

FAQ - najčešće postavljena pitanja

PBZ Wave2Pay usluga

Brandovi virtualnih kartica koji su podržani PBZ Wave2Pay uslugom:

- Visa Inspire kartica tekućeg računa u kunama Privredne banke Zagreb
- American Express® kartice PBZ Carda – American Express charge (zelena) kartica, American Express Gold Card, The Platinum Card i American Express kartica sa srcem
- Zajednički naziv u ovom dokumentu: *virtualne kartice*.

Kako mogu ugovoriti PBZ Wave2Pay uslugu?

PBZ Wave2Pay uslugu možete ugovoriti u svim PBZ poslovnicama. Da biste koristili ovu uslugu trebate:

1. imati Visa Inspire platnu karticu, što znači da ste vlasnik ili opunomoćenik po tekućem računu u kunama i/ili biti osnovni ili dodatni korisnik American Express kartice s aktiviranom funkcionalnošću Virtualna American Express kartica
2. ugovoriti i aktivirati PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju
3. imati mobilni uređaj koji podržava "Near Field Communication" (NFC) plaćanje s Android operativnim sustavom KitKat 4.4. ili višim koji podržava funkcionalnost "Tap & Pay" ("Dotaknite za plaćanje")

Na koji mobilni telefon mogu instalirati PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju?

PBZ Wave2Pay mobilna aplikacija dostupna je na mobilnim telefonima koji podržavaju slijedeće operativne sustave:

- Android 4.0 ili viši
- iOS 7 ili viši

Međutim, beskontaktno plaćanje putem PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije i virtualnih kartica dostupno je isključivo korisnicima Android mobilnih telefona koji moraju imati podršku za "Near Field Communication" (NFC) tehnologiju, instaliran Android operativni sustav KitKat 4.4. ili viši, koji podržava funkcionalnost "Tap & Pay" ("Dotakni i plati").

Na ostalim operativnim sustavima koji su gore navedeni moguće je instalirati mobilnu aplikaciju PBZ Wave2Pay, ali u tom slučaju služi isključivo kao podrška za Visa Inspire Sticker karticu i omogućava pregled stanja računa, prometa učinjenih sa Sticker karticom te mogućnost aktivacije/deaktivacije Sticker kartice.

Koji mobilni telefon mogu koristiti za plaćanje PBZ Wave2Pay mobilnom aplikacijom i virtualnim karticama?

Popis mobilnih uređaja putem kojih se može koristiti PBZ Wave2Pay mobilna aplikacija za plaćanje i korištenje virtualnih kartica možete pronaći na internetskim stranicama wave2pay.pbz.hr.

Postoje li sigurnosni preduvjeti za aktivaciju i korištenje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije?

Mobilni telefon i njegov operativni sustav ne smiju biti ni na koji način neovlašteno izmijenjeni i/ili modificirani ("root", "jailbreak" ili druge preinake sustava), jer u tim slučajevima PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju korisnik neće moći instalirati na svoj mobilni telefon.

Moram li imati pristup internetu za korištenje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije?

Za aktivaciju i korištenje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije te korištenje beskontaktnog mobilnog plaćanja i virtualnih kartica, vaš mobilni telefon mora imati pristup internetu preko mobilne mreže (Mobile Data) ili bežične Wi-Fi mreže u Hrvatskoj i u inozemstvu te imati uključenu NFC opciju. U trenutku plaćanja pristup internetu nije neophodan.

Dodatno, za korištenje beskontaktnog mobilnog plaćanja i virtualnih kartica preko bežične Wi-Fi mreže, morate biti sigurni da ista ima pristup internetu, jer indikator na mobilnom telefonu koji označava da je spojen na određenu Wi-Fi mrežu ne znači da ta mreža ima pristup internetu. U tom slučaju, korisnik treba uključiti opciju Mobile Data.

Kako mogu aktivirati PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju?

1. PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju možete besplatno preuzeti s Google Play Store-a i/ili Apple Store-a ovisno o mobilnom telefonu. Međutim, samo preuzimanje mobilne aplikacije neće vam omogućiti i aktivaciju, već je prethodno potrebno ugovoriti PBZ Wave2Pay uslugu u PBZ poslovnici.
2. Prilikom ugovaranja PBZ Wave2Pay usluge u PBZ poslovnici dobit ćete Identifikacijski ključ.
3. Na broj mobilnog telefona za koji je ugovorena PBZ Wave2Pay usluga primit ćete SMS poruku s Aktivacijskim kodom i linkom za preuzimanje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije.
4. PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju aktivirate unosom Identifikacijskog ključa i Aktivacijskog koda.
5. Nakon unosa Aktivacijskog koda, proizvoljno odaberite svoj četveroznamenkasti Wave2Pay PIN (passcode) za PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju.

Je li plaćanje virtualnim karticama i PBZ Wave2Pay uslugom sigurno?

Plaćanje virtualnim karticama potpuno je sigurno. Podaci o virtualnim karticama nisu pohranjeni u mobilnom telefonu, već se isključivo prenose u trenutku plaćanja i to jednokratno te se po završetku transakcije brišu s mobilnog telefona.

Što je Virtualna Visa Inspire kartica?


Virtualna Visa Inspire kartica je funkcionalnost dostupna vlasniku i opunomoćeniku Visa Inspire platne kartice PBZ tekućeg računa u kunama. Ova funkcionalnost omogućava plaćanje mobilnim telefonom nakon što korisnik ugovori i aktivira PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju.

Što je Virtualna American Express kartica?

Virtualna American Express kartica je funkcionalnost dostupna osnovnim i dodatnim korisnicima osobne American Express charge (zelene) kartice, American Express Gold Card, The Platinum Card i American Express kartice sa srcem. Ova funkcionalnost omogućava plaćanje mobilnim telefonom nakon što korisnik ugovori i aktivira PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju.

Kako mogu platiti virtualnom karticom odnosno PBZ Wave2Pay mobilnom aplikacijom?

Za korištenje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije potrebno je ugovoriti PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju i virtualnu karticu u PBZ poslovnici.

- prilikom kupovine na svom mobilnom uređaju pokrenete PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju, unesete Wave2Pay PIN kako bi se aplikacija otvorila
- kada ste spremni obaviti plaćanje pokrenite opciju "Dotaknite za plaćanje" ("Tap to Pay") i u nekoliko trenutaka vaša virtualna kartica spremna je za plaćanje
- potražite oznaku za beskontaktno plaćanje koja se nalazi na vrhu ili sredini POS uređaja; mobitel je potrebno prisloniti POS uređaju na odgovarajuće mjesto s oznakom za beskontaktno plaćanje 
- plaćanje izvršavate prisanjanjem mobilnog telefona POS uređaju, pri čemu obratite pažnju na to gdje se nalazi NFC antena na pojedinom modelu mobilnog telefona.

Gdje mogu platiti koristeći PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju?

Popis prodajnih mjesta koja prihvaćaju plaćanje virtualnim karticama dostupan je na internetskim stranicama wave2pay.pbz.hr.

Što ako izgubim svoj mobilni telefon na kojem je PBZ Wave2Pay mobilna aplikacija?

Vaša PBZ Wave2Pay mobilna aplikacija zaštićena je Wave2Pay PIN-om. U slučaju gubitka ili krađe mobilnog telefona dužni ste bez odgađanja obavijestiti PBZ na adrese za kontakt pbz365@pbz.hr; tel: 0800 365 365 ili 01 636 00 00; fax: 01 636 00 63, podružnice i poslovnice PBZ-a za blokadu PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije te ako imate ugovorenu virtualnu karticu dužni ste odmah i bez odgađanja obavijestiti PBZ Card na adrese za kontakt: PBZ Card d.o.o., 10 000 Zagreb, Radnička cesta 44, info@pbzcard.hr; tel: 01 612 44 22; fax: 01 611 93 51.

Ovisi li korištenje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije i virtualne kartice o mobilnom operateru kojeg koristim?

Ne, korištenje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije i virtualne kartice ne ovisi o mobilnom operateru kojeg koristite.

Koja su ograničenja plaćanja PBZ Wave2Pay mobilnom aplikacijom i virtualnom karticom?

Virtualnom Visa Inspire karticom moguće je dnevno izvršiti transakcije u ukupnom iznosu do 5.000,00 kuna.

Mogu li imati na istom mobilnom telefonu virtualnu karticu i Visa Inspire Sticker karticu?

Korištenje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije s integriranim virtualnim karticama i Visa Inspire Sticker karticom zalijepljenom na poleđini istog mobilnog uređaja ne preporučuje se, obzirom da isto može izazvati poteškoće prilikom plaćanja.

Primijetio sam da je u PBZ Wave2Pay mobilnoj aplikaciji i informacija o Visa Inspire Sticker kartici.

Ako imate ugovorenu Visa Inspire Sticker karticu, PBZ Wave2Pay mobilna aplikacija podržava Visa Inspire Sticker karticu (stanje tekućeg računa u kunama, prometi učinjeni Sticker karticom, deaktivacija/aktivacija Sticker kartice) za operativne sustave mobilnih telefona iOS i Android.

Trebam li biti klijent Privredne banke Zagreb da bi koristio PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju?

Da, trebate biti klijent Privredne banke Zagreb, ili ćete to postati prilikom ugovaranja PBZ Wave2Pay usluge.

Mogu li u PBZ Wave2Pay mobilnoj aplikaciji imati više virtualnih kartica?

Da, moguće je ugovoriti i dodati više virtualnih kartica u PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju te prilikom plaćanja samo trebate odabrati kojom karticom želite izvršiti plaćanje.

Plaća li se naknada za korištenje PBZ Wave2Pay usluge?

Korištenje PBZ Wave2Pay usluge se ne naplaćuje. Naknada za korištenje virtualne kartice naplaćuje se sukladno cjeniku/Tarifi koji je dostupan na internetskim stranicama www.pbz.hr i www.pbzcard.hr.

Mogu li imati PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju aktivnu na dva mobilna telefona?

Ne. PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju moguće je imati aktivnu samo na jednom mobilnom telefonu.

Mogu li nastaviti koristiti PBZ Wave2Pay uslugu, ako sam otkazao korištenje postojeće platne kartice American Express i/ili Visa Inspire?

Ne, vaša virtualna kartica za PBZ Wave2Pay uslugu bit će otkazana nakon što ukinete postojeću platnu American Express karticu ili zatvorite PBZ tekući račun u kunama s pripadajućom platnom karticom Visa Inspire.

Odgovori na pitanja vezana za ugovaranje/aktivaciju PBZ Wave2Pay usluge

Zašto ne mogu koristiti PBZ Wave2Pay uslugu, čak i ako imam mobilni telefon s operativnim sustavom Android?

PBZ Wave2Pay usluga dostupna je na podržanim mobilnim telefonima s operativnim sustavom Android. Popis mobilnih telefona putem kojih se može koristiti PBZ Wave2Pay mobilna aplikacija za plaćanje i korištenje virtualnih kartica možete pronaći na internetskim stranicama wave2pay.pbz.hr.

Nakon što ugovorim PBZ Wave2Pay uslugu, koliko dugo traje aktivacija virtualne kartice?

PBZ Wave2Pay uslugu možete ugovoriti u PBZ poslovnici te ćete dobiti Identifikacijski ključ, a na broj vašeg mobilnog telefona primit ćete SMS poruku s Aktivacijskim kodom i linkom za preuzimanje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije.

Virtualnu karticu možete ugovoriti u PBZ poslovnici odmah prilikom ugovaranja PBZ Wave2Pay usluge, a djelatnik će vaš zahtjev za aktivacijom prosljediti u PBZ Card. PBZ Card će po primitku zahtjeva za aktivacijom funkcionalnosti virtualne kartice provesti učlanjenje. Po učlanjenju virtualne kartice u vašoj PBZ Wave2Pay mobilnoj aplikaciji dobit ćete notifikacijsku poruku (PUSH notification) da je vaša virtualna kartica uspješno dodana u PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju.

Po primitku notifikacijske poruke, potrebno je pokrenuti vašu PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju, prihvatiti Opće uvjete aktivacije i korištenja funkcionalnosti virtualne kartice i vaša virtualna kartica spremna je za plaćanje.

Koje sve korake trebam poduzeti za aktivaciju PBZ Wave2Pay usluge?

Ugovaranje i aktivacija PBZ Wave2Pay usluge

1. ugovoriti PBZ Wave2Pay mobilnu uslugu u PBZ poslovnici
2. prilikom ugovaranja usluge u PBZ poslovnici dobit ćete Identifikacijski ključ u papirnatom obliku
3. na broj vašeg mobilnog telefona primit ćete SMS poruku koja sadrži:
 - link za preuzimanje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije i
 - Aktivacijski kod
4. PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju aktivirate sami pritiskom na tipku "Aktiviraj"
 - unesite: Identifikacijski ključ i Aktivacijski kod
 - pritisnite tipku „Dalje“
 - na zaslonu aplikacija će vas tražiti da unesete Wave2Pay PIN (sami ga određujete te ćete ga unositi svaki put kada pokrenete PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju)
 - pritisnite tipku „Aktiviraj“
5. PBZ Wave2Pay mobilna aplikacija spremna je za korištenje

Aktivacija funkcionalnosti Virtualne American Express kartice

1. Funkcionalnost Virtualne American Express kartice možete ugovoriti u PBZ poslovnici odmah prilikom ugovaranja PBZ Wave2Pay usluge.
2. PBZ Card će po primitku zahtjeva za aktivacijom funkcionalnosti Virtualne American Express kartice za odabranu American Express karticu provesti učlanjenje funkcionalnosti.
3. Po učlanjenju Virtualne American Express kartice, u Vašoj PBZ Wave2Pay mobilnoj aplikaciji dobit ćete notifikacijsku poruku (PUSH notification) da je vaša Virtualna American Express kartica uspješno dodana u PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju.
4. Po primitku notifikacijske poruke, potrebno je pokrenuti Vašu PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju, prihvatiti Opće uvjete aktivacije i korištenja funkcionalnosti Virtualne American Express kartice, i vaša Virtualna American Express kartica je spremna za plaćanje.

Aktivacija virtualne Visa Inspire kartice

1. Virtualnu Visa Inspire karticu možete ugovoriti u PBZ poslovnici odmah prilikom ugovaranja PBZ Wave2Pay usluge.
2. PBZ će po primitku zahtjeva za aktivacijom virtualne Visa Inspire kartice provesti učlanjenje.
3. Po učlanjenju virtualne Visa Inspire kartice, u Vašoj PBZ Wave2Pay mobilnoj aplikaciji dobit ćete notifikacijsku poruku (PUSH notification) da je Vaša virtualna Visa Inspire kartica uspješno dodana u PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju.
4. Po primitku notifikacijske poruke, potrebno je pokrenuti Vašu PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju, prihvatiti Opće uvjete korištenja virtualne Visa Inspire kartice, i Vaša virtualna Visa Inspire kartica spremna je za plaćanje.

Do kada vrijedi aktivacijski kod? Što trebam učiniti ako je moj aktivacijski kod istekao?

Vaš aktivacijski kod vrijedi 24 sata od trenutka od kada primite SMS poruku na broj Vašeg mobilnog telefona. Ako je Vaš aktivacijski kod istekao, molimo da se javite u PBZ poslovnici.

Imam više platnih kartica American Express i Visa Inspire. Mogu li podnijeti zahtjev za uključanje više njih u PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju?

Da. Funkcionalnost je dostupna vlasnicima i opunomoćenicima po tekućem računu u kunama s Visa Inspire karticom te osnovnim i dodatnim korisnicima osobnih American Express kartica (zelena), The Gold Card, The Platinum Card i American Express kartica sa srcem, koji su prethodno u PBZ poslovnici ugovorili PBZ Wave2Pay uslugu i aktivirali PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju.

Mogu li koristiti PBZ Wave2Pay uslugu za beskontaktna mobilna plaćanja u inozemstvu?

Da, PBZ Wave2Pay usluga može se koristiti i u inozemstvu, ako prodajno mjesto ima mogućnost prihvata za beskontaktno plaćanje putem virtualnih Visa i American Express kartica.

Gdje mogu provjeriti svoje transakcije izvršene virtualnim karticama?

Vaše transakcije izvršene virtualnim karticama možete provjeriti u svojoj PBZ Wave2Pay mobilnoj aplikaciji unutar izbornika "Transakcije". Također transakcije izvršene virtualnim karticama možete provjeriti putem

usluge internetskog bankarstva PBZ365@NET, usluge mobilnog bankarstva mPBZ. Dodatno transakcije izvršene Virtualnom American Express karticom možete provjeriti putem usluge My Account.

Mogu li opozvati/odustati od transakcije plaćanja putem PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije?

Ako transakcija plaćanja nije izvršena, a od nje želite odustati, odmaknite mobilni telefon od POS uređaja i pritisnite tipku "Spremno za plaćanje". Pojavit će vam se poruka s pitanjem: "Jeste li sigurni da želite prekinuti plaćanje?" te izbor odgovora "NE/DA". Za zaustavljanje procesa plaćanja odaberite "DA". Ako se transakcija plaćanja izvrši, na prodajnom mjestu zatražite storno transakcije.

Ugovorio sam virtualnu Visa Inspire karticu, a već od ranije imam PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju i Virtualnu American Express karticu, međutim u aplikaciji imam problem s prikazom virtualne Visa Inspire kartice.

U slučaju problema prvo provjerite da li je na vašem telefonu instalirana posljednja aktualna verzija PBZ Wave2Pay aplikacije, ako nije napravite nadogradnju. U slučaju da se problem i dalje nastavi, javite se u najbližu PBZ poslovnicu ili nas kontaktirajte telefonom na 0800 365 365 ili 01 63 6000.

Odgovori o PBZ Wave2Pay mobilnoj aplikaciji i PBZ Wave2Pay PIN-u

Što je Wave2Pay PIN i koja je njegova svrha?

Wave2Pay PIN je PIN za PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju, četveroznamenkasti, osobni, tajni broj koji mora biti poznat isključivo vama. Wave2Pay PIN unosite tijekom postupka aktivacije PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije po prvi put, kao i za autorizaciju platnih transakcija izvršenih virtualnom karticom.

Za vašu sigurnost i zaštitu vaših mobilnih plaćanja PBZ Wave2Pay uslugom, preporučujemo da Wave2Pay PIN koristite oprezno prilikom unosa istog u PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju prilikom korištenja u javnom prostoru. Izbjegavajte odabir očitih kombinacija za Wave2Pay PIN, kao što je broj osobne iskaznice, datum rođenja, osobne telefonske brojeve, zaporke za otključavanje telefona ili druge lako dostupne osobne podatke. Ako ste zaboravili vaš PBZ Wave2Pay PIN, možete ga resetirati na zaslonu za podešavanje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije. Također možete izabrati i tipkovnicu s razmještenim brojevima.

Što trebam učiniti ako zaboravim Wave2Pay PIN za mobilnu aplikaciju?

Ako zaboravite vaš Wave2Pay PIN molimo vas da se javite u PBZ poslovnicu.

Što moram učiniti ako je moj mobilni telefon izgubljen ili ukraden?

Dužni ste bez odgađanja obavijestiti PBZ o gubitku, krađi ili zlouporabi Identifikacijskog ključa, Aktivacijskog koda, Wave2Pay PIN-a i/ili mobilnog telefona s instaliranom PBZ Wave2Pay mobilnom aplikacijom na adrese za kontakt: pbz365@pbz.hr; tel: 0800 365 365 ili 01 636 00 00; fax: 01 636 00 63, podružnice i poslovnice PBZ-a. Ako je prijava gubitka ili krađe izvršena putem telefona ili elektroničke pošte, dužni ste bez odgađanja prijavu nestanka potvrditi pisanim putem u bilo kojoj PBZ poslovnici. Po primitku pisane prijave PBZ će blokirati daljnje korištenje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije.

PBZ ne odgovara za nastalu štetu ako korisnik PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije drugoj osobi otkrije ili učini dostupnim Identifikacijski ključ, Aktivacijski kod, Wave2Pay PIN i/ili mobilni telefon s instaliranom PBZ Wave2Pay mobilnom aplikacijom.

Svaka uspješna autentifikacija smatra se učinjenom od strane Korisnika, osim ako je Korisnik prethodno prijavio gubitak, krađu ili zlouporabu Identifikacijskog ključa, Aktivacijskog koda, Wave2Pay PIN-a i/ili mobilnog telefona s instaliranom PBZ Wave2Pay mobilnom aplikacijom.

Korisnik koji ima ugovorenu virtualnu karticu dužan je odmah i bez odgađanja obavijestiti PBZ Card na adrese za kontakt: PBZ Card d.o.o., 10 000 Zagreb, Radnička cesta 44, info@pbzcard.hr; tel: 01 612 44 22; fax: 01 611 93 51.

Što se događa ako promijenim mobilni telefon?

Ako promijenite mobilni telefon preporučujemo vam da izbrišete PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju sa starog mobilnog telefona te se javite u PBZ poslovnicu za ugovaranje PBZ Wave2Pay mobilne aplikacije za novi mobilni telefon.

Što se događa ako sam promijenim svoj broj mobilnog telefona?

Ako promijenite mobilni telefon javite se u PBZ poslovnicu.

Što se događa ako zamijenim postojećeg mobilnog operatera?

Ako zamijenite postojećeg mobilnog operatera i ne promijenite broj mobilnog telefona PBZ Wave2Pay mobilna aplikacija i dalje funkcionira. Ako promijenite i broj mobilnog telefona javite se u PBZ poslovnici.

Trebam li obavijestiti PBZ ako sam izbrisao PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju s mobilnog uređaja?

Ako ste izbrisali PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju možete ponovno instalirati PBZ Wave2Pay mobilnu aplikaciju, a za novi Aktivacijski kod potrebno je doći u PBZ poslovnici.

Želim imati samo virtualnu Visa Inspire karticu uz tekući račun u kunama u Privrednoj banci Zagreb Da li je to moguće?

Nažalost, uvjet za izdavanje virtualne Inspire kartice je da imate i plastičnu platnu karticu, obzirom vam ista služi kao identifikacijska isprava za vaš tekući račun u kunama, te omogućava korištenje internetskog bankarstva PBZ365@NET i usluge PBZ bankomata.

Veljača 2017.