kartice.

[29] UREDBA (EU) 2024/886 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 13. ožujka 2024. o izmjeni uredaba (EU) br. 260/2012 i (EU) 2021/1230 i direktiva 98/26/EZ i (EU) 2015/2366 u pogledu instant kreditnih transfera u eurima

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 propisane informacije o pojedinoj platnoj transakciji nakon terećenja računa za plaćanje, odnosno nakon izvršenja pojedine platne transakcije.
Banka će Korisniku informacije o transakcijama i stanju na transakcijskom računu činiti dostupnima u izvatku, 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.
Pod ugovorenim načinom dostave izvatka i drugih obavijesti sukladno članku 23. Općih uvjeta poslovanja Privredne banke Zagreb d.d. i ovim Općim uvjetima podrazumijeva se način dostave izvatka sukladno okvirnom ugovoru i/ili pojedinačnom ugovoru o transakcijskom računu zaključenom s Korisnikom. Tijekom trajanja ugovora o transakcijskom računu Klijent može izmijeniti način dostave izvatka 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 za korištenje *On-line* bankarstva, dostupnim na www.pbz.hr i u poslovnicama Banke. Za prijenos informacija ili obavijesti Korisniku putem e-mail adrese Korisnik treba u Banci evidentirati ispravnu e-mail adresu.

4. Ispravnost naloga za plaćanje

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 može omogućiti korisniku unos dodatnih podataka koji nisu obvezni za izvršenje platne transakcije, ovisno o mogućnostima platnog sustava koji Banka koristi za obradu i izvršenje platnih transakcija kreditnog transfera.
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 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 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.
Korisnik je suglasan da Banka iznimno može izmijeniti JIO primatelja plaćanja 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 samo u eurima 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 platnim instrumentom na temelju kartice ako je za pojedinu dodatnu uslugu ugovoreno drugačije.
Kod naloga za plaćanje iniciranog platnom karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice platitelj je dužan osigurati raspoloživo pokriće u valuti kartice.
Platitelj je obvezan 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 rokove izvršenja i prioritet određen zakonom.

6. Suglasnost (autorizacija)

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:

- u poslovnicama Banke – potpisom naloga ili upotrebom čitača kartice i/ili kartice i PIN-a na način koji pojedini uređaj uvjetuje autorizaciju platne transakcije
- kod primatelja plaćanja – potpisom SDD suglasnosti
- putem *On-line* bankarstva, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja i drugih kanala – upotrebom autentifikacijskog/autorizacijskog uređaja/aplikacija i/ili PIN-a
- karticom:

- 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 bankomatu i unošenjem PIN-a u bankomat
- umetanjem ili prinošenjem 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
- 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 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 i eventualnim posebnim uvjetima za pojedinu dodatnu uslugu.

Prilikom iniciranja elektroničkih platnih transakcija na daljinu karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice i/ili registracije kartice na internetskom prodajnom mjestu u svrhu kupnje putem interneta internetsko prodajno mjesto preko kojega se inicira konkretna platna transakcija može, sukladno pravilima kartične platne sheme, zatražiti od Korisnika podatke o imenu i prezimenu Korisnika te adresi koju je Korisnik prijavio Banci (prebivalište/boravište), radi dodatne provjere identiteta Korisnika. Ako podaci koje Korisnik unese na internetskom prodajnom mjestu ne odgovaraju podacima koje je Korisnik dao Banci kao izdavatelju platnog instrumenta, prodajno mjesto može odbiti iniciranje platne transakcije iako je Korisnik platnu transakciju autorizirao sukladno okvirnom ugovoru sklopljenom s Bankom. Prodajno mjesto, prema vlastitoj odluci, može odbiti iniciranje platne transakcije čak i ako su svi podaci točni i podudarni, na što Banka ne može utjecati. U takvim slučajevima platna transakcija nije inicirana i Banka istu stoga neće niti izvršiti.

Banka je kao pružatelj platne usluge i izdavatelj platnog instrumenta u obvezi prilikom iniciranja elektroničkih platnih transakcija i pristupanja Korisnika računu za plaćanje s udaljenosti, 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.

Korisnik koji nema ugovorenu uslugu *On-line* bankarstva, odnosno nema #withKEY (mobilni token integriran u mobilnu aplikaciju *On-line* bankarstva) ima mogućnost od Banke zatražiti izdavanje PBZmTokena ili Čitača kartice za potrebe iniciranja elektroničkih platnih transakcija s udaljenosti uz primjenu pouzdane autentifikacije.
Za izdavanje autentifikacijskog/autorizacijskog uređaj PBZmTokena ili Čitača kartice Korisnik je dužan platiti naknadu sukladno Tarifi Banke.

Banka, u svrhu prepoznavanja i sprečavanja prijevara povezanih s plaćanjem, uspostavlja sigurnosne mehanizme za praćenje transakcija te pridržava pravo odbiti izvršenje platne transakcije u slučaju sumnje na prijevaru ili neovlašteno korištenje platnog instrumenta.
U okviru aktivnosti koje provodi u svrhu iz prethodnog stavka, a u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica od strane trećih osoba ili sumnje na drugi oblik prijevare, Banka može kontaktirati Korisnika u svrhu provjere transakcije, na telefonskih broj koji je Korisnik dostavio Banci kao kontakt broj ili putem ostalih kontaktnih podataka koje Banka ima u svojem sustavu evidentirane kao kontaktne podatke Korisnika.
Ako Korisnik izrijekom ne potvrdi da želi da se konkretna transakcija izvrši unatoč sumnji na strani Banke ili ako Banka, unatoč pokušajima, ne uspije kontaktirati Korisnika putem kontakt podataka koje je dao Banci, Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje, sukladno točki 7. ovih Općih uvjeta.
U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica ili drugi oblik prijevare, Banka će odbiti nalog za instant kreditni transfer iniciran od strane Korisnika te o tome obavijestiti Korisnika.

7. Odbijanje naloga za plaćanje

Banka kao PPU platitelja može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ili iniciranje platne transakcije ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje, tj. ispravnost naloga za plaćanje, postojanje raspoloživog pokrića na računu za plaćanje, suglasnost za izvršenje dana na ugovoreni način, nalog nije opozvan i ostali (propisani točkama IV.3, IV.4., IV.5, IV.6., IV.8. i ovom točkom).
Ujedno, u slučaju instant kreditnih transfera, Banka će odbiti iniciranje platne transakcije ako bi izvršenjem te platne transakcije bio prekoračen Pojedinačni limit (dnevni ili transakcijski) koji je Korisnik postavio za izvršenje instant kreditnih transfera, o tome obavijestiti Korisnika kao i o tome kako može izmijeniti Pojedinačni limit.
Banka će odbiti iniciranje ili izvršenje platne transakcije ako bi izvršenjem te platne transakcije bio prekoračen Limit potrošnje.
Ako je Korisnik odredio početak izvršenja naloga za plaćanje u budućnosti, za izvršenje naloga bit će mjerodavan limit važeći u trenutku zaprimanja naloga.

Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, propisima vezanim uz primjenu međunarodnih mjera ograničavanja, uključivo i za Uredbu (EU) 2024/886[30] i/ili uz primjenu embargo mjera koje proizlaze iz međunarodno prihvaćenih obveza na polju sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma i proliferacije oružja za masovno uništenje. Ovo uključuje i od strane Banke ugovorno preuzete obveze primjene mjera ograničavanja propisanih od strane drugih država u kojima djeluju PPU-ovi s kojima Banka posluje, koju primjenu zahtijeva adekvatno upravljanje rizikom i uključuje primjenu financijskih sankcija koje su izdale SAD i Velika Britanija (OFAC[31] i UK sankcije).

Banka kao PPU platitelja će onemogućiti iniciranje instant platne transakcije ako bi takva obveza proizlazila iz Uredbe (EU) 2024/886 vezano za primjenu financijskih mjera ograničavanja.

Pored navedenog, u slučaju instant plaćanja, Banka kao PPU platitelja će odbiti izvršenje instant platne transakcije ako zaprimi informaciju o odbijanju transakcije od strane banke PPU primatelja.

Banka će o odbijanju, o nemogućnosti iniciranja platne transakcije, o razlozima odbijanja ili razlozima nemogućnosti iniciranja platne transakcije, ako je to moguće, te o postupcima za

[30] Uredba (EU) 2024/886 o izmjeni uredaba (EU) br. 260/2012 i (EU) 2021/1230 i direktiva 98/26/EZ i (EU) 2015/2366 u pogledu instant kreditnih transfera u eurima
[31] Office of Foreign Assets Control je agencija američke vlade (Ministarstva financija) koja je zadužena za planiranje i provođenje financijskih i trgovinskih sankcija, sa svrhom očuvanja nacionalne sigurnosti i ciljeva vanjske politike

ispravljanje grešaka koje su dovele do odbijanja ili nemogućnosti iniciranja platne transakcije, obavijestiti Korisnika.
Banka će obavijestiti Korisnika i ako je nalog za plaćanje iniciran na kanalu Banke odbijen od strane PPU primatelja plaćanja te o razlozima takvog odbijanja ako o tome primi informacije od PPU primatelja plaćanja ili za njih na bilo koji drugi način sazna.

Banka navedenu obavijest dostavlja ili čini dostupnom Korisniku na ugovoreni način uz mogućnost obavještavanja Korisnika na drugi Korisniku odgovarajući i dostupan način.
Ako Korisnik inicira instant plaćanje putem usluge *On-line* bankarstva Banka će mu obavijesti iz prethodnog stavka učiniti dostupnim u okviru ove usluge u pregledniku platnih naloga („Odbijeni nalozi").

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.

8. Opoziv naloga za plaćanje

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.
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 bankarstva*, 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

Datum valute odobrenja računa za plaćanje primatelja plaćanja je najkasnije radni dan na koji je iznos platne transakcije odobren na računu 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.
Izuzetak od navedenog mogu predstavljati slučajevi u kojima je Korisniku na računu vidljiva mogućnost raspolaganja sredstvima doznačenim putem kartice. Raspoloživost ovako doznačenih sredstava ne ovisi o trenutku u kojem je Banka primila sredstva na svoj račun, već o pravilima kartičnih platnih shema.

Banka kao PPU primatelja plaćanja, u propisanom roku od vremena primitka naloga za plaćanje za instant kreditni transfer od strane PPU platitelja, na račun za plaćanje Korisnika - primatelja plaćanja stavlja na raspolaganje iznos platne transakcije u valuti u kojoj je račun primatelja plaćanja, sukladno zaprimljenim podacima iz naloga za plaćanje koji joj je prenesen te PPU-u platitelja potvrđuje završetak izvršenja platne transakcije.

10. Potvrda raspoloživosti sredstava

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

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.
Pružatelj platne usluge informiranja o računu smije pružati 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 pristupati 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, pristupati 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[32]

12.1. SDD suglasnost

Banka platiteljima pruža uslugu SEPA izravnog terećenja u korist onih primatelja plaćanja koji sa svojim PPU-om ugovore ovu uslugu. Banka kao PPU platitelja dostupna je na razini Europske unije, u skladu s Pravilima Osnovne SDD sheme, za izravna terećenja koje inicira primatelj

[32] Usklađivanje s Pravilima Osnovne SDD Sheme (dostupno na internet stranici www.sepa.hr). SEPA izravna terećenja iz ove točke stupaju na snagu 1. siječnja 2023.

plaćanja preko PPU-a koji je sudionik SDD sheme i koji se nalazi u bilo kojoj državi članici od 1. 1. 2023. godine.[33]
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 SDD naloga na teret transakcijskih računa u eurima ili transakcijskih računa u eurima i stranoj valuti.
Suglasnost se može dati za izvršenje pojedinačnog SDD naloga ili za izvršenje niza 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 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 SDD suglasnosti smatraju neautoriziranima.
Promjena transakcijskog računa terećenja u SDD suglasnosti se ne smatra opozivom već izmjenom SDD suglasnosti.

Davanje SDD suglasnosti kao i sve povezane radnje i izjave (promjena i opoziv 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 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 SDD naloga koji se inicira temeljem određene Suglasnosti, dostavu potrebnih podataka platitelju i PPU-u platitelja u svrhu izvršenja 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. 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 SDD naloga odgovara primatelj plaćanja.
SDD nalog koji će primatelj plaćanja temeljem autorizirane Suglasnosti inicirati putem svog PPU-a sukladno Osnovnoj SDD Shemi, smatra se autoriziranim nalogom.
Informaciju o iznosu i predviđenom datumu izvršenja SDD naloga platitelju šalje primatelj plaćanja putem prethodne obavijesti.
Banka zaprima SDD naloge od primatelja plaćanja ako je PPU primatelja plaćanja. Ako Banka nije PPU primatelja plaćanja, SDD nalog Banka zaprima posredstvom PPU-a primatelja plaćanja.
Identifikator suglasnosti zaprimljen uz SDD nalog, kao i druge informacije o SDD nalogu, Banka će Korisniku učiniti dostupnim na kanalima Banke.
Banka neće zaprimiti 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 SDD nalog ako prepozna neispravnost nekog od njegovih elemenata. U navedenim slučajevima Banka informaciju o pogrešnim SDD nalozima prosljeđuje primatelju plaćanja koji može izvršiti potrebne ispravke i poslati novi SDD nalog.

[33] 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

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) SEPA izravnih terećenja, na način da zabrani/dopusti naplatu 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 SDD naloga postupiti sukladno izraženoj volji platitelja.

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

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

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

Sudionici Osnovne 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 SDD naloga

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

Banka izvršava zaprimljene 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 SDD naloga u iznosu koji odgovara iznosu 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 SDD naloga.

U protivnom Banka će odbiti izvršenje SDD naloga.

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

Banka će SDD naloge zadane na teret transakcijskih računa u eurima i stranoj valuti, uključujući i naknade iz podtočke 12.8. ove IV.12. točke, izvršiti u valuti kartice izdane uz transakcijski račun u eurima i stranoj valuti. Ako je valuta kartice izdane uz transakcijski račun u eurima i stranoj valuti strana valuta, Banka će izvršiti SDD nalog uz primjenu kupovnog tečaja za devize s Tečajne liste Banka, koja je važeća u trenutku izvršenja SDD naloga.

Ukoliko na isti datum izvršenja po istom transakcijskom računu terećenja dospijeva više SDD naloga, Banka ih izvršava redom prema vremenu primitka. 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 SDD naloga te ga u slučaju pokrića izvršiti u ponovljenom pokušaju.

Banka izvršava zaprimljene SDD naloge koji ispunjavaju uvjete za izvršenje iz ove točke dok primatelj plaćanja po Suglasnosti inicira i dostavlja 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 SDD naloge (Refund) izvršene na teret transakcijskih računa u Banci. Zahtjev za povrat se podnosi Banci pisanim putem.
O povratu sredstava iz zahtjeva za povrat autoriziranog/neautoriziranog SDD naloga Banka će Korisnika platnih usluga obavijestiti izvatkom, a o odbijanju zahtjeva za povrat neautoriziranog 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 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 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 SDD suglasnosti na temelju koje je SDD nalog bio izvršen, poštujući propisane rokove i uvjete za povrat iznosa neautoriziranih platnih transakcija. Ako PPU platitelja:

- primi dokaz o postojanju SDD suglasnosti, smatra se da platna transakcija izvršenog SDD naloga nije neautorizirana i platitelj nema pravo na povrat novčanih sredstava,
- ne primi SDD Suglasnost ili utvrdi da primljena SDD suglasnost nije u skladu s izvršenim SDD nalogom, ili primi odgovor primatelja plaćanja da prihvaća zahtjev za povrat novčanih sredstava za neautoriziranu transakciju, Banka će vratiti novčana sredstva izvršenog neautoriziranog 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, odlučit 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 SDD naloga, zadavanje/promjenu/ukidanje/jednokratno ukidanje PUI, zahtjev za povrat sredstava, obavještavanje o odbijanju SDD naloga ili zahtjeva za povrat neautorizirane transakcije, opoziv (odbijanje) od strane platitelja 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 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 SDD naloga, sadržaj SDD suglasnosti i SDD naloga, razloge eventualnog neiniciranja SDD naloga platitelj rješava s primateljem plaćanja.
Ako primatelj plaćanja ili PPU primatelja plaćanja koji nije Banka vrati sredstva koja je primio/la temeljem SDD naloga (Reversal), Banka nije u obvezi platitelju vratiti naknadu naplaćenu za izvršenje SDD naloga.

13. Virtualna kartica i Digitalni novčanik

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 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 ugovorenih 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

Kada Banka zamijeni Korisniku karticu radi isteka roka valjanosti ili prije isteka roka valjanosti iz bilo kojeg razloga nova će kartica biti registrirana na Korisnikov Mobilni uređaj i tako dostupna za korištenje kao Virtualna kartica neovisno o tome kada će Korisnik preuzeti novu karticu, osim ako je kartica zamijenjena novom radi prijave zlouporabe kartice i/ili Mobilnog uređaja.
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.

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, 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

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 sukladno okvirnom ugovoru, ovisno o kanalu zaprimanja naloga
- da je platna transakcija autentificirana odnosno 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 50 eura ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta.
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 izvijestiti 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., 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 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.

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 obavještavanje 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 prijevare.

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 30 eura ili imaju ograničenje potrošnje najviše do ukupnog iznosa od 150 eura, 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 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.

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.

U slučaju nedostupnosti sustava za izvršavanje instant plaćanja iniciranje instant plaćanja neće biti moguće te će Banka o tome obavijestiti Korisnika putem distribucijskih kanala Banke.

VI. BLOKADA TRANSAKCIJSKOG RAČUNA I OGRANIČENJE KORIŠTENJA PLATNIH INSTRUMENATA

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
- koji su relevantni s osnova propisa koji uređuju sprečavanje pranja novca, primjenu (međunarodnih) financijskih mjera ograničavanja ili drugih važećih propisa
- 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 za blokiranje platnog instrumenta Banka će obavijestiti Korisnika pisanim putem na njegovu zadnju Banci dostavljenu adresu, SMS-om, telefonom ili adresu elektroničke pošte, osim u slučaju kada Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika pa će to učiniti odmah nakon blokiranja.
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 transakcijskom računu, 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.
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 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.
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.

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. 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.

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 pogrešaka 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.

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 izvatka na ugovoreni način.

VIII. NAKNADE, KAMATNE STOPE I TEČAJ

1. Naknade

Za obavljanje usluga Banka će Korisniku obračunati i naplatiti naknadu terećenjem transakcijskog računa sukladno Tarifi Banke, osim ako je posebnim propisom drugačije određeno.[34] Tarifa Banke je sastavni dio ovih Općih uvjeta.
Banka obračunava i naplaćuje naknadu, za sljedeće usluge:

- za uslugu kreditnog transfera – naplaćuju se istovremeno s iniciranjem 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 obavještavanje 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 temeljem prekograničnih[35] 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.

Naknada za vođenje tekućeg računa u eurima i stranoj valuti te žiro računa u eurima i stranoj valuti, koja se naplaćuje u stranoj valuti, obračunava se korištenjem srednjeg tečaja iz Tečajne liste Banke odgovarajuće valute u odnosu na EUR važeći na dan transakcije.

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

2. Tečaj

Kod platnih transakcija, prilikom 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 izdanom na valutu (CHF, USD), Banka kod terećenja transakcijskog računa primjenjuje kupovni tečaj za devize, a kod odobrenja prodajni tečaj za devize iz tečajne liste Banke na dan knjiženja transakcije na transakcijskom računu.
Kod platnih transakcija u stranoj valuti karticom ili platnim instrumentom na temelju kartice Banka će teretiti ili odobriti transakcijski račun kako slijedi:
Kartica izdana na valutu EUR:

[34] Usklađenje sa Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristup osnovnom računu (NN, 105/25)
[35] Naknada se ne naplaćuje ako je transakcijski račun u paketu besplatnih usluga uz račun za plaćanje, sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristup osnovnom računu (NN, 105/25)

- za transakcije terećenja kod kojih se izvorna valuta transakcije nalazi na tečajnoj listi Banke, primjenom prodajnog tečaja za devize iz tečajne liste Banke na dan terećenja transakcijskog računa,
- za transakcije odobrenja kod kojih se izvorna valuta transakcije nalazi na tečajnoj listi Banke, primjenom kupovnog tečaja za devize iz tečajne liste Banke na dan odobrenja transakcijskog računa,
- za transakcije terećenja 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.

Za iznos transakcije konvertirane u valutu EUR Banka će teretiti račun klijenta, a za iznos transakcije konvertiran u USD Banka će konvertirati iznos primjenom prodajnog tečaja za devize iz tečajne liste Banke.

- za transakcije odobrenja 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.

Za iznos transakcije konvertirane u valutu EUR Banka će odobriti račun klijenta, a za iznos transakcije konvertiran u USD Banka će konvertirati primjenom kupovnog tečaja za devize iz tečajne liste Banke.

Kartica izdana na valutu CHF i USD

- za transakcije terećenja kod kojih se izvorna valuta transakcije nalazi na tečajnoj listi Banke i jednaka je valuti kartice, transakcijski račun bit će terećen za iznos transakcije, a ukoliko je izvorna valuta transakcije različita od valute kartice Banka će iznos transakcije preračunati po prodajnom tečaju Banke za devize za originalnu valutu i kupovnom tečaju Banke za devize za valutu kartice na dan terećenja transakcijskog računa,
- za transakcije odobrenja kod kojih se izvorna valuta transakcije nalazi na tečajnoj listi Banke i jednaka je valuti kartice, transakcijski račun bit će odobren za iznos transakcije, a ukoliko je izvorna valuta transakcije različita od valute kartice, Banka će iznos transakcije preračunati po kupovnom tečaju Banke za devize za originalnu valutu i prodajnom tečaju Banke za devize za valutu kartice na dan odobrenja transakcijskog računa.
- za transakcije terećenja kod kojih se izvorna valuta transakcije ne nalazi na tečajnoj listi Banke vlasnik Visa licence obavlja konverziju transakcije u valutu EUR prema Visa tečaju na dan obrade transakcije u svom sustavu. Za iznos transakcije konvertirane u valutu EUR Banka će iznos transakcije preračunati primjenom kupovnog tečaja Banke za devize za valutu kartice na dan terećenja transakcijskog računa.
- za transakcije odobrenja kod kojih se izvorna valuta transakcije ne nalazi na tečajnoj listi Banke vlasnik Visa licence obavlja konverziju transakcije u valutu EUR prema Visa tečaju na dan obrade transakcije u svom sustavu. Za iznos transakcije konvertirane u valutu EUR Banka će iznos transakcije preračunati primjenom prodajnog tečaja Banke za devize za valutu kartice na dan odobrenja transakcijskog računa.

Za prekogranične platne transakcije inicirane karticom radi podizanja gotovog novca na bankomatu ili za plaćanje na prodajnom mjestu u valuti države Europskog gospodarskog prostora (EUR) različitoj od valute terećenja računa platitelja, Banka iskazuje ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u valutu terećenja računa platitelja kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečajeve za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB), važeće u trenutku primitka naloga za plaćanje za podizanje gotovog novca na bankomatu ili plaćanje na prodajnom mjestu.[36]

Banka će Korisnika o naknadi koja se primjenjuje za uslugu preračunavanja valute sukladno prethodnom stavku obavijestiti putem *On-line* bankarstva ako Korisnik ima ugovorenu uslugu ili elektroničkom poštom na e-mail adresu Korisnika evidentiranu u Banci ili SMS porukom na broj mobitela koji je Korisnik dao Banci. Banka za svaku karticu koju je kao PPU izdala platitelju i koja je povezana s istim računom, šalje Korisniku elektroničku poruku s informacijama o ukupnoj

[36] Usklađenje s Uredbom (EU) 2019/518 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o izmjeni Uredbe (EZ) br. 924/2009 u pogledu određenih naknada za prekogranična plaćanja u Uniji i naknada za preračunavanje valuta

naknadi za preračunavanje valuta, bez nepotrebnog odgađanja i bez naplate naknade, nakon što zaprimi nalog za plaćanje za podizanje gotovog novca na bankomatu ili za plaćanje na prodajnom mjestu koji je izražen u bilo kojoj valuti Europske unije različitoj od valute terećenja računa platitelja.
Neovisno o obavijesti elektroničkom porukom, Banka takvu obavijest šalje jednom u svakom mjesecu u kojem je kao PPU platitelja od platitelja zaprimila nalog za plaćanje izražen u istoj valuti. Banka će Korisnicima ponuditi mogućnost da onemoguće opciju primanja elektroničkih poruka s informacijama o ukupnoj naknadi za preračunavanje valuta.
Informacija o naknadi za preračunavanje valute koju Banka šalje Korisniku nakon zaprimanja naloga za izvršenje transakcije može se u svom nominalnom iznosu razlikovati od naknade za preračunavanje valuta koja bi bila obračunata u trenutku stvarnog terećenja računa platitelja, s obzirom na to da se terećenje računa provodi primjenom tečajeva važećih u stvarnom trenutku terećenja računa platitelja, dok se za potrebe slanja obavijesti Korisniku o postotnoj marži iz stavka 5. ove točke, naknada za preračunavanje valute izračunava primjenom tečajeva važećih u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.
Informacije o naknadama za usluge preračunavanja valuta na bankomatu ili na prodajnom mjestu dostupna je na internetskim stranicama Banke www.pbz.hr i u Tečajnoj listi Banke.

Ako se usluga preračunavanja valute nudi na bankomatu, prodajnom mjestu ili je nudi primatelj plaćanja (tzv. dynamic currency conversion - DCC), pružatelj usluge koji nudi takvu uslugu dužan je priopćiti Korisniku sve naknade i tečaj koji će primijeniti pri preračunavanju valute prije iniciranja platne transakcije. Banka kao izdavatelj kartice ne odgovara za tu uslugu niti ima ikakav utjecaj na tečaj i/ili naknade koje pružatelj takve usluge nudi kao niti na usklađenost takve ponude s važećim propisima.

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 domaću 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 na internetskim stranicama www.mastercard.com i 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, 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 dopušteno prekoračenje po tekućem računu u eurima,
- 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 dopuštenog prekoračenja po tekućem računu u eurima Banka obračunava kamatu po kamatnoj stopi koja je fiksna tijekom trajanja jednog razdoblja korištenja dopuštenog prekoračenja. O visini fiksne kamatne stope u svakom obračunskom razdoblju korištenja dopuštenog prekoračenja Banka će obavještavati Korisnika na način iz točke III. 3.6.11. ovih Općih uvjeta.
Klijentima koji koriste PBZ Indeks plus paket, Banka može odobriti popust na kamatnu stopu.
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.
Metoda obračuna kamate, 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 referentne stope za tri postotna poena pri čemu se za prvo polugodište primjenjuje referentna stopa koja je na snazi na dan 1. siječnja, a za drugo polugodište koja je na snazi na dan 1. srpnja te godine. Referentna stopa je kamatna stopa koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja ili granična kamatna stopa proizašla iz natječajnih postupaka za varijabilnu stopu za posljednje glavne operacije refinanciranja Europske središnje banke. Hrvatska narodna banka objavljuje u Narodnim novinama referentnu stopu Europske središnje banke koja je na snazi 1. siječnja i 1. srpnja.
Zatezna kamata se obračunava dekurzivno, uz primjenu jednostavnog kamatnog računa.

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.

IX. IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA

O prijedlogu izmjene okvirnog ugovora i/ili posebnog ugovora o transakcijskom računu 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 transakcijskom računu, te Općih uvjeta. Ako je Korisnik kao način obavještavanja ugovorio *On-line* bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo], Banka će ga dodatno obavijestiti na evidentiranu e-mail adresu ili kućnu adresu ili putem SMS poruke, da mu je obrazloženi prijedlog izmjena dostupan putem *On-line* bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva].

U slučaju iz prethodnog stavka, Korisnik platnih usluga ima pravo prihvatiti ili odbiti izmjene okvirnog ugovora i/ili posebnog ugovora o transakcijskom računu, 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 obavještavanja Korisnika platnih usluga.

X. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

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 transakcijskom računu 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/Paket usluga, 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 transakcijskom računu/Paket usluga 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 otkaže okvirni ugovor, Banka neće naplatiti nikakvu naknadu za takav otkaz okvirnog ugovora.
Banka može raskinuti ugovor u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik krši odredbe ugovora o transakcijskom računu, ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi/ Paketa usluga ili ovih Općih uvjeta
- ako je Korisnik pri sklapanju ili tijekom izvršenja ugovora o transakcijskom računu ili ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi ili Paketa usluga dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke ili je uskratio podatke odlučne za pravilno i zakonito pružanje usluge
- ako Korisnik u izvršavanju ugovora s Bankom postupa protivno prisilnim propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu ili postoji sumnja na postupanje protivno

propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i financiranje terorizma ili protivno mjerama ograničavanja ili ako narušava ugled Banke
- u drugim slučajevima određenim ugovorom o transakcijskom računu, ugovorom o pojedinoj dodatnoj usluzi ili Općim uvjetima poslovanja Privredne banke Zagreb d.d.

Prestanak korištenja Paketa usluga/Paketa besplatnih usluga ne dovodi do prestanka pojedinačnih ugovora za proizvode koji su sastavni dio Paketa.
Ako Korisnik ima s Bankom sklopljeno više ugovora o transakcijskom računu, prestanak jednog od ugovora o transakcijskom računu ne dovodi do prestanka ostalih ugovora.
Prestanak ugovora o pojedinoj dodatnoj usluzi nema za posljedicu prestanak ugovora o transakcijskom računu.
Prestanak ugovora o transakcijskom računu pretpostavka je za otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane za transakcijski račun.
Prestanak ugovora o transakcijskom računu koji je u Paketu usluga/Paketu besplatnih usluga pretpostavka je za otkaz Paketa usluga/Paketa besplatnih usluga.
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 transakcijskom računu, 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.

XI. IZVANSUDSKI I PRITUŽBENI POSTUPCI, ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA I OBAVJEŠĆIVANJE POTROŠAČA O NJIHOVIM PRAVIMA

Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava odredaba okvirnog ugovora i/ili ugovora o pojedinom transakcijskom računu, 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 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 dostaviti konačan odgovor na sve primjedbe u prigovoru najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka ako je tako ugovoreno između Korisnika i Banke. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, 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 od dana zaprimanja prigovora.
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 okvirnog ugovora i/ili mjerodavnih propisa, Korisnik 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 platnih usluga.
Ako Korisnik platnih usluga smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU)2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može Banci pisanim putem osobno u poslovnicama Banke ili putem pošte na adresu sjedišta Banke uputiti prigovor na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između Banke i Korisnika, na drugom trajnom nosaču podataka.
Iznimno, ako Banka ne može dati konačan odgovor u roku iz prethodnog stavka zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu

se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.
Korisnik ima pravo u svim sporovima s Bankom koji nastanu u primjeni Uredbe (EU)2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751 pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.
Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo Korisnik platnih usluga.
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.[37]

XII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

- **SEPA IZRAVNA TEREĆENJA**

Prelaskom primatelja plaćanja s platne usluge izravnog terećenja na SEPA izravno terećenje, Banka je naloge za plaćanje koji su inicirani temeljem suglasnosti za izravno terećenje prestala izvršavati izravnim terećenjem i dalje ih izvršava SEPA izravnim terećenjem prema pravilima iz ovih Općih uvjeta koja vrijede za SEPA 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. Ako platitelj nije obavijestio Banku o Identifikatoru suglasnosti za izravno terećenje koje se prelaskom nastavlja izvršavati SEPA izravnim terećenjem, a koji mu je dodijelio primatelj plaćanja, te time onemogućio Banci povezivanje iniciranog SDD naloga sa vezanom suglasnosti za izravno terećenje kojom je ugovorena valuta terećenja, Platitelj je suglasan da Banka takav SDD nalog izvršava prema valuti kartice izdane uz transakcijski račun terećenja.

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 SDD suglasnosti dane počevši od 5. lipnja 2017. godine te na suglasnosti za izravna terećenja koja se nakon prelaska iz prvog stavka ove točke izvršavaju uslugom SEPA izravnog terećenja.
Sa suglasnostima za izravno terećenje koje platitelji nakon 5. lipnja 2017. daju Banci postupat će se kao sa 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.

- **OBRADA OSOBNIH PODATAKA**

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.
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.

[37] Usklađenje poslovanja sa Zakonom o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (Narodne novine, br. 50/2016) i Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (Narodne novine, br. 16/2020).

- **OSTALI UVJETI**

Odredbe ovih Općih uvjeta primjenjuju se na sve ugovore o korištenju Paketa usluga po tekućim računima građana (Umirovljenički paket, Srebrni i Zlatni paket) koji su sklopljeni između Korisnika i pripojenog društva Međimurska banka d.d. do 30. studenog 2012. godine, s time da je od 1. prosinca 2012. godine prestala mogućnost daljnjeg ugovaranja ili promjene do tada ugovorenih paketa tekućih računa građana s Međimurskom bankom d.d.
Opći uvjeti za korištenje Paketa usluga po tekućim računima građana od 19. rujna 2012. godine doneseni od strane Međimurske banke d.d. prije statusne promjene pripajanja Banci 1. prosinca 2012. godine prestaju se primjenjivati, te se na sva prava i obveze između Banke i Korisnika paketa primjenjuju pojedinačni ugovori o paketu i ovi Opći uvjeti, kao i Tarifa Banke.
Ako Korisnik ili Banka otkažu korištenje paketa ili se ova funkcionalnost ukine iz nekog drugog razloga, na pojedinačne usluge koje su bile sadržane u paketu, primjenjuje se pojedinačna cijena sukladno Tarifi Banke.

- **PRIJELAZ S PREŠUTNIH PREKORAČENJA NA DOPUŠTENA PREKORAČENJA U PRIJELAZNOM RADOBLJU OD 19. LIPNJA 2023. DO 30. LIPNJA 2024.**

Izmjene i dopune Općih uvjeta od 19. travnja 2023. donose se radi uvođenja dopuštenih prekoračenja u ponudu Banke s danom 19. lipnja 2023. te prestanka odobravanja novih prešutnih prekoračenja.
Banka će korisnicima prešutnih prekoračenja dostaviti najkasnije do 30. lipnja 2023. ponudu za potpuni prijelaz s dosadašnjeg prešutnog prekoračenja na dopušteno prekoračenje, s pozivom za sklapanje ugovora o dopuštenom prekoračenju. Banka će ponudu Korisniku dostaviti na način ugovoren za dostavu mjesečnog izvatka po tekućem računu u eurima. Ako je Korisnik kao način obavještavanja o prometima i stanju računa ugovorio poslovnicu Banke, u tom slučaju Banka će Korisniku pisanim putem, na zadnju prijavljenu adresu prema podacima koji je dostavio Banci, poslati gore navedenu ponudu.
Nakon prihvaćanja ponude Banke i sklapanja ugovora o dopuštenom prekoračenju, na daljnje odnose između Banke i Korisnika dopuštenog prekoračenja, primjenjuju s odredbe ugovora o dopuštenom prekoračenju te uvjeti odobrenja i obnavljanja dopuštenog prekoračenja iz točke 3.6. ovih Općih uvjeta.

Ako Korisnik do 30. lipnja 2024. ne prihvati ponudu Banke za prijelaz na dopušteno prekoračenje i ne sklopi ugovor o dopuštenom prekoračenju ili se Korisnik do navedenog datuma ne javi Banci vezano na dostavljenu ponudu, Banka će Korisniku ukinuti prekoračenje s danom 1. srpnja 2024. U tom slučaju Banka će o namjeri ukidanja prekoračenja i mogućnostima otplate iskorištenog iznosa prešutnog prekoračenja, najmanje 30 dana prije dana efektivnog ukidanja prešutnog prekoračenja obavijestiti Korisnika na posljednju evidentiranu adresu Korisnika.

Korisnik može prije efektivnog ukidanja prešutnog prekoračenja podmiriti obvezu jednokratno ili regulirati s Bankom obročnu otplatu u skladu s obavijesti iz prethodnog stavka.

Ako Korisnik ne postupi na prethodno navedeni način Banka će mu ukinuti prešutno prekoračenje te će mu bez njegovog zahtjeva i bez dodatnog troška omogućiti obročnu otplatu u 12 mjesečnih obroka, uz primjenu kamatne stope na dopušteno prekoračenje odnosno kamatne stope koju je primjenjivala na prešutna prekoračenja ako je ona niža, a sukladno obavijesti o uvjetima i rokovima dospijeća obročne otplate ukinutog iznosa prešutnog prekoračenja, koju će Banka dostaviti Korisniku na posljednju evidentiranu adresu Korisnika.

Korisnik ima pravo u bilo kojem trenutku prijevremeno otplatiti obveze u cijelosti.

Ako Korisnik ne podmiruje obveze sukladno obavijesti o uvjetima i rokovima dospijeća obročne otplate ukinutog iznosa prešutnog prekoračenja, Banka može učiniti dospjelim cjelokupni iznos duga i poduzeti mjere naplate.
Ako Korisnik ima odobrenu obročnu otplatu karticom i ako do 30. lipnja 2024. ne prihvati ponudu Banke za prijelaz na dopušteno prekoračenje i ne sklopi ugovor o dopuštenom prekoračenju ili se do navedenog datuma ne javi Banci vezano na dostavljenu ponudu, Banka

će Korisniku ukinuti daljnju mogućnost korištenja obročne otplate karticom s danom 1. srpnja 2024.
Ako je Korisnik koristio obročnu otplatu karticom, iznosi realizirane obročne otplate karticom će i nadalje redovno dospijevati.

- **PODNOŠENJE ZAHTJEVA ZA PAKET BESPLATNIH USLUGA U PRIJELAZNOM RAZDOBLJU DO 30. lipnja 2026.**

Banka može iznimno od točke 3.8.1. ovih Općih uvjeta po zahtjevu Korisnika za otvaranje računa za plaćanje uz Paket besplatnih usluga, odnosno o omogućavanju korištenja Paketa besplatnih usluga vezanih za račun redovitih primanja, a koji je podnesen Banci u roku od šest mjeseci počevši od 1. siječnja 2026, postupiti u roku od 30 dana.

- **KORISNICI OBROČNE OTPLATE KARTICOM**

Korisnici tekućeg računa u eurima kojima je Banka prije navedenog datuma odobrila obročnu otplatu karticom uz dopušteno prekoračenje mogu obročnu otplatu karticom nastaviti koristiti kao obročnu otplatu uz prošireni opseg funkcionalnosti sukladno ovim Općim uvjetima ili je na svoj zahtjev promijeniti ili otkazati.
Korisnici tekućeg računa u eurima koji nemaju sklopljen ili ne žele sklopiti ugovor o dopuštenom prekoračenju mogu zatražiti odobrenje samo obročne otplate te je naknadno na svoj zahtjev izmijeniti ili ukinuti.

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

Potpisivanjem ugovora o određenom transakcijskom računu 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.

Pročišćeni tekst ovih Općih uvjeta objavljen 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.

U Zagrebu, 17. listopada 2025.

Privredna banka Zagreb d.d.