

Opći uvjeti za **partner.mobile** za poslovne subjekte

UVODNE ODREDBE

Općim uvjetima za **partner.mobile** za poslovne subjekte (dalje u tekstu: Opći uvjeti), Partner banka d.d. Zagreb, uređuje pravila za korištenje dodatne usluge **partner.mobile** za poslovne subjekte.

Usluga **partner.mobile** je dodatna usluga vezana uz transakcijski račun Klijenta u Banci. Za ugovaranje i korištenje usluge kao i izvršenje platnih transakcija naplaćuju se naknade sukladno Naknadama za **partner.mobile** u poslovanju s poslovnim subjektima koje se uručuju klijentu i koji se s istima upoznaje prilikom ugovaranja usluge.

Ovi Opći uvjeti predstavljaju dopunu Općih uvjeta transakcijskog poslovanja poslovnih subjekata.

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
- ▶ e-mail: info@paba.hr
- ▶ telefon: +385 1 4602 222

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 dokumentaciji između Banke i klijenta.

Poslovni subjekt - pravne osobe, tijela državne vlasti, tijela državne uprave, jedinice lokalne samouprave, jedinice područne (regionalne) samouprave, udruge i društva (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.), zaklade, vjerske zajednice, fizičke osobe koje djeluju u području svoje gospodarske

djelatnosti ili slobodnog zanimanja (javni bilježnik, liječnik, odvjetnik, poljoprivrednik i sl.) te ostali nepotrošači, a mogu imati status rezidenta ili nerezidenta koji se određuje sukladno važećoj regulativi

Klijent - poslovni subjekt koji s Bankom sklopi Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, odnosno Okvirni ugovor u smislu Zakona o platnom prometu

Okvirni ugovor - ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje pojedinačnih i/ili uzastopnih platnih transakcija, a koji može sadržavati obvezu i uvjete otvaranja i vođenja računa za plaćanje, a čine ga: ovi Opći uvjeti, Opći uvjeti transakcijskog poslovanja poslovnih subjekata, Naknade u poslovanju s poslovnim subjektima, kamatne stope u poslovanju s poslovnim subjektima, Terminski plan Banke, pojedinačni ugovor o otvaranju i vođenju Transakcijskog računa te potpisani zahtjevi za pojedinačne usluge

U slučaju korištenja usluga FINA-e za koje je potrebno s FINA-om zaključiti posebne ugovore isti se ne smatraju sastavnim dijelom Okvirnog ugovora po ovim Općim uvjetima

Transakcijski račun - multivalutni račun Klijenta otvoren u Banci koji se koristi za izvršavanje i evidentiranje Platnih transakcija u domicilnoj i stranim valutama

Autentifikacijski uređaji:

USB (smart token) - zaštićeni medij na kojem su pohranjeni tajni ključ (private key), javni ključ (public key) te certifikat kojim se identificira ovlašteni Korisnik i potvrđuje svoj identitet

Soft tokeni:

1. **HID Approve** - samostalna mobilna aplikacija uz dvofaktorsku autentifikaciju za:
 - ▶ potpisivanje kod Internet trgovca uz push notifikaciju
2. **partner.mobile token** - soft token integriran u mobilnom bankarstvu **partner.mobile** uz dvofaktorsku autentifikaciju za:
 - ▶ prijavu i potpisivanje na **partner.mobile**
 - ▶ prijavu i potpisivanje na P@RTNet-u uz push notifikaciju

- ▶ prijavu i potpisivanje putem TPP-ova uz push notifikaciju
- ▶ potpisivanje kod Internet trgovca uz push notifikaciju

Soft tokeni nude mogućnost korištenja biometrije na mobilnom uređaju, pri čemu Banka ne pohranjuje biometrijske podatke Korisnika te je Korisnik osobno odgovoran za korištenje istih u svrhu autentifikacije i autorizacije

partner.mobile – kanal digitalnog bankarstva koji Ovlaštenom korisniku i Administratoru omogućava obavljanje bankovnih i drugih financijskih usluga uključujući i uslugu soft tokena **partner.mobile** token sukladno ovlaštenjima

Elektronička plaćanja - platni nalozi inicirani i autorizirani putem P@RTNERnet i **partner.mobile**

Administrator - ovlašteni korisnik kojeg je Zakonski zastupnik Klijenta ovlastio za administraciju ovlasti Ovlaštenih korisnika za uslugu **partner.mobile** po transakcijskom računu sukladno zahtjevu

Ovlašteni korisnik - fizička osoba koju je Zakonski zastupnik Klijenta naveo i/ili ovlastio za korištenje **partner.mobile** usluge po Transakcijskom računu sukladno zahtjevu (dalje u tekstu: Korisnik)

Biometrijska autentifikacija - postupak utvrđivanja identiteta Korisnika temeljen na metodi prepoznavanja lica ili otiska prsta pohranjenog na mobilnom uređaju kojim Korisnik pristupa mobilnom bankarstvu i autorizira platne transakcije

PIN - zaporka definirana od strane Klijenta prilikom registracije, može se kasnije mijenjati, a služi za nedvojbenu autentifikaciju Klijenta s Bankom.

UGOVARANJE **partner.mobile**

U cilju ugovaranja korištenja usluge **partner.mobile** Klijent je dužan ispuniti zahtjev za korištenje **partner.mobile**.

Prije ugovaranja **partner.mobile** Klijent je dužan upoznati se s ovim Općim uvjetima. Klijent potpisom zahtjeva ovjerava točnost navedenih podataka te potvrđuje da je upoznat i suglasan sa svim odredbama ovih Općih uvjeta.

Korisničke upute Banka Klijentu čini dostupnim po ugovaranju usluge kroz aplikaciju **partner.mobile**.

Aktivacija **partner.mobile**

Po zaprimanju Zahtjeva Banka izdaje Korisnički ID u poslovnici, a putem SMS poruke šalje kôd pozivnice. Aplikacija **partner.mobile** dostupna je za preuzimanje na Apple App Store-u i Google Play Store-u. Nakon preuzimanja i pokretanja aplikacije, potrebno je definirati PIN za pristup aplikaciji.

PIN se koristi za pristup aplikaciji **partner.mobile** i autorizaciju platnih transakcija.

Ako Korisnik posumnja ili utvrdi da je s njegovim PIN-om upoznata druga osoba, o tome je dužan obavijestiti Banku ili samostalno promijeniti PIN prema Korisničkoj uputi.

Ako mobilni uređaj podržava biometriju, moguće je odabrati i mogućnost prijave putem biometrije. U tom slučaju potrebno je koristiti isključivo vlastite biometrijske podatke (vlastiti otisak prsta, vlastite karakteristike lica) za autentifikacijske parametre. Aktivacijom biometrijske potvrde identiteta svako biometrijsko obilježje pohranjeno u mobilnom uređaju Korisnika može se koristiti za potvrdu identiteta. Ne preporuča se aktivirati biometrijsku potvrdu ako su na mobilnom uređaju Korisnika pohranjeni biometrijski podaci drugih osoba (ako je drugim osobama dopušteno upotrebljavati biometrijske podatke za otključavanje mobilnog uređaja Klijenta). Svaka potvrda identiteta nastala biometrijskim metodama pohranjenim u mobilnom uređaju Klijenta smatra se potvrdom identiteta Klijenta.

Banka ne pohranjuje biometrijska sredstva Korisnika.

Aktivaciju **partner.mobile** potrebno je provesti odmah po primitku kôda pozivnice, a najkasnije u roku od 2 sata od zaprimanja Korisničkog ID-a i kôda pozivnice.

Ako aktivacija nije provedena u navedenom roku, potrebno je zatražiti reaktivaciju pozivom s prijavljenog broja mobitela na broj Vaše poslovnice.

Minimalni tehnički uvjeti

Korisnik je dužan osigurati minimalne tehničke uvjete za korištenje **partner.mobile**:

1. pristup Internetu
2. mobilni uređaj s minimalnim verzijama:
 - ▶ Android 6.0
 - ▶ iOS 13.0
3. mobilni uređaj koji podržava servise push notifikacije:
 - ▶ Android: Google Cloud Messaging (GCM)
 - ▶ iOS: Apple Push Notification Service (APNS)
4. aktivan broj mobitela koji može zaprimati SMS poruke

Korisnik je odgovoran za kompletan hardware i software koji mu je neophodan za korištenje usluge **partner.mobile**. Posebice se to odnosi na redovno nadograđivanje programske podrške i odgovorno korištenje mobitela i Interneta.

Ako Klijent, odnosno Korisnik, zatraži pomoć radnika Banke pri instalaciji ili korištenju **partner.mobile**-a to radi na vlastitu odgovornost i Banka se ne može smatrati odgovornom za moguću nastalu štetu.

Korisnik se obvezuje:

1. štiti programsku opremu i upotrebljavati je samo za ugovorene postupke što obuhvaća minimalno:
 - ▶ pažnju s mobilnim uređajem
 - ▶ čuvanje podataka za pristup
 - ▶ nadzor mobilnog uređaja
 - ▶ zaštitu osobnih podataka
2. ne zapisivati PIN-ove ni korisnička imena na papir, elektroničke ili druge medije niti ih priopćiti drugim osobama
3. za cijelo vrijeme korištenje **partner.mobile** usluge postupati u skladu s ovim Općim uvjetima i Smjernicama za sigurnost elektroničkog poslovanja objavljenim na web stranici Banke te Korisničkom uputom
4. redovito pregledavati obavijesti koje pošalje Banka
5. Banku odmah obavijestiti o svim utvrđenim nepravilnostima ili netipičnom radu usluge **partner.mobile** što minimalno obuhvaća:
 - ▶ promjenu izgleda aplikacije
 - ▶ neočekivane aktivnosti
 - ▶ neočekivane promjene
6. Banku odmah obavijestiti o gubitku ili krađi mobilnog uređaja ili PIN-a ili sumnje na neovlaštenu uporabu usluge **partner.mobile** te Banci odmah uputiti zahtjev za onemogućavanjem korištenja

partner.mobile FUNKCIONALNOSTI

partner.mobile omogućava:

- ▶ autentifikaciju (proces utvrđivanja i provjere identiteta subjekta - Korisnika)
- ▶ autorizaciju (proces utvrđivanja prava Korisnika na pristup određenim objektima)
- ▶ unos i potpis naloga za plaćanje
- ▶ unos i potpis naloga za kupoprodaju
- ▶ uvid u informacije o statusu naloga
- ▶ uvid u promet i stanje računa
- ▶ uvid u stanje štednje
- ▶ uvid u stanje kredita i dospjelo dugovanje

Ovlasti

U slučaju kada je Klijent istovremeno korisnik **partner.mobile** i P@RTNERnet usluga, Administrator i Korisnik imaju identična ovlaštenja za obje aktivirane usluge.

Provođenje naloga

Klijent odnosno Korisnik je odgovoran kako za točnost i ispravnost podataka naloga tako i za sprječavanje zlouporabe **partner.mobile** aplikacije u vlastitom okruženju te snosi eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih Općih uvjeta.

Klijent odnosno Korisnik može raspolagati samo sredstvima na Transakcijskom računu u Banci do visine raspoloživog stanja.

Svi nalozi koje Klijent odnosno Korisnik ispostavi korištenjem **partner.mobile** ili P@RTNERnet-a i digitalno potpiše Autentifikacijskim uređajem izjednačeni su s nalogima koji su vlastoručno potpisani.

U trenutku kada Klijent odnosno Korisnik potpiše nalog i Banka potvrdi njegovo preuzimanje dodjelom referencije, smatra se da je nalog preuzet.

Banka će izvršavati uredno popunjene naloge u skladu s Okvirnim ugovorom. Kreditni transfer/nalog za plaćanje u domicilnoj valuti biti će izvršen s tekućim datumom valute pod uvjetom da je banka primatelja sudionik instant platnog sustava.

Banka ne snosi odgovornost kada nije moguće izvršiti naloge točno i na vrijeme ili kada je nalog odbijen u sustavu platnog prometa, a zbog pogreške Klijenta.

U slučaju da nalog nije moguće izvršiti, Banka će Klijenta obavijestiti o odbijanju istog.

Prilikom zadavanja naloga Klijent ima mogućnost odabira valute pokrića za izvršenje platnog naloga i naplate naknade. Ako Klijent nije izabrao valutu pokrića za izvršenje platnog naloga i naplate naknade, plaćanje će se izvršiti iz domicilne valute.

Za naloge kupoprodaje Banka će primijeniti važeću tečajnu listu na datum valute naloga.

Kod provođenja naloga kupoprodaje valute pri čemu su valuta koju Klijent prodaje i valuta koju Klijent kupuje različite od domicilne valute, za valutu koju Klijent prodaje primjenjuje se kupovni tečaj za devize, a za valutu koju Klijent kupuje primjenjuje se prodajni tečaj za devize s tečajne liste Banke.

Upravljanje limitima

Klijent može upravljati limitima po računu te ih može mijenjati u okvirima definiranih limita Banke.

Limiti se primjenjuju na platne naloge u domicilnoj i stranoj valuti, a iznos plaćanja u stranoj valuti se preračunava prema srednjem tečaju HNB-a.

OGRANIČENJE U KORIŠTENJU partner.mobile

Banka može odbiti zahtjev Klijenta za korištenje **partner.mobile** usluge bez obveze obrazloženja.

Banka će privremeno blokirati, odnosno otkazati korištenje **partner.mobile** usluge Klijentu ako posumnja ili utvrdi da postoji mogućnost zloupotrebe korištenja **partner.mobile** usluge.

Banka ne preuzima odgovornost za moguću štetu nastalu u slučaju kada Klijent ne može koristiti **partner.mobile** zbog smetnji i prekida u telekomunikacijskoj mreži, grešaka koje nastanu pri prijenosu podataka kroz telekomunikacijsku mrežu ili zbog drugih okolnosti na koje Banka ne može utjecati.

Banka zadržava pravo na eventualne prekide u radu **partner.mobile** usluge izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave.

Ugovorni odnos za korištenje **partner.mobile** usluge između Banke i Klijenta sklapa se na neodređeno vrijeme. U slučaju raskida Ugovora o Transakcijskom računu za koji je ugovoreno korištenje **partner.mobile** usluge prestaje važiti i usluga **partner.mobile**.

OTKAZIVANJE partner.mobile

Klijent može u svakom trenutku otkazati **partner.mobile** podnošenjem zahtjeva za otkazivanje.

ODGOVORNOST KLIJENTA ODNOSNO KORISNIKA PRILIKOM KORIŠTENJA partner.mobile

U svrhu sigurnosti, Klijent odnosno Korisnik je obvezan:

- ▶ postupati s mobilnom aplikacijom i pripadnim mobilnim uređajem pažnjom dobrog gospodara
- ▶ s najvećom pažnjom čuvati tajnost autentifikacijskih parametara uključujući i brigu za sprječavanje neovlaštenog pristupa, otuđivanja ili nepravilne uporabe
- ▶ autentifikacijski parametri se ne smiju priopćiti trećim osobama, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s mobilnim uređajem na kojem se koristi **partner.mobile**
- ▶ u slučaju sumnje da je netko upoznat s autentifikacijskim parametrima, Klijent je dužan izmijeniti ih u najkraćem mogućem roku
- ▶ u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje **partner.mobile**, gubitka ili krađe mobilnog telefona odmah obavijestiti Banku kako bi se **partner.mobile** uslugu pravovremeno blokiralo
- ▶ prilikom unosa autentifikacijskih parametara paziti da ih treća osoba ne vidi
- ▶ koristiti isključivo vlastite biometrijske podatke (vlastiti otisak prsta, vlastite karakteristike lica) za autentifikacijske parametre

- ▶ koristiti **partner.mobile** uslugu na način opisan Korisničkom uputom

Odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem **partner.mobile** usluge, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze terete Klijenta. Sav rizik zloupotrebe autentifikacijskih parametara pada isključivo na teret Klijenta.

Klijent se obvezuje da **partner.mobile** neće koristiti u protuzakonite svrhe.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta i Korisničke upute snosi Klijent.

Banka se obvezuje blokirati korištenje **partner.mobile** usluge za izgubljeni ili ukradeni mobitel na zahtjev Klijenta. Klijent može zahtjev za blokadu **partner.mobile** usluge uputiti pozivom na broj 01 4602 300 ili pisanim zahtjevom u bilo kojoj poslovnici Banke.

Banka će blokirati korištenje **partner.mobile** usluge ako procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Klijentovih podataka ili ako procijeni da korištenje **partner.mobile** usluge od strane Klijenta predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

PRIGOVORI

Ako Klijent 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 Klijent može podnijeti pisani prigovori na rad radnika i/ili usluge Banke na slijedeći način:

- ▶ poštom na: Vončinina 2, 10000 Zagreb
- ▶ predajom radniku Banke u poslovnici
- ▶ putem elektroničke pošte: prigovori@paba.hr

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 na prigovor Korisnika Platnih usluga odgovoriti u roku od 10 dana od dana zaprimanja.

Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku zbog razloga koji su izvan njene kontrole, dužna je Klijentu u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

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

Klijent može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci uz dostavu očitovanja i dokaza ako smatra da je Banka postupila protivno ZPP-u.

RJEŠAVANJE SPOROVA

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

Za slučaj spora ugovara se sud stvarno nadležan za Banku.

Osim prethodno navedenog načina rješavanja sporova Klijent i Banka mogu podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri HGK (poštanska adresa: Rooseveltov trg 2, Zagreb; web-adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje>) kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje sudskih sporova. Banka je obvezna sudjelovati u postupku koji bi se vodio u povodu takvoga prijedloga za mirenje.

ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Okvirnog ugovora i primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima transakcijskog poslovanja poslovnih subjekata, Naknadama u poslovanju s poslovnim subjektima, kamatnim stopama u poslovanju s poslovnim subjektima, Terminskim planom Banke, pojedinačnim ugovorom o otvaranju i vođenju Transakcijskog računa te potpisanim zahtjevima za pojedinačne usluge.

Banka pridržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u slučaju tehničko-tehnoloških promjena u pružanju platnih usluga, promjena zakona koja ima veze s odredbama ovih Općih uvjeta ili zbog promjena uvjeta na tržištu.

U slučaju ne slaganja Klijenta s izmjenom ovih Općih uvjeta, Klijent ima pravo u roku od 15 dana od stupanja na snagu istih otkazati Okvirni ugovor sukladno odredbama o otkazu istog.

Banka može obavljanje svih ili pojedinih poslova platnog prometa u njezino ime i za njezin račun povjeriti trećoj strani. Odredbe ovih Općih uvjeta vrijediti će na odgovarajući način i za treću stranu kojoj je povjereno obavljanje poslova platnog prometa.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 02.09.2022. godine.

PARTNER BANKA d.d. ZAGREB