

# Bankomati

## ATM

[Mreža - Poslovnice i Regije](#) | 
 [Mreža - Ostalo](#) | 
 [Naknade](#) | 
 [Prodajne smjernice](#) | 
 [Prodajna mreža](#) | 
 [ZOKI](#) | 
 [Korporativna pravila](#) | 
 [Javite nam](#)

[Upute](#) / [Dopisi](#) / [Obrasci](#)

[Popis lokacija raznih vrsta bankomata i uređaja](#)

Novosti u primjeni

BESKONTAKTNI BANKOMATI	NAKNADE
DCC USLUGA - IZBOR PRI ISPLATI NEKIM VRSTAMA INOZMENIH KARTICA	PREOSTALI LIMIT POTROŠNJE NA POKLON, CHARGE I KREDITNIM KARTICAMA
DNEVNI LIMITI UPLATA I ISPLATA	PRIGOVORI, REKLAMACIJE
FUNKCIJE-VRSTE BANKOMATA	PRIVREMENO BLOKIRANE KARTICE TRANSAKCIJSKIH RAČUNA
ISPLATE	SIGURNOSNE MJERE
KOJE KARTICE BANKOMAT PRIHVAĆA	UPLATE
AKTIVACIJA KARTICA NA BANKOMATU	VRSTE BANKOMATA
	ZADRŽANE KARTICE

### BANKOMATI PRIHVAĆAJU:

Usluge bankomata dostupne su:

- korisnicima kartica Zagrebačke banke,
- ostalih domaćih i stranih banaka te
- Diners Club kartica

Prilikom provođenja isplate korisniku će se prvo uručiti kartica, a zatim novac.

Korisnici stranih kartica mogu na našim bankomatima koristiti kartice sa šesteroznamenkastim PIN-om, ako je kartica branda kojeg naši bankomati prihvataju.

Na bankomatu Zagrebačke banke klijent može:

#### saznati informaciju o:

- stanju tekućeg i žiroračuna u eurima te multivalutnog računa u Zagrebačkoj banci (stanje poslovnog računa nije moguće saznati na bankomatu)  
Napomena: Korisnici privremeno blokiranih kartica čiji su računi blokirani po nalogu Fine ili internom blokadom, mogu obavljati provjere stanja na bankomatima te provoditi uplate na bankomatima. No ako je račun blokiran po nekoj drugoj osnovi, ove transakcije nije moguće provesti.
- dopuštenom prekoračenju tekućeg računa
- stanju/limitu potrošnje [sljedećih kartica](#)

#### napraviti isplatu gotovine:

- isplatu uz uporabu PIN-a i kartice računa
  - u okviru stanja i dopuštenog prekoračenja, ali poštujući [dnevni limit](#)

**napraviti uplatu:**

- na [depozitnom bankomatu](#) (uplata se knjiži odmah)
- na [uređaju za kovanice](#) (uplata se knjiži najkasnije sljedeći radni dan)

**aktivirati karticu:**

- nova mogućnost [aktivacije kartica](#) na bankomatu osigurava klijentima bržu i efikasniju uslugu, bez potrebe za dolaskom u poslovnicu ili pozivanjem Kontakt centra, prilagođenu primarno potrebama klijenata koji ne koriste *on-line* bankarstvo.

**korisnici inozemnih kartica** (MasterCard, Maestro, VISA i V PAY) mogu koristiti [DCC uslugu](#)

**NAKNADE**

- vidi [naknade koja Zaba naplaćuje svojim klijentima za isplatu gotovog novca](#)  
(napomena: korisnici kartica koje su izdale druge banke trebaju u svojoj banci pitati za naknadu koju će im njihova banka naplatiti za podizanje gotovine na Zabinom bankomatu)
- vidi [Visa Access Fee naknadu](#)
- vidi [ATM Access Fee naknadu Zabe za kartice inozemnih izdavatelja za podizanje gotovine na bankomatu Zabe](#)

**VRSTE BANKOMATA**

Osim "običnih" isplatnih bankomata, Zaba ima i sljedeće vrste bankomata:

**1. DEPOZITNI BANKOMAT**

uplatiti se može **Visa debitnim karticama na tekuće račune u eurima, žiroračune u eurima te Visa Business debitnim karticama na poslovne transakcijske račune Zagrebačke banke**

- Odabirom transakcije Uplata na ekranu će se pojaviti uputa o načinu polaganja novčanica u otvor
- **Bankomat prima novčanice eura:** 5, 10, 20, 50, 100, 200 i 500 eura
- odjednom je moguće uplatiti, ovisno o vrsti bankomata, najviše **50 novčanica** po transakciji, odnosno 200 novčanica (bankomat tipa Recycler), no korisnik Visa kartice tekućeg računa može cjelokupnu željenu uplatu (a u okviru dnevnog limita uplate) izvršiti višekratnim uplatama tijekom jednog dana. Napomena: za maloljetne klijente vrijedi isto, uplate na bankomatu mogu se provoditi prema dnevnom limitu za kartice (standardni za uplatu na bankomatu iznosi 4.000,00 eur).
- [Dnevni limit uplate na tekući račun i žiroračun u eurima](#)
- [Dnevni limiti po karticama za poslovne subjekte](#)
- **trenutačno odobrenje pologa na račun** (bankomat odmah prebrojava novčanice i pripisuje uplatu stanju računa, tj. uplata se odmah vidi)
- **postupanje depozitnog bankomata ovisi o vrsti novčanice:**
  - **kategorija 1: novčanice koje nisu euri** bankomat vraća klijentu
  - **kategorija 2: sumnjive ili krivotvorene novčanice eura** bankomat ne vraća klijentu, ali niti ne odobrava na račun klijenta (na ekranu se pojavi iznos zadržanih krivotvorenih novčanica s porukom "radi provjere autentičnosti zadržane su novčanice u vrijednosti ...")  
U pretincu za krivotvorine bankomat zadržava i nevažeće novčanice, a ponekad i izrazito pohabane, prljave, kojima nedostaju dijelovi...
  - **kategorija 3: sumnjive novčanice / autentičnost nije jasno utvrđena** bankomat odobrava na račun klijenta  
Iznimke:
    - u slučaju kad nije moguće dovršiti uplatnu transakciju, a riječ je o sumnjivim novčanicama, bankomat ih zadržava, ali ne odobrava račun klijenta.
    - u slučaju kad je prekoračen dnevni limit uplate, bankomat zadržava novčanice, ali ne odobrava račun klijenta
  - **kategorija 4: autentične** (ispravne) novčanice eura bankomat odobrava na račun klijenta  
Iznimke:
    - u slučaju kad nije moguće dovršiti uplatnu transakciju, a riječ je o autentičnim novčanicama, bankomat ih vraća klijentu.

- u slučaju kad je prekoračen dnevni limit uplate, bankomat novčanice vraća klijentu

- **procedura uplate s kategorijama 3 i 4 u slučaju kad ih je moguće odobriti na klijentov račun:**

Bankomat prebroji novčanice i traži klijenta da za taj iznos potvrdi transakciju:

- ako klijent potvrdi iznos tipkom "nastavak", bankomat odobri iznos na račun klijenta
- ako klijent ne potvrdi iznos tipkom "nastavak", nakon isteka predviđenog vremena, račun klijenta se odobrava za iznos utvrđenog pologa. **Nakon zaprimanja pologa, klijent transakciju uplate nema mogućnosti opozvati i bankomat ne vraća prebrojane novčanice.**

Klijent dobiva listić sa specifikacijom novčanica po apoenima.

## 2. DEPOZITNI UREĐAJ ZA UPLATU KOVANICA

- [Lokacije uređaja za uplatu kovanica](#)
- Donositelj kovanica identificira se na uređaju za polog kovanica jednom od niže navedenih kartica izdanja Banke:
  - Visa Business debitna kartica
  - Visa kartica žiro računa
  - Visa debitna kartica tekućeg računai to umetanjem kartice kroz otvor čitača bez unosa PIN-a. Prihvat ostalih kartica na uređaju nije moguć.
- uslugu korištenja nije potrebno posebno ugovoriti
- uplata se provodi provlačenjem kartice **bez unosa PIN-a**
- **prima sljedeće kovanice eura** (nije ih potrebno sortirati):
  - euri: 2 i 1 5
  - centi: 50, 20, 10, 5, 2 i 1
- **procedura uplate:**
  - Nakon što je provjera valjanosti kartice prošla na ekranu se pojavi uputa o korištenju uređaja. Korisnik uređaja ubacuje kovanice u za to predviđeni otvor. Za deponirane kovanice klijent dobije potvrdu o zaprimljenom iznosu depozita.
- uplate nisu trenutne, već se provode prema Satnici zaprimanja i izvršenja naloga:
  - [Satnica za fizičke osobe](#)
  - [Satnica za poslovne subjekte](#)
- **naknada:**
  - transakcije provedene **Visa Business debitnom** karticom poslovnog računa: naknada prema [tarifi](#)
  - za transakcije provedene Visa karticom tekućeg računa u eurima, **Visa** karticom žiroračuna u eurima: ne naplaćuje se naknada
- [kako izgleda Potvrda uplate na uređaju za uplatu kovanica](#)

## BESKONTAKTNI BANKOMATI ZABE

### KAKO SE PROVODI BESKONTAKTNA TRANSAKCIJA NA BANKOMATU?

- Bankomati na kojima je dostupna ova mogućnost na ekranima sadrže informaciju „beskontaktni bankomat“ na ekranu bankomata i ikonu simbola *contactless* transakcije.



- Na lijevoj korisničkoj strani bankomata je poseban čitač, označen simbolom beskontaktna tehnologije.



- Za početak transakcije dovoljno je prisloniti beskontaktnu karticu ili mobilni telefon na beskontaktni čitač bankomata.
- Za razliku od beskontaktna kupnje na prodajnom mjestu gdje nije potrebna potvrda PIN-om za transakcije manje od 40 eura, na bankomatu je PIN potreban za sve transakcije, neovisno o iznosu.



#### LIMITI:

**Važno je naglasiti da se prilikom beskontaktnog podizanja gotovine konzultiraju dnevni limit za beskontaktna transakcije i [dnevni limit](#) za isplatu gotovine** pri čemu se dozvoljava isplata gotovine do definiranog iznosa manjeg od navedena dva limita.

Podsjećamo da se dnevni limit za beskontaktna transakcije odnosi na beskontaktnu kupnju (ukupno s PIN-om ili bez PIN-a) te beskontaktnu isplatu gotovine u zemlji i inozemstvu, na dnevnoj razini. Klijenti Banke u svakom trenutku mogu prilagoditi limite svojim potrebama i navikama u korištenju kartica na [sljedeće načine](#).

#### PREDNOSTI ZA KORISNIKE?

**Brzo i jednostavno** – nema umetanja kartice i zbog toga je transakcija značajno brža i jednostavnija. Za provođenje transakcije potrebno je dodirnuti beskontaktni čitač karticom i odmah će biti ponuđen izbornik za unos PIN-a i nastavak transakcije.

**Sigurno** – cijelo vrijeme kartica je ruci korisnika, što doprinosi sigurnosti, smanjuje rizik od gubitka

kartice te nema mogućnosti zadržavanja kartice u bankomatu.

Tijekom provođenja beskontaktna transakcije, klijentima Banke je **na ekranu prezentirana i informacija o stanju računa** te nema potrebe za posebnom transakcijom upita o stanju ili tiskanjem listića.

## SIGURNOSNE MJERE

- rad na bankomatu moguć je samo uz PIN (osim bankomata za kovanice)
- bankomati Zabe imaju antiskimming zaštitu (onemogućavanje zloupotrebe kopiranja PIN-a)
- ako klijent želi prijaviti "sumnjiv" izgled otvora za umetanje kartice na bankomatu, to može na tel. 01 3789 789
- ako netko traži videozapis kamere bankomata, treba ga obavijestiti o [proceduri](#)

## DNEVNI LIMITI UPLATA I ISPLATA

- **Građani:**
  - [Dnevni limiti po karticama potrošača](#)
- **Poslovni subjekti:**
  - [Visa Business debitna kartica \(poslovnog računa\)](#)
  - [MasterCard Business s odgodom plaćanja](#)
  - [go! business MasterCard](#)
  - [Visa Business s odgodom plaćanja](#)

**PREOSTALI LIMIT POTROŠNJE NA KREDITNIM, CHARGE I VISA POKLON KARTICAMA** (go!card MasterCard, Standardna, Zlatna i Platinum MasterCard, Visa poklon kartica, Visa Business s odgodom plaćanja)

Klijent (fizička osoba) može saznati iznos preostalog iznosa na sljedeće načine:

1. **na govornom automatu** (mogućnost za **kreditne, charge i Visa poklon kartice**):
  - klijent može od 0 do 24 sata nazvati na telefon 01 3789 620 (Kontakt centar-Kartično) pri čemu bira željenu vrstu informacije:
    - o preostalom iznosu za potrošnju na MasterCard ili Visa kartici (za identifikaciju je potrebno utipkati dva podatka: OIB i zadnje 4 znamenke kartice)
    - o preostalom iznosu za potrošnju na Visa poklon kartici kojoj **nije istekao rok** valjanosti (za identifikaciju treba utipkati cijeli broj kartice)  
Za kartice kojima je **istekao rok** valjanosti, klijenti i bankari za provjeru stanja u poslovnicima trebaju nazvati na telefon 01 3789 620 i kontaktirati bankara Kontakt centra-Kartično (u njegovo radno vrijeme) odabirom opcije 3-Informacije o poslovanju po karticama.
  - u slučaju nemogućnosti aplikativne podrške ili neunošenja potrebnih podataka, poziv će se automatski preusmjeriti bankaru kartičnog odjela.
2. **u poslovnicima** (mogućnost za **kreditne, charge i Visa poklon kartice**):
  - ako se klijent obrati u poslovnicu, bankari mogu nazvati na 01 3789 620 i izabrati željenu informaciju (o preostalom iznosu na Visa poklon kartici ili preostalom iznosu na Master ili Visa kartici). U slučaju problema u radu s ovim izbornicima ili zbog dodatnih informacija, podatke mogu zatražiti od bankara kartičnog odjela odabirom opcije "Informacija o poslovanju po karticama".
3. **e-zabom** (ova mogućnost se ne odnosi na Visa poklon karticu jer ona nije izdana uz OIB)
4. **m-zabom** (ova mogućnost se ne odnosi na Visa poklon karticu jer ona nije izdana uz OIB)
5. **na bankomatu** - mogućnost provjere stanja / limita potrošnje **po svim karticama izdanja Banke i drugih izdavatelja**
  - ova mogućnost se ne odnosi na Visa poklon karticu (jer se uz ovu vrstu kartice ne izdaje PIN), kao ni na Visa Business karticu s odgodom plaćanja
  - za sve kartice klijenata banke (osim Visa Business Electron) na bankomatima Zabe
  - za sve kartice klijenata banke (osim Visa Business Electron) na bankomatima drugih banaka u zemlji i inozemstvu koje nude tu uslugu na svojim bankomatima
  - za sve kartice klijenata drugih banaka, na bankomatima Zabe ako banka izdavatelj kartice podržava takvu uslugu za svoje klijente

Transakcija upita o stanju računa na bankomatima Zabe dostupna je korisnicima debitnih Visa i Visa Electron kartica transakcijskih računa građana te svim korisnicima kreditnih i kartica s odgodom plaćanja izdanja Zabe (osim Visa Business Electron kartice, budući da je uvid

u raspoloživo stanje poslovnog transakcijskog računa određen posebnim ovlaštenjem).

Odabirom ove transakcije, korisnicima kreditnih i kartica s odgodom plaćanja bit će dostupna informacija o limitu raspoloživom za daljnje korištenje kartice.

VAŽNO:

#### **ATM ACCESS FEE NAKNADA:**

**Kartice inozemnih izdavatelja - naknada za podizanje gotovog novca (ATM Access Fee) na bankomatima Zabe**

Naknada za podizanje gotovine karticama inozemnih izdavatelja (ATM Access Fee): [link na web](#).

### **AKTIVACIJA KARTICA NA BANKOMATIMA ZAGREBAČKE BANKE**

Implementirana je **nova funkcionalnost aktivacije Zabinih kartica** na bankomatima Zagrebačke banke.

Nova mogućnost aktivacije kartica na bankomatu osigurava klijentima **bržu i efikasniju uslugu**, bez potrebe za dolaskom u poslovnicu ili pozivanjem Kontakt centra, prilagođenu primarno potrebama klijenata koji ne koriste *on-line* bankarstvo.

#### **Koje kartica je moguće aktivirati na bankomatu Zagrebačke banke?**

Na bankomatima Zagrebačke banke mogu se aktivirati kartice Zagrebačke banke uz koje se programski ne dostavlja PIN odnosno kartice koje su dostavljene klijentu kao zamjena uz zadržavanje istog PIN-a kao po prethodnoj kartici:

- zamjena kartice zbog oštećenja, promjene prezimena ili zadržavanja u bankomatima Banke
- zamjena kartice zbog obnove roka valjanosti (redovno reizdavanje)
- centralizirana zamjena brenda (npr. najavljena zamjena Visa kartica za Mastercard kartice, uz zadržavanje istog PIN-a).

Nove kartice uz koje se programski dostavlja i novi PIN (nova izdavanja, zamjena zbog gubitka/krađe ili zloupotrebe te gubitka u distribuciji i sl.) ne mogu se aktivirati na bankomatu, radi sigurnosti.

#### **Od kad je kartica aktivna nakon aktivacije na bankomatu?**

Sve kartice su **odmah spremne za upotrebu nakon aktivacije na bankomatu**. Budući da je kartica umetnuta u bankomat, kartica je nakon aktivacije na bankomatu odmah spremna i za beskontaktno plaćanje.

Prilikom dolaska klijenta u poslovnicu radi aktivacije zamjenske kartice, molimo upoznajte klijente o novoj mogućnosti samostalne aktivacije na bankomatu Banke.

[Interno - Način aktivacije kartice na bankomatu Zagrebačke banke](#)

Povezani sadržaj

