

## Opći uvjeti poslovanja za jednokratne platne transakcije

### UVODNE ODREDBE

Općim uvjetima poslovanja za jednokratne platne transakcije (dalje u tekstu: Opći uvjeti), određuje se način i uvjeti izvršenja jednokratnih platnih transakcija između Partner Banke d.d. Zagreb, kao pružatelja usluga platnog prometa (dalje u tekstu: Banka) i platitelja potrošača, kao korisnika usluga platnog prometa (dalje u tekstu: Korisnik).

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se isključivo na izvršenje jednokratnih platnih transakcija Korisnika.

Opći uvjeti su dostupni Korisniku u poslovnim prostorijama Banke, kao i na internetskim stranicama Banke: [www.paba.hr](http://www.paba.hr). Izmjene i dopune istih donose se i čine dostupnim na isti način kao i osnovni tekst. Banka će Korisniku na njegov zahtjev dati na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka ove Opće uvjete, Tarifu naknada u poslovanju s fizičkim osobama i Terminski plan.

### DEFINICIJE POJMOVA

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

#### Banka

PARTNER BANKA d.d. ZAGREB

- ▶ sjedište: Vončinina 2, 10000 Zagreb, Hrvatska
- ▶ OIB: 71221608291
- ▶ MB: 03726177
- ▶ MBS: 080003730 registrirana pri Trgovačkom sudu u Zagrebu
- ▶ IBAN: HR9424080021000002870
- ▶ BIC: PAZGHR2X
- ▶ web: [www.paba.hr](http://www.paba.hr)
- ▶ e-mail: [info@paba.hr](mailto:info@paba.hr)
- ▶ telefon: +385 1 4602 222
- ▶ telefaks: +385 1 4602 200

Poslovnice Banke navedene su na web stranici Banke.

Hrvatska narodna banka ovlaštena je za nadzor nad poslovanjem Banke. Banka se nalazi na popisu banaka i štedionica objavljenom na web stranicama Hrvatske narodne banke od koje posjeduje odobrenje za rad.

Službeni jezik Banke je hrvatski jezik koji se koristi u svoj dokumentaciji između Banke i Klijenta.

**Korisnik** - fizička osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja

**Potrošač** - fizička osoba koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja

Ako fizička osoba izjavi da djeluje u okvirima svoje gospodarske djelatnosti, za potrebe ovih Općih uvjeta smatrat će se da fizička osoba obavlja djelatnost, iako nema registriranu tvrtku, obrt ili slobodno zanimanje (primjerice ako obavlja djelatnost iznajmljivanja stanova ili soba u domaćinstvu temeljem odobrenja nadležnog tijela) te se u tom slučaju fizička osoba neće smatrati Potrošačem

**Platitelj** - pravna ili fizička osoba koja daje Nalog ili suglasnost za plaćanje

**Primatelj** - fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su predmet Platne transakcije

**Terminski plan** - akt Banke kojim se definira vrijeme primitka i vrijeme izvršenja Naloga za plaćanje

**Platna transakcija** - polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Platitelj ili Primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između Platitelja i Primatelja plaćanja; Platne transakcije mogu biti nacionalne, prekogranične i međunarodne

**Jednokratna Platna transakcija** - transakcija koju u poslovnici Banke inicira osoba koja nije Klijent Banke uređena je posebnim Općim uvjetima poslovanja za jednokratne Platne transakcije

**IBAN** - (International Bank Account) međunarodni broj bankovnog računa, jedinstveni identifikator računa Klijenta

**BIC** - jedinstveni međunarodni poslovni identifikator kreditne institucije koji je određen prema međunarodnoj normi, a koristi se kod izvršavanja Platnih transakcija

**Nalog za plaćanje** - instrukcija koju Platitelj ili Primatelj plaćanja podnosi Banci, a kojom traži izvršenje Platne transakcije i koji sadrži sve elemente za provedbu. Prema obliku plaćanja Nalozi za plaćanje jesu: nalog za uplatu, nalog za isplatu, nalog za prijenos

**Država članica** - država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru

**Treća država** - svaka strana država koja nije država članica EU

**Nacionalna Platna transakcija** - Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje samo Banka ili Banka i Pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj

**Prekogranična Platna transakcija** - Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka i Pružatelj platnih usluga koji posluje prema propisima druge države članice

**Međunarodna Platna transakcija** - Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka i pružatelj Platnih usluga koji posluje prema propisima treće države

**Jedinstvena identifikacijska oznaka (JIO)** - jedinstvena kombinacija brojeva, slova i/ili simbola koju pružatelj Platnih usluga odredi Korisniku Platnih usluga, a koju Korisnik Platne usluge mora navesti na Nalogu za plaćanje kako bi se jednoznačno odredio drugi Korisnik Platnih usluga i/ili Transakcijski račun drugog Korisnika Platnih usluga u Platnoj transakciji

**Referencija plaćanja** - broj koji Banka dodjeljuje Platnoj transakciji i koji Klijentu omogućava identifikaciju Platne transakcije

**Radni dan** - smatra se svaki dan od ponedjeljka do petka, osim subote, nedjelje, blagdana i praznika u RH

## NALOG ZA PLAĆANJE

Nalog za plaćanje Korisnik mora dostaviti u Banku u papirnom obliku i to na šalteru poslovnice Banke. Isti mora biti ispunjen u skladu s propisima i uputama koje reguliraju način popunjavanja naloga za plaćanje.

Klijent je dužan u nalogu za plaćanje Banci dati sljedeće podatke:

- ▶ IBAN Platitelja
- ▶ ime i prezime Platitelja
- ▶ IBAN Primatelja plaćanja za Nacionalne i Prekogranične Platne transakcije odnosno IBAN Primatelja ili Jedinstvena identifikacijska oznaka Primatelja plaćanja za Međunarodne Platne transakcije
- ▶ ime i prezime (naziv) Primatelja
- ▶ iznos i oznaku valute plaćanja
- ▶ datum izvršenja
- ▶ ovjera/suglasnost Klijenta

## Zaprimanje i izvršavanje naloga

Smatra se da je Korisnik dao suglasnost za izvršenje Naloga za plaćanje u trenutku podnošenja istog na šalteru Poslovnice Banke, čime potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom i Tarifom naknada u poslovanju s fizičkim osobama, te je na taj način između Korisnika i Banke sklopljen ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji.

Sve zaprimljene Naloga za plaćanje Banka izvršava u skladu s Terminskim planom.

Ako Banka primi Nalog za plaćanje na dan koji nije određen kao njezin radni dan ili ako primi nalog nakon vremena koje je u Terminskom planu određeno kao krajnje vrijeme za primanje naloga za plaćanje, smatrat će se da je isti primila sljedećeg radnog dana te će se prema tom vremenu određivati prava i obveze Banke i Korisnika. Ako traženi datum izvršenja nije radni dan nalog će se izvršiti slijedeći radni dan.

## Ispravnost i autorizacija naloga

Nalog za plaćanje je ispravan ako sadrži sve propisane podatke za njegovo izvršenje i ako su ti podaci pravilno popunjeni.

Smatra se da je Klijent dao suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje u trenutku podnošenja i potpisa istog u poslovnici Banke.

Ako Korisnik preda Banci neispravan IBAN odnosno Jedinstvenu identifikacijsku oznaku Primatelja na nalogu za plaćanje, Banka ne snosi odgovornost za nepravilno izvršenje te Platne transakcije.

Ako Korisnik osim IBAN-a odnosno Jedinstvene identifikacijske oznake dostavi Banci i druge podatke u odnosu na Primatelja, Banka je odgovorna za izvršenje Platne transakcije isključivo sukladno IBAN-u odnosno Jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci, koju je Korisnik dostavio Banci.

Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje i u slučajevima kada eventualno zahtjeva od Banke popunjavanje naloga za plaćanje prema njegovim instrukcijama.

Sve informacije o Platnoj transakciji Banka će Korisnik dati na potvrdi o transakciji.

## Odbijanje Naloga za plaćanje

Banka može odbiti Nalog za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje, odnosno ako ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje Naloga za plaćanje, ako su isti nepravilno, nejasno ili nepotpuno navedeni, te ako postoji zakonska zapreka za izvršenje istog ili Banka posumnja na

mogućnost povrede odredbi Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma. Korisnika će Banka pri samom podnošenju Naloga za plaćanje obavijestiti o razlozima odbijanja istog, osim u slučajevima kada je to zabranjeno na osnovi drugih propisa. Obavijest Banka stavlja na raspolaganje Klijentu na ugovoreni način najkasnije u roku koji je određen za izvršenje Naloga za plaćanje u Terminskom planu.

Ako je izvršenje naloga za plaćanje odbijeno, smatra se da isti nije niti zaprimljen.

### **Opoziv naloga za plaćanje**

Nalog za plaćanje Korisnik može opozvati od trenutka kada je Banka zaprimila isti i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije nego što je započet proces njegova izvršenja.

### **NAKNADE I TEČAJ**

Banka će Korisniku za izvršenje jednokratne platne transakcije obračunati i naplatiti naknadu sukladno Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama.

U slučaju izvršenja jednokratnih platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju valuta koristi se tečaj (kupovni i/ili prodajni) koji vrijedi u trenutku izvršenja platne transakcije i to:

- ▶ kupovni tečaj s tečajne liste Banke ako se strana valuta konvertira u domaću valutu
- ▶ prodajni tečaj s tečajne liste Banke ako se domaća valuta konvertira u stranu valutu
- ▶ ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta primjenjuje se Bančin kupovni tečaj za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u stranu valutu po prodajnom tečaju

Tečajna lista Banke dostupna je na internetskim stranicama Banke kao i u Poslovnicama iste.

### **OBAVJEŠTAVANJE**

Banka će, nakon primitka Naloga za plaćanje, dati Korisniku, bez naknade, sljedeće informacije o platnoj transakciji:

- ▶ referenciju koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- ▶ iznos platne transakcije
- ▶ ukupan iznos svih naknada za platnu transakciju i iznos svake pojedine naknade
- ▶ tečaj - ako platna transakcija uključuje konverziju valuta
- ▶ datum valute odobrenja
- ▶ datum primitka naloga

Banka će, nakon izvršenja platne transakcije, bez naknade, Korisniku predati Potvrdu o transakciji s naprijed navedenim informacijama.

### **ODGOVORNOSTI BANKE I POVRAT IZNOSA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE**

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije obvezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene Jednokratne platne transakcije kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu na koju Korisnik ima pravo sukladno odluci Banke.

Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene Jednokratne platne transakcije i obračunate naknade i kamate u sljedećim slučajevima ako:

- ▶ je izvršenje, neizvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati
- ▶ je izvršenje ili neuredno izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa
- ▶ je izvršenje Jednokratne platne transakcije posljedica prijevare od strane Korisnika
- ▶ neizvršenje i/ili neuredno izvršenje posljedica pogrešne instrukcije za plaćanje na Nalogu za plaćanje
- ▶ ako Korisnik nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju i/ili neurednom izvršenju kad je utvrdio da je došlo do takvih Jednokratnih platnih transakcija, a najkasnije u zakonskom roku

### **Prigovori**

Ako Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, spornu situaciju najprije treba pokušati riješiti u izravnom usmenom obraćanju radnicima Banke.

Ako na taj način sporna situacija nije riješena Korisnik može podnijeti pisani prigovori na rad radnika i/ili usluge Banke se na sljedeći način:

- ▶ poštom na: Vončinina 2, 10000 Zagreb
- ▶ predajom radniku Banke u poslovnici
- ▶ putem elektroničke pošte: prigovori@paba.hr
- ▶ putem telefaksa: +385 1 4602 195

Na dopisu je potrebno naznačiti da se radi o prigovoru.

Prigovor treba sadržavati:

- ▶ osobne podatke podnositelja prigovora: ime, prezime i OIB
- ▶ detaljan opis događaja i/ili situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje pripadajućih datuma i dostavu dokumentacije koja se odnosi na prigovor) i dokaz o osnovanosti prigovora

- ▶ adresu za komunikaciju odnosno dostavu odgovora
- ▶ kontakt broj telefona ili mobitela

U slučaju zaprimanja prigovora s nepotpunim podacima Banka ima pravo zahtijevati nadopunu prigovora. Banka neće razmatrati anonimne prigovore.

Banka će pisanim putem odgovoriti podnositelju prigovora na adresu navedenu u prigovoru najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja istog.

Ako se radi o prigovoru Korisnika Platnih usluga Banka će u roku od 7 radnih dana od zaprimanja odgovoriti na prigovor.

Kod kompleksnijih prigovora čije rješavanje može trajati duže od predviđenih rokova, Banka će pravovremeno obavijestiti podnositelja prigovora o razlozima odgode i okvirnom vremenu u kojem Banka može dati odgovor.

Podnositelj prigovora neće trpjeti nikakve štetne posljedice ni po kojoj osnovi, a poglavito u pogledu ostvarenja i zaštite svojih prava u poslovanju s Bankom.

#### **OBAVJEŠTAVANJE**

Banka Korisniku čini dostupnim sve obvezne i relevantne informacije u poslovnica Banke i na web stranici [www.paba.hr](http://www.paba.hr). Promjena će se smatrati priopćenom s danom kad promjena bude izložena u svim poslovnica Banke i na [www.paba.hr](http://www.paba.hr).

#### **RJEŠAVANJE SPOROVA**

Moguće sporove proizašle iz odredbi Općih uvjeta Korisnik i Banka rješavat će sporazumno, a u slučaju neuspjelog dogovora za poslovni odnos Banke i Korisnik mjerodavno je hrvatsko pravo.

Za slučaj spora ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu Banke. Ista mjesna nadležnost je mjerodavna i za Klijenta Nerezidenta.

Osim prethodno navedenog načina rješavanja sporova Korisnik i Banka mogu podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri HGK.

#### **ZAVRŠNE ODREDBE**

Za sve što nije izričito navedeno u ovim Općim uvjetima primjenjuju se druge relevantne odluke Banke.

Banka pridržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta.

U slučaju nesklada odredbi Općih uvjeta s važećim zakonskim i podzakonskim aktima, primjenjivat će se odredbe zakonskih odnosno podzakonskih akata.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Partner banke d.d. Zagreb za jednokratne platne transakcije od 01.07.2013.

#### **PARTNER BANKA d.d. ZAGREB**