

## 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 fizičke osobe potrošača, a čiji odnos nije reguliran ugovorom, 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 svojoj dokumentaciji između Banke i Korisnika.

**Službenik za zaštitu podataka** – osoba imenovana od strane Banke koja vodi brigu o zakonitosti obrade osobnih podataka i ostvarivanju prava na zaštitu osobnih podataka, e-mail službenika za zaštitu podataka: [sluzbenik.za.zastitu.podataka@paba.hr](mailto:sluzbenik.za.zastitu.podataka@paba.hr)

**Osobni podaci** - podaci koje prikupljamo od Klijenata, a smatraju se osobnim su svi podaci koji se odnose na pojedinca koji se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet

**Obrada osobnih podataka** - obradom osobnih podataka smatra se svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje

**Korisnik** - fizička osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja, a nije klijent Banke

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

**Platitelj** - fizička osoba koja daje Nalog 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 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, prekogranične i međunarodne

**Jednokratna Platna transakcija** - transakcija koju u poslovnici Banke inicira osoba koja nije Klijent Banke  
**IBAN** - (International Bank Account Number) 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 članica EU te 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 se nalazi u Republici Hrvatskoj

**Prekogranična Platna transakcija** - Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka i Pružatelj platnih usluga koji se nalazi u drugoj državi članici

**Međunarodna Platna transakcija** - Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka i pružatelj Platnih usluga se nalazi u trećoj državi

**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

**Referentni tečaj** - tečaj koji se primjenjuje za obračun Platne transakcije, a koji potječe iz javno dostupnog izvora i objavljen je na tečajnoj listi Banke

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

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

## IDENTIFIKACIJA KORISNIKA

Korisnik je dužan prilikom obavljanja jednokratne platne transakcije identificirati se važećom osobnom iskaznicom izdanom od strane članica EU ili putovnicom te omogućiti Banci korištenje osobnih podataka navedenih u ispravama, a ovisno o vrsti usluge predočiti na zahtjev Banke dodatne osobne podatke i isprave, odnosno popuniti potrebne obrasce sukladno zahtjevima Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim zakonima i podzakonskim propisima. Banka zadržava u svom spisu presliku osobne isprave i drugu dokumentaciju na temelju koje je identificirala Korisnika. Ako važeća identifikacijska isprava ne sadrži sve potrebne podatke i/ili ako Banka posumnja u istinitost i/ili vjerodostojnost prikupljenih podataka, Banka može zatražiti od Korisnika i drugu dokumentaciju i podatke potrebne za utvrđivanje njegovog identiteta.

Svu dokumentaciju koju Korisnik dostavlja Banci mora biti po obliku i sadržaju u skladu s postavljenim zahtjevima Banke i Banka ima isključivo pravo procjene valjanosti predmetne dokumentacije.

## 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.

Korisnik je dužan u nalogu za plaćanje Banci dati slijedeće 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
- ▶ opis plaćanja
- ▶ datum izvršenja
- ▶ ovjera/suglasnost Korisnika

## 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 Korisnik 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 potvrdu 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 sprječavanju 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.

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 u valuti koja je korištena u nalogu za plaćanje
- ▶ ukupan iznos svih naknada za platnu transakciju koje snosi Platitelj i iznos svake pojedine naknade
- ▶ tečaj koji je primijenila Banka- ako platna transakcija uključuje konverziju valuta
- ▶ datum primitka naloga za plaćanje

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

### ODGOVORNOSTI BANKE I POVROT 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 prijave od strane Korisnika
- ▶ neizvršenje i/ili neuredno izvršenje posljedica pogrešnog navođenja JIO odnosno 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. Korisnik mora bez odgađanja provjeriti točnosti i potpunost izvršenog naloga, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od datuma valute naloga za plaćanje. Ako na taj način sporna situacija nije riješena Korisnik može podnijeti pisani prigovori na rad radnika i/ili usluge Banke se na slijedeći način:

- ▶ poštom na: Vončinina 2, 10000 Zagreb
- ▶ predajom radniku Banke u poslovnicu
- ▶ 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 10 dana od dana zaprimanja istog.

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.

### BANKARSKA TAJNA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Bankarska tajna su svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga Korisniku i u obavljanju poslova s pojedinačnim Korisnikom kao i svi drugi podaci koji se smatraju bankarskom tajnom temeljem pozitivnih propisa.

Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka posluje u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 europskog parlamenta i vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (dalje u tekstu: GDPR). Banka štiti osobne podatke sukladno GDPR-u. Sve propisane informacije o zaštiti osobnih podataka sadržane su u „Informaciji o zaštiti osobnih podataka“ koja predstavlja sastavni dio ovih Općih uvjeta i koja je dostupna klijentima na web stranici Banke i u poslovnim prostorima Banke.

Banka, prilikom obavljanja jednokratne platne transakcije, prikuplja i obrađuje osobne podatke Korisnika u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka u svrhu obavljanja zakonskih obveza Banke, kao i u svrhe provedbe propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i financiranja terorizma. Banka osobne podatke ne prikuplja u opsegu većem nego što je nužno da bi se postigla utvrđena svrha.

Prikupljanje podataka vrši se putem propisanih obrazaca Banke i tijekom razgovora s Korisnikom.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Korisnik potvrđuje da je upoznat sa svojim pravima, načinima obrade osobnih podataka i zaštite istih sukladno GDPR-u te da se svi podaci i dokumentacija koja je dostavljena Banci prilikom izvršavanja jednokratnih Platnih transakcija te osobni podaci koje Banka prikuplja temeljem zakona i propisa, mogu dalje obrađivati, pohranjivati i koristiti u svrhu izvršavanja Platnih transakcija i obavljanja redovnih poslova Banke.

Korisnik ovlašćuje Banku da njegove osobne podatke može proslijediti poslužiteljima platnog prometa s kojima je Banka zaključila ugovor.

Zakonom o kreditnim institucijama i drugim pozitivnim propisima propisane su iznimke od obveze čuvanja bankarske tajne. Obveza čuvanja bankarske tajne ne postoji ako se Korisnik pismeno suglasi, ako se podaci priopćavaju na zahtjev nadležnih sudova, javnih bilježnika, poreznih tijela, nadzornih tijela za potrebe supervizije ili nadzora iz područja njihove nadležnosti te u drugim slučajevima predviđenim Zakonom o kreditnim institucijama i pozitivnim propisima. Banka je obvezna čuvati tajnim sve podatke, činjenice i okolnosti do kojih dođe radeći s Korisnikom.

### **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 Korisnika nerezidenta.

Osim prethodno navedenog načina rješavanja sporova Korisnik 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**

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 za jednokratne platne transakcije od 24.05.2018.

Ovi opći uvjeti objavljuju se 03.08.2018. i stupaju na snagu 15 dana od objave.

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