

Opći uvjeti za **partner.mobile** za fizičke osobe

UVODNE ODREDBE

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

DEFINICIJE POJMOVA

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

Banka (Pružatelj računa) - 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
- ▶ SWIFT: 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.

Klijent - fizička osoba, potrošač – vlasnik Transakcijskog računa, koji koristi uslugu **partner.mobile**

Opunomoćenik - fizička osoba koja je ovlaštena od strane Klijenta raspolagati sredstvima na računu u okviru raspoloživog stanja i ima pravo uvida u sve promete po računu neovisno o datumu davanja punomoći za raspolaganje sredstvima po računu za cijelo vrijeme trajanja ugovora o Transakcijskom računu ili do otkazivanja punomoći

Transakcijski račun - multivalutni tekući i žiro račun i/ili račun za posebne namjene Klijenta, otvoren u Banci koji se koristi za izvršavanje i evidentiranje Platnih transakcija u domicilnoj i stranim valutama

Okvirni ugovor - ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje pojedinačnih i 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 fizičkih osoba, Naknade u poslovanju s fizičkim osobama, kamatne stope u poslovanju s fizičkim osobama, Terminski plan Banke, Informacija o zaštiti osobnih podataka, Informacija o računu, pojedinačni ugovor o otvaranju i vođenju multivalutnog tekućeg računa i/ili žiro računa i/ili ugovori za druge račune te potpisani zahtjevi za pojedinačne usluge

Autentifikacijski uređaji:

1. **Hard token** - elektronički uređaj koji omogućuje autentifikaciju i autorizaciju Klijenta, čime se potvrđuje autentičnost elektroničkog dokumenta ili poruke odnosno naloga od strane Klijenta. Validan unos OTP-a odnosno response-a na nalogu Banci potvrđuje da je nalog zadan i potpisan od strane Klijenta i dokazuje integritet naloga

Soft tokeni:

2. **HID Approve token** - samostalna mobilna aplikacija uz dvofaktorsku autentifikaciju za:

- ▶ prijavu i potpisivanje na P@RTNEnet-u
- ▶ prijavu i potpisivanje putem TPP-ova
- ▶ potpisivanje kod Internet trgovca uz push notifikaciju

3. **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@RTNEnet-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 Klijenta te je Klijent osobno odgovoran za korištenje istih u svrhu autentifikacije i autorizacije

partner.mobile – kanal digitalnog bankarstva koji Klijentu omogućava obavljanje bankovnih i drugih financijskih usluga uključujući i uslugu soft tokena **partner.mobile** token

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

Biometrijska autentifikacija - postupak utvrđivanja identiteta Klijenta temeljen na metodi prepoznavanja lica ili otiska prsta pohranjenog na mobilnom uređaju kojim Klijent 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.

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 Klijent 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 Klijenta može se koristiti za potvrdu identiteta. Ne preporuča se aktivirati biometrijsku potvrdu ako su na mobilnom uređaju Klijenta 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 biometrijske podatke Klijenta.

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

Klijent 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

Klijent 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 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.

Klijent 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 - Klijenta)
- ▶ autorizaciju (proces utvrđivanja prava Klijenta na pristup određenim objektima)
- ▶ unos i potpis naloga za plaćanje
- ▶ unos i potpis naloga za kupoprodaju
- ▶ unos i potpis naloga uplate na otvorenu oročenu štednju
- ▶ uvid u informacije o statusu naloga
- ▶ uvid u promet i stanje računa
- ▶ uvid u stanje štednje
- ▶ uvid u stanje kredita i dospjelo dugovanje

Provođenje naloga

Klijent 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 i Općih uvjeta transakcijskog i depozitnog poslovanja fizičkih osoba.

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

Svi nalozi koje Klijent 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 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 primatelj 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, pokriće za 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 PRILIKOM KORIŠTENJA partner.mobile

U svrhu sigurnosti, Klijent je obavezan:

- ▶ 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 zlorabotrebne 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 poslovnicu 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 poslovnicu
- ▶ 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.

Za svaki zaprimljeni pisani prigovor, Banka će Podnositelju bez odgađanja potvrditi primitak prigovora na isti način na koji je prigovor poslan u Banku.

Za pisane prigovore podnesene u poslovnim prostorijama Banke, Banka će izdati potvrdu o zaprimljenom prigovoru stavljanjem pečata Banke, datuma primitka i potpisa na kopiju istog.

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.

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 protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci ako smatra da je Banka postupila protivno zakonu.

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 fizičkih osoba,

Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama, kamatnim stopama u poslovanju s fizičkim osobama, Termiskim planom Banke, Informacijom o zaštiti osobnih podataka, Informacijom o računu, pojedinačnim ugovorom o otvaranju i vođenju multivalutnog tekućeg računa i/ili žiro računa i/ili ugovorima za druge račune 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.

U slučaju nesklada odredbi Općih uvjeta s važećom regulativom, primjenjivat će se odredbe važeće regulative.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 02.09.2022. godine.

PARTNER BANKA d.d. ZAGREB