INFORMACE POSKYTOVANÉ PŘED UZAVŘENÍM RÁMCOVÉ SMLOUVY SPOLEČNOSTI PARTNERS BANKA, A.S.

Účinné od 4. 3. 2024

(dále jen „**informace**“)

Informace o poskytovateli

Jsme česká banka a jmenujeme se Partners Banka, a.s., naše identifikační číslo (IČO) je 09727094. Jsme zapsáni v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 25885. Jsme zapsáni v Seznamu regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu v České republice vedeném Českou národní bankou - https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB07.INTRO_PAGE?p_lang=cz, naše LEI (= jedinečný, standardizovaný 20-ti místní kód, který byl navržen za účelem jednoznačné identifikace právnických osob účastnících se transakcí na finančních trzích) je 315700J0QGFRKN11MF15. Naše oprávnění poskytovat platební služby vyplývá z naší bankovní licence – viz zapsané předměty podnikání v obchodním rejstříku www.justice.cz.

Sídlíme na adrese: Türkova 2319/5b, Chodov, 149 00 Praha 4, to je i adresa pro případné doručování listin. Bližší aktuální údaje o nás naleznete v obchodním rejstříku na internetové adrese: www.justice.cz, nebo na našem webu – www.partnersbanka.cz, dále také jen „**naše internetové stránky**“.

Hlavním komunikačním prostředkem mezi námi a našimi klienty je mobilní aplikace Partners, dále jen „**mobilní aplikace**“. Dále je možné s námi komunikovat prostřednictvím emailu na adrese **info@partnersbanka.cz**, prostřednictvím datové schránky s ID **utxue7u**, prostřednictvím našeho klientského centra na tel. č. **+420 800 720 636** nebo v případě nezbytného doručení listin jsme k dispozici na adrese našeho sídla uvedeného výše.

Aby naše činnost byla v souladu se zákonem o platebním styku – z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, dále jen „ZOPS“, dohlíží na nás Finanční arbitr České republiky, www.finarbitr.cz, kontaktní údaje: Legerova 1581/69 110 00 Praha 1, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, ID datové schránky: qr9ab9x, tel. č.: +420 257 042 070.

Problematika platebního styku, tedy platebních produktů a platebních služeb, je upravena zejména v Obchodních podmínkách pro produkty a služby platebního styku a pro spořicí produkty platné pro klienty – spotřebitele společnosti Partners Banka, a.s., dále jen „**obchodní podmínky**“.

Informace o poskytované platební službě

Na našich běžných účtech poskytujeme tyto platební služby:

- tuzemské odchozí a příchozí úhrady = jednorázové převody peněz z běžného účtu u naší banky na účet v jiné bance a obráceně, standardní i okamžité (instantní),
- zahraniční odchozí a příchozí úhrady = jednorázové převody peněz z běžného účtu u naší banky na účet v jiné bance i obráceně, standardní i okamžité (instantní), a to včetně tzv. SEPA plateb. Platební služba zahraniční odchozí a příchozí úhrady vč. SEPA plateb zatím není k dispozici, o jejím spuštění včetně informace o tom, v jakých měnách budeme tuto službu nabízet, budeme klienty informovat;
- trvalé příkazy,
- inkaso,
- hotovostní výběry v bankomatu prostřednictvím debetní platební karty,
- SIPO,
- nepřímé dání platebního příkazu,
- informování o účtu.

Na některých běžných účtech poskytujeme pouze určité platební služby, ne všechny platební služby je možné zadat všemi možnými způsoby.

Jednorázový platební příkaz
Jednorázové platební příkazy neboli také odchozí úhrady nabízíme tuzemské a zahraniční – viz poznámka o zahájení poskytování výše. Klient je může zadat prostřednictvím mobilní aplikace nebo pomocí služby nepřímého dání platebního příkazu prostřednictvím příslušné aplikace třetí strany (např. jiné vaší banky).

Tuzemské jednorázové platební příkazy
Tuzemským jednorázovým platebním příkazem je platební příkaz uskutečněný mezi bankovními účty plátce i příjemce platby u bank či poboček zahraničních bank se sídlem v České republice uskutečněný v českých korunách – CZK. Ostatní jednorázové platební příkazy jsou zahraniční.

V rámci tuzemských jednorázových platebních příkazů nabízíme podle okamžiku provedení platby platební příkazy standardní a platební příkazy instantní neboli okamžité.

Tuzemský platební příkaz musí povinně obsahovat tyto údaje:

- číslo účtu příjemce platby,
- kód banky příjemce platby,
- částka převodu, která bude u tuzemského jednorázového platebního příkazu vždy v měně česká koruna – CZK,
- datum splatnosti.

Partners Banka, a.s. / Türkova 2319/5b / Chodov 149 00 Praha 4 / IČO 09727094
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25885

Nebude-li uvedeno datum splatnosti, provedeme:

- standardní příkaz v den, kdy jsme jej přijali, pokud k přijetí došlo do 12:40 hodin (tzv. cut-off time neboli okamžik blízko konce provozní doby, dále jen „**cut-off time**“); v ostatních případech bude proveden následující pracovní den,
- instantní platební příkaz provedeme ihned po jeho přijetí za předpokladu, že banka příjemce platby tuto platební službu umožňuje,
- příkaz mezi účty u nás v bance provedeme ihned po jeho přijetí.

Druh převodu – standardní, instantní či interní – je automaticky systémem vybrán podle klientem zadaných kritérií tak, aby byl pro něho nejvýhodnější ve smyslu nejrychlejšího připsání platby u jejího příjemce.

Zahraniční jednorázové platební příkazy, které budeme poskytovat později, na což budou klienti upozorněni.

Zahraniční jednorázové platební příkazy rozdělujeme na 2 skupiny.

První skupinou jsou tzv. SEPA platby standardní, tedy platby v měně euro – EUR, když účet alespoň jednoho z účastníků této platební transakce, plátce nebo příjemce, je veden v bance či pobočce zahraniční banky se sídlem v některém z 36 států, čítaje členské státy Evropské unie a dále Norsko, Lichtenštejnsko, Švýcarsko, Island a Spojené království plus některá území patřící těmto státům, dále jen „**členské země**“. Kompletní výčet všech států a území patřících do členských států najdete na našich internetových stránkách www.partnersbanka.cz.

Příkaz k provedení SEPA platby standardní musí obsahovat správně a úplně tyto údaje:

- číslo účtu příjemce platby v mezinárodním formátu, tzv. IBAN,
- název účtu příjemce platby (jméno a příjmení, název firmy apod.),
- částka převodu (bude vždy v měně euro – EUR),
- datum splatnosti – může být zvoleno datum nejdříve následujícího pracovního dne poté, kdy SEPA platbu přijmeme; nebude-li uveden údaj o splatnosti a SEPA platbu přijmeme do 12:30 hodin (cut-off time), bude provedena následující pracovní den; pokud to do 12:30 hodin klient nestihne, provedeme ji 2. pracovní den po jejím přijetí.

Druhou skupinou jsou ostatní zahraniční platby, tedy takové, které nesplňují podmínky pro to, aby mohly být SEPA platbami, jak je uvedeno výše.

K provedení tohoto druhu zahraničního platebního příkazu musí klient zadat tyto údaje:

- číslo účtu příjemce platby v mezinárodním formátu, tzv. IBAN; pokud banka příjemce platby nepodporuje IBAN, pak číslo účtu ve formátu akceptovaném bankou příjemce platby,
- identifikační kód, tzv. SWIFT kód banky příjemce platby; pokud banka příjemce platby nemá SWIFT kód, je potřeba uvést její název a adresu jejího sídla,

- název účtu příjemce platby (jméno a příjmení, název firmy apod.),
- částka převodu včetně měny převodu,
- datum splatnosti; není-li datum splatnosti uvedeno a chce-li klient, abychom zahraniční platbu provedli následující pracovní den, musí ji zadat a my přijmout nejpozději do 12:30 hodin (cut-off time); pokud to klient nestihne, provedeme ji 2. pracovní den po jeho zadání,

Zahraniční jednorázový platební příkaz bude vždy zpoplatněn poplatkem „SHA“, tedy plátce hradí poplatky své banky a příjemce poplatky své banky.

Trvalé příkazy

Trvalý příkaz je jednorázový platební příkaz, který se pravidelně opakuje dle klientem zadaných parametrů – částka, periodicita. Klient je může zadat výhradně v českých korunách – CZK.

K provedení trvalého příkazu musí být zadány tyto údaje:

- název trvalého příkazu,
- číslo účtu a kód banky příjemce trvalého příkazu;
- částka trvalého příkazu,
- periodicita trvalého příkazu, a to týdenní, měsíční, čtvrtletní, pololetní nebo roční; periodicita se počítá ode dne prvního provedení,
- datum prvního provedení; to musí být nejdříve následující pracovní den poté, kdy trvalý příkaz přijmeme; není-li datum prvního provedení uvedeno, provedeme jej následující pracovní den po jeho přijetí; připadne-li den opakovaného provedení trvalého příkazu na jiný než pracovní den, provede se takový trvalý příkaz nejblíže předcházejí pracovní den; pro trvalé příkazy mezi účty v naší bance uvedené v předchozí větě neplatí, takový trvalý příkaz se provede v jakýkoliv den;
- doba trvání trvalého příkazu; nebude-li doba trvání uvedena, bude trvalý příkaz prováděn v zadaných parametrech až do doby, kdy jej odvoláte.

Inkaso

Pokud klient svolí k inkasu peněz ze svého účtu ve prospěch někoho jiného (příjemce), je potřeba, aby svolení k inkasu obsahovalo tyto údaje:

- název inkasa;
- číslo účtu a kód banky příjemce inkasa,
- limit inkasa – nejvyšší povolená částka inkasa,
- periodicita inkasa, a to měsíční, čtvrtletní, pololetní nebo roční; periodicita se počítá ode dne prvního provedení,
- datum prvního provedení; není-li datum prvního provedení uvedeno, inkaso po jeho přijetí provedeme v den jeho vyžádání bankou beneficienta,
- doba trvání inkasa; nebude-li doba trvání uvedena, bude inkaso prováděno v zadaných parametrech až do doby, kdy jej klient odvolá,
- platí limitace jednoho inkasa ve prospěch jednoho účtu příjemce inkasa; více inkas ve stejné periodicitě je tedy potřeba sloučit do jednoho a nastavit limit odpovídající součtu všech inkas.

Partners Banka, a.s. / Türkova 2319/5b / Chodov 149 00 Praha 4 / IČO 09727094
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25885

SIPO

Jako smluvní partner České pošty, s.p., nabízíme možnost inkasovat platby SIPO z klientova běžného účtu u nás. Předpokladem je, že klient má službu SIPO sjednanou s Českou poštou, s.p. Pro SIPO inkaso platí výše uvedené ohledně inkasa.

Platby kartou

Nabízíme platby debetními kartami a později k nim přidáme i kreditní karty. Pro karty platí zvláštní Karetní obchodní podmínky platné pro klienty – spotřebitele společnosti Partners Banka, a.s., dále jen „**karetní podmínky**".

Výběry hotovosti

Vybírat hotovost může klient prostřednictvím debetní platební karty z libovolného bankomatu v České republice i zahraničí.

Nepřímé dání platebního příkazu

Pokud to jiné banky, u nichž má klient účty, umožňují, může tyto účty u jiných bank připojit do mobilní aplikace a jejím prostřednictvím zadávat platební příkazy na těchto běžných účtech v jiných bankách, jako by to byly klientovy běžné účty u nás. Tuto službu zatím nenabízíme, jakmile se tak stane, budou o tom klienti informováni.

Informování o účtu

Obdobně jako u nepřímého dání platebního příkazu výše může klient v případě, že to jiné banky, u nichž má účty, umožňují, kontrolovat transakce a zůstatky na těchto účtech prostřednictvím mobilní aplikace. Tuto službu zatím nenabízíme, jakmile se tak stane, budou o tom klienti informováni.

U každé platební služby musí být splněny obecné i zvláštní předpoklady pro její provedení. Blíže k tomu viz obchodní podmínky.

U každé platební služby musí klient uvést správně a úplně výše uvedené údaje, které jsou nezbytné pro její provedení. Tyto nezbytné údaje jsou tzv. jedinečný identifikátor pro provedení každé jednotlivé platební služby. Kromě povinných údajů může klient uvést i údaje volitelné, je-li taková možnost k dispozici. Ty mohou ale nemusí být vyplněny; na provedení platební služby to nemá vliv.

Svůj souhlas s provedením platební transakce (autorizaci) klient udělí výhradně v mobilní aplikaci stejným způsobem, jako se do mobilní aplikace přihlašuje – kódem, případně na základě tohoto kódu nadefinovaným biometrickým údajem (otisk prstu – touch ID, obraz tváře – face ID).

Poté, kdy klient platební transakci odsouhlasí (autorizuje), je nám v řádu okamžiků doručena a my ji přijmeme, ledaže ji opět v řádu okamžiků odmítneme, což klientovi sdělíme do mobilní aplikace.

Příkaz k provedení platební transakce může být klientem odvolán/změněn/zrušen výhradně v mobilní aplikaci pouze do doby, dokud klient nevyjádří v mobilní aplikaci svůj souhlas s jejím provedením způsobem uvedeným v předchozím odstavci.

Partners Banka, a.s. / Türkova 2319/5b / Chodov 149 00 Praha 4 / IČO 09727094
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25885

Výše u jednotlivých druhů platebních služeb je uvedeno, kdy je provedeme.

Platební služby provádíme ve lhůtách stanovených z. č. 370/2017 Sb., zákonem o platebním styku, dále jen „**zákon o platebním styku**“ nebo „**ZOPS**“ s tím, že jsme stanovili tyto vlastní lhůty tam, kde nám to zákon o platebním styku umožňuje. Ty jsme buď již uvedli výše, nebo následují dále.

Doplňujeme, jak již výše také uvedeno, že lhůta k provedení příkazu začíná běžet okamžikem, kdy příkaz k provedení platební služby přijmeme (bude nám v mobilní aplikaci doručen). U jednotlivých platebních služeb jsme naznačili, jakou roli pro přijetí hraje tzv. cut-off time. Přijmeme-li příkaz až po jeho uplynutí, je okamžikem přijetí počátek následujícího pracovního dne.

Naše vlastní lhůty
Jedná-li se o příkaz k platební službě v měně česká koruna – CZK, která je prováděna na území České republiky a zahrnuje směnu jiných měn, než směnu mezi českou korunou – CZK a měnou euro – EUR, jsme povinni zajistit, aby částka platební služby byla na účet jejího příjemce připsána do konce druhého pracovního dne ode dne přijetí příkazu.

Do konce čtvrtého pracovního dne ode dne přijetí příkazu jsme povinni zajistit připsání částky platební služby na účet jejího příjemce tehdy, pokud se jedná o tyto platební služby:

- platební službu v měně euro – EUR, která zahrnuje směnu měn mezi měnou euro – EUR a jinou měnou než měnou členské země, na jejímž území ke směně měn dochází,
- platební službu v měně česká koruna – CZK, která není prováděna výlučně na území České republiky,
- platební službu v měně jiné členské země s výjimkou měny euro – EUR.

A dále jsme si dohodli, že pokud je prováděna platební služba pouze v rámci naší banky a tato platební služba zahrnuje směnu měn, provedeme takovou platební službu nejpozději do konce druhého pracovního dne ode dne jejího přijetí.

Klientům nabízíme tyto platební prostředky (debetní platební karty):

Fyzická karta = karta, kterou má klient uloženou jednak v mobilní aplikaci a obdrží ji také ve fyzické podobě. Má možnost si ji nahrát do tzv. platební aplikace třetí strany na svém chytrém zařízení, které tuto službu poskytuje.

Virtuální karta = karta, která nemá fyzickou podobu a je uložená v mobilní aplikaci. Klient si ji může nahrát i do platební aplikace třetí strany ve svém chytrém zařízení, které tuto službu poskytuje.

Virtuální jednorázová karta = karta, kterou má klient uloženou výhradně v mobilní aplikaci. Nelze jí nahrát do platební aplikace třetí strany. Je určena pro jednu platební transakci na internetu (žádná jiná transakce s ní nejde realizovat).

Partners Banka, a.s. / Türkova 2319/5b / Chodov 149 00 Praha 4 / IČO 09727094
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25885

Limity debetních platebních karet
Limit je stanoven pro kalendářní den, tedy pro 24 hodin – počínaje 0:00:01 a konče 24:00:00 hodin toho samého dne.

Limit je nastaven na částku 20 000 Kč, v mobilní aplikaci si jej klient může navýšit až na částku 1 500 000 Kč, resp. jej libovolně měnit v rozmezí až do 1 500 000 Kč.

Když dojde ke změně limitu, započítávají se do nově změněného limitu i veškeré platební transakce učiněné předmětnou kartou v ten samý kalendářní den před změnou limitu.

Informace o poskytované platební službě a vedení platebního účtu

Za platební služby platíte ceny uvedené v Ceníku pro platební styk a spořicí produkty společnosti Partners Banka, a.s., dále jen „**Ceník**“. Produkty platebního styku a spořicí produkty jsou obsaženy v balíčkách a účtujeme ceny za balíčky. Obecně platí, že samotné platební služby jsou poskytovány bezplatně, ledaže je v Ceníku uvedeno jinak.

Produkty platebního styku, tedy běžné účty, neúročíme.

Pro přepočet měn při platebních transakcích používáme naše vlastní kurzy, které jsme oprávněni jednostranně kdykoliv měnit.

Příchozí a odchozí platby v jiné měně, než je měna účtu, ze kterého platba odchází nebo na něj přichází, přepočítáme naším interním kurzem, platným v okamžiku, kdy se příslušná peněžní částka v případě příchozí platby připisuje ve prospěch běžného účtu, v případě odchozí platby v okamžik, kdy takovou platbu autorizujete. Naše aktuální kurzy najdete na našich internetových stránkách.

Konkrétní hodnotu použitého kurzu najde klient jako součást informace o provedené platební transakci v mobilní aplikaci.

V případě karetních transakcí platí pro přepočty měn tato pravidla:

V případě, že karetní transakce proběhne v jiné měně, než je měna běžného účtu, k němuž byla karta vydána, rozlišujeme mezi měnami, jež máme na našem kurzovním lístku, který najdete na www.partnersbanka.cz, a měnami, jež na našem kurzovním lístku nemáme.

V případě měn, které máme na našem kurzovním lístku, pak částku karetní transakce po jejím schválení z naší strany přepočítáme na měnu běžného účtu, k němuž byla karta vydána, kurzem našeho kurzovního lístku deviza prodej platného v den našeho schválení karetní transakce a v této částce ji na běžném účtu zablokujeme a následně v den zúčtování v této výši i zúčtujeme.

V případě, že karetní transakci neschvalujeme, odpadá blokace částky a pro zúčtování použijeme kurz deviza prodej z našeho kurzovního lístku platný v den, kdy probíhá zúčtování karetní transakce.

Pokud klient provede karetní transakci v měně, která není na našem kurzovním lístku, pak tuto částku po našem schválení přepočte vlastním kurzem VISA na měnu klientova účtu a sdělí nám její výši. My ji na běžném účtu zablokujeme a následně v den zúčtování v této výši i zúčtujeme. V případě, že karetní transakci neschvalujeme, odpadá blokace částky a částku vám zúčtujeme ve výši, v jaké nám ji sdělila VISA.

V případě, že jsou klientovi vráceny prostřednictvím karty peníze na jeho běžný účet, použijeme pro jejich vrácení v případě měny, která je uvedena na našem kurzovním lístku, náš v daný den aktuálně platný kurz deviza nákup. V případě, že takovou měnu na našem kurzovním lístku nemáme, připíšeme klientovi částku, kterou přepočte podle vlastního kurzu VISA.

Jestliže při karetní transakci klient zvolí nějakou měnu, pak platí, že v této zvolené měně transakci klient provedl. Směnný kurz bude u takové karetní transakce uveden tehdy, pokud klient zvolil jinou měnu, než je měna běžného účtu, k němuž byla karta vydána.

Informace o způsobu komunikace mezi uživatelem a poskytovatelem

Naše služby poskytujeme a s klienty komunikujeme v drtivé většině prostřednictvím mobilní aplikace nahrané v chytrém zařízení, jak jsme jej nadefinovali ve Všeobecných obchodních podmínkách platných pro klienty – spotřebitele Partners Banka, a.s., v platném znění, tedy jako elektronický přístroj, který je schopen se spojit, sdílet a (inter)reagovat jednak se svým uživatelem a jednak s dalšími chytrými zařízeními, a to prostřednictvím internetu, technologie bluetooth a obdobných technologií. Mezi chytrá zařízení patří mobilní telefony (tzv. smartphony), tablety, chytré hodinky (tzv. smartwatches), chytré brýle a další malá osobní elektronika. Chytré zařízení musí být připojeno k internetu.

S klienty můžeme dále komunikovat prostřednictvím e-mailu, telefonicky nebo zasílání listin.

Pro komunikaci prostřednictvím e-mailu je nezbytné připojení k internetu.

V případě povinnosti poskytnout (doručit) informace tak činíme prostřednictvím mobilní aplikace, a to ve lhůtách předepsaných právními předpisy; nejpozději do konce takové lhůty.

V případě povinnosti zpřístupnit (dát k dispozici) informace tak činíme prostřednictvím našich internetových stránek, příp. také v mobilní aplikaci, a to ve lhůtách předepsaných právními předpisy; nejpozději do konce takové lhůty.

Rámcová smlouva je uzavírána výhradně v českém jazyce. Veškerá komunikace s klienty probíhá výhradně v českém jazyce.

V případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku je klient informován prostřednictvím mobilní aplikace.

Klient je oprávněn nás po dobu trvání rámcové smlouvy požádat o její zaslání, a to včetně všech jejích příloh a součástí, zejména obchodních podmínek, karetních podmínek, jakož i těchto informací.

Partners Banka, a.s. / Türkova 2319/5b / Chodov 149 00 Praha 4 / IČO 09727094
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25885

Informace o rámcové smlouvě

Obchodní podmínky stanoví, že jsme oprávněni jednostranně měnit dokumentaci platebního styku (rámcovou smlouvu a její přílohy, součásti – obchodní podmínky, karetní podmínky, Ceník, Úrokové sazby pro běžné a spořicí účty společnosti Partners Banka, a.s.). Na takovou změnu, včetně data její účinnosti, klienta upozorníme 2 měsíce předem, a to prostřednictvím mobilní aplikace, kde mu zašleme dotčený dokument a v něm pro větší přehled veškeré změny vyznačíme. Do data účinnosti změn má klient možnost je odmítnout; musí buď všechny akceptovat, nebo všechny odmítnout, jednotlivě nelze. Pokud změny do dne předcházejícího dni jejich účinnosti klient neodmítne, jsou pro vás závazné od data jejich účinnosti.

Změny klient odmítne (a podá výpověď rámcové smlouvy) tak, že si v mobilní aplikaci zruší hlavní účet.

V případě, že něco změníme výhradně ve prospěch klienta, např. snížíme nějaký poplatek, rozšíříme paletu poskytovaných platebních služeb apod., bude tato změna účinná již od data, kdy to klientovi oznámíme, případně v době uvedené v takovém oznámení.

Rámcová smlouva je uzavírána na dobu neurčitou, závazek z rámcové smlouvy je tedy sjednán na dobu neurčitou.

Klient je oprávněn vypovědět závazek z rámcové smlouvy kdykoliv. Výpovědní doba nepřesáhne 30 dnů, a to v závislosti na tom, zda k výpovědí rušeným běžným (platebním) účtům byla vydána debetní platební karta. V závislosti na této skutečnosti klientovi přesnou délku výpovědní doby vždy sdělíme prostřednictvím mobilní aplikace.

Výpovědí rámcové smlouvy dojde mj. ke zrušení hlavního účtu. Na něm může být klientovi poskytnut kontokorentní úvěr, který je potřeba nejpozději do uplynutí výpovědní doby v plné výši splatit.

Pokud klient čerpá splátkový úvěr, je splácen splátkami z tohoto hlavního účtu. Nejpozději do konce výpovědní doby je proto potřeba, abychom se dohodli na tom, jakým způsobem bude splátkový úvěr splácen po skončení rámcové smlouvy.

Rámcová smlouva se řídí primárně českým právem. K rozhodování sporů jsou příslušné primárně české soudy, jejichž věcná a místní příslušnost se řídí patřičnými českými právními předpisy. Nepoužíváme žádné dohody o rozhodném právu, příslušnosti soudů ani rozhodčí doložky. V případě právních vztahů s klienty – cizinci je ale možné, že příslušná právní úprava odkáže ve prospěch takového klienta na jiný než český právní řád a založí příslušnost jiných než českých soudů.

Náš případný spor můžeme řešit mimosoudně, a to u Finančního arbitra České republiky, www.finarbitr.cz, kontaktní údaje: Legerova 1581/69 110 00 Praha 1, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, ID datové schránky: qr9ab9x, tel. č. +420 257 042 070. Na jeho internetových stránkách najdete návod, jak postupovat, příslušné formuláře na zahájení řízení (a jak je vyplnit) a popis řízení, včetně udělovaných sankcí a nákladů takového řízení. Můžete se rovněž seznámit s dosavadní rozhodovací praxí.

Partners Banka, a.s. / Türkova 2319/5b / Chodov 149 00 Praha 4 / IČO 09727094
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25885

Stížnost na naši činnost můžete podat u našeho dohledového orgánu, České národní banky. Příslušné informace, včetně kontaktních údajů pro podání stížnosti, najdete na internetových stránkách České národní banky: https://www.cnb.cz.

Informace o povinnostech a o odpovědnosti poskytovatele a uživatele

Platební prostředek, povinnosti klienta ve vztahu k platebnímu prostředku, možnost zablokovat platební prostředek

Pokud bude klient využívat debetní platební kartu, musí dodržovat určité povinnosti. A pokud bude využívat debetní platební kartu v mobilní aplikaci a/nebo v mobilní aplikaci třetí osoby, vztahují se dále uvedené zásady jak na fyzickou podobu karty, tak na její nahranou (digitalizovanou) podobu, na mobilní aplikaci, aplikaci třetí osoby i na chytré zařízení, v němž bude nainstalována mobilní aplikace, aplikace třetí osoby a v nich samotná karta.

Klient si musí počínat tak, aby mu kartu nikdo nezcizil, aby ji neztratil, aby ji nikdo nezneužil. Kartu může využívat výhradně její držitel, nikdo jiný.

Kartu ve fyzické podobě je potřeba rovněž chránit před poškozením (roztržením, rozstřižením, zmagnetizováním apod.).

PIN a jiné s kartou související bezpečnostní kódy, tedy zejména číslo CVV2 (trojice čísel vyznačených na podpisovém proužku nebo blízko něj na zadní straně karty, používá se při platbách na internetu, je dodatečným identifikačním znakem držitele karty) klient musí bezpodmínečně uchovávat, používat a zobrazovat v tajnosti. PIN nesmí nosit či uchovávat společně s kartou, či si jej snad zaznamenávat na něco, co nosí/uchovává společně s kartou, a už vůbec ne na kartu samotnou!

PIN nesmí nikdy psát do SMS, e-mailu, sdělovat jej telefonicky. Nikde jej nesmí zveřejňovat – na internetu, na sociálních sítích apod.

My nikdy žádné údaje ohledně karty, přístupu do mobilní aplikace, mobilní aplikace třetí osoby či samotného chytrého zařízení nevyžadujeme. Pokud tyto údaje po klientovi někdo vyžaduje a třeba se přitom vydává za našeho zaměstnance, zástupce apod., nikdy údaje nesmí sdělit, jedná se o podvod či jeho pokus. V takovém případě je klient povinen vždy nás na takovou praktiku na čísle našeho klientského centra +420 800 720 636 ihned upozornit.

Pokud má klient podezření, že došlo ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo jím nepotvrzenému použití jeho karty, a/nebo chytrého zařízení, v němž má kartu nahranou, pokud mu kartu zabavil obchodník či bankomat, případně může dojít či již došlo k neoprávněnému vyzrazení klientova PINu či přístupu do chytrého zařízení, je povinen jednak okamžitě kartu v mobilní aplikaci dočasně zablokovat a dále nám to dát vědět na telefonním čísle našeho klientského centra +420 800 720 636. Blokaci pro klienta můžeme výjimečně provést i my v případě, že nemá přístup k mobilní aplikaci, např. má vybitý telefon či nefunkční chytré zařízení nebo došlo k jeho odcizení. Učiníme tak po zavolání na naše klientské centrum tel. č. +420 800 720 636 a ověření celé situace (identifikace klienta, příslušné karty apod.).

Partners Banka, a.s. / Türkova 2319/5b / Chodov 149 00 Praha 4 / IČO 09727094
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25885

V každém z uvedených případů je povinností klienta reagovat co nejdříve. A to proto, abychom společně minimalizovali možná rizika jakož i případnou škodu a zároveň případnou (spolu)odpovědnost klienta za takovou škodu.

Pro mobilní aplikaci a aplikaci třetí strany (v nichž je karta nahrána) a pro karetní transakce navíc platí tato bezpečnostní pravidla, která musí klient nezbytně dodržovat:

- Mobilní aplikaci si klient nikdy nesmí instalovat na jiné než takové chytré zařízení, jehož je výlučným uživatelem. V případě, že se jedná o zařízení v majetku někoho jiného, např. zaměstnavatele klienta, je klient povinen mobilní aplikaci a platební aplikaci třetí strany smazat před vrácením chytrého zařízení takové třetí osobě.
- Klient nesmí nikomu sdělovat své přístupové údaje do chytrého zařízení, v němž má nainstalovánu mobilní aplikaci a/nebo platební aplikaci třetí strany ani do samotné mobilní aplikace nebo platební aplikace třetí strany.
- Při využívání mobilní aplikace nebo platební aplikace třetí strany musí klient zajistit, aby se nikdo nedíval na displej jeho chytrého zařízení.
- Klient smí použít pouze chytrá zařízení s dostatečnou mírou ochrany a zabezpečením – antivirový systém, operační systém chytrého zařízení stejně tak jako systém ochrany a zabezpečení je klient povinen pravidelně aktualizovat, nejlépe si nastavit automatické aktualizace.

Vydavatelé (provozovatelé) mobilních aplikací třetích stran mohou vydávat vlastní podmínky, bezpečnostní pravidla apod., která je klient v případě užívání takové aplikace povinen rovněž dodržovat.

Nedodržení výše uvedených pravidel může mít za následek zamezení možnosti využívat mobilní aplikaci, aplikaci třetí strany či kartu samotnou, v krajním případě můžeme přistoupit k ukončení vztahu s klientem.

Zejména z důvodů uvedených výše jsme oprávněni kartu zablokovat i my. A to i bez klientovy žádosti, můžeme se o (riziku) zneužití karty dozvědět i z jiných zdrojů. O takové blokaci budeme klienta informovat podle okolností, jakmile to bude možné, a to prostřednictvím mobilní aplikace.

Neodpovídáme za případné škody, které klientovi vzniknou v důsledku dočasné nebo trvalé blokace karty, jakož i jejího případného zrušení z důvodů uvedených výše či v souvislosti s nimi.

Odpovědnost za neautorizovanou transakci

V dále uvedeném textu budou používány zákonné pojmy (ZOPS) „plátce“, kterým se rozumí klient v postavení zadavatele platebního příkazu, „příjemce“, kterým se rozumí klient v postavení příjemce ze zadávaného platebního příkazu. „Poskytovatelem plátce“ je banka plátce a „poskytovatelem příjemce“ je banka příjemce plnění. My pochopitelně můžeme být jak v postavení poskytovatele plátce, tak v postavení poskytovatele příjemce.

V případě, že dojde k neautorizované (= klientem neodsouhlasené) platební transakci, odpovídá za ni primárně poskytovatel plátce. Plátce (částečně) odpovídá pouze v dále uvedených případech.

Partners Banka, a.s. / Türkova 2319/5b / Chodov 149 00 Praha 4 / IČO 09727094
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25885

Pokud za neautorizovanou platební transakci odpovídá poskytovatel plátce, neprodleně, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co neautorizovanou platební transakci zjistil nebo mu ji plátce oznámil, uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo vrátí částku platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky plátci, jestliže postup uvedení platebního účtu do stavu před předmětnou platební transakcí nepřipadá v úvahu.

To ale neplatí tehdy, pokud je zjevné, že za ztrátu z neautorizované platební transakce odpovídá plátce. Pokud se poskytovatel plátce může oprávněně domnívat, že plátce jednal podvodně a poskytovatel plátce to písemně oznámí orgánu dohledu – České národní bance, pak pro něj neplatí lhůta pro uvedení účtu do stavu před předmětnou transakcí, viz předchozí odstavec.

Plátce hradí ztrátu z neautorizované transakce do částky odpovídající 50 eurům, byla-li tato ztráta způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku.

To neplatí, pokud plátce nejednal podvodně a nastala některá z těchto situací:

- nemohl zjistit ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku před provedením neautorizované platební transakce,
- ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku způsobil poskytovatel plátce.

Plátce hradí ztrátu z neautorizované transakce v plné výši, způsobil-li tuto ztrátu svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti nepoužíval platební prostředek v souladu s rámcovou smlouvou, zejména okamžitě poté, co obdržel platební prostředek, nepřijal veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho osobních bezpečnostních prvků (viz k tomu výše v bodě „Informace o povinnostech a o odpovědnosti poskytovatele a uživatele“) nebo bez zbytečného odkladu po zjištění poskytovateli plátce neoznámil ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku.

Plátce neodpovídá za ztrátu tehdy, pokud nejednal podvodně a nastala některá z těchto situací:

- ztráta vznikla poté, co poskytovateli plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku,
- poskytovatel plátce nezajistil, aby plátci byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku,
- poskytovatel plátce nepožadoval tzv. silné ověření plátce v případech, v nichž to ZOPS vyžaduje.

Silným ověřením se rozumí zvláštní (silnější) způsob ověření jednotlivých prvků platební transakce v případech, kdy jsou tyto např. prováděny v prostředí internetu. Blíže k tomu viz ZOPS.

Partners Banka, a.s. / Türkova 2319/5b / Chodov 149 00 Praha 4 / IČO 09727094
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25885

Odpovědnost za nesprávně provedenou platební transakci

V případě, že poskytovatel plátce neprovede správně platební transakci plátce, je povinen to napravit. To neplatí, pokud poskytovatel plátce plátci a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce, doloží, že částka nesprávně provedené platební transakce byla připsána na účet poskytovatele příjemce. V takovém případě napraví nesprávně provedenou platební transakci poskytovatel příjemce vůči příjemci.

Byl-li platební příkaz k provedené platební transakci dán nepřímo, považuje se za nesprávně provedenou i platební transakce, která byla provedena v rozporu s platebním příkazem, který plátce předal poskytovateli služby nepřímého dání platebního příkazu, i když byla provedena v souladu s přijatým platebním příkazem. Povinnost nápravy vůči plátci má v tomto případě poskytovatel, který plátci vede platební účet.

Poskytovatel plátce neodpovídá za ztrátu v tom případě, že se jedná o platební transakci, k níž dává platební příkaz příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce, jestliže poskytovatel příjemce nesplnil povinnost předat poskytovateli plátce příslušný platební příkaz. Poskytovatel příjemce příjemci na jeho žádost doloží, zda tuto povinnost splnil.

V případě, že je poskytovatel plátce povinen napravit nesprávně provedenou platební transakci vůči plátci a plátce nám oznámí, že netrvá na provedení platební transakce, poskytovatel plátce neprodleně uvede platební účet plátce, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo vrátí částku platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky plátci, jestliže postup uvedení platebního účtu do stavu před předmětnou platební transakcí nepřipadá v úvahu.

Postup uvedený v předchozím odstavci se uplatní pouze ve vztahu k částce nesprávně provedené platební transakce, která nebyla na účet poskytovatele příjemce připsána předtím, než plátce poskytovateli plátce oznámil, že netrvá na provedení platební transakce, a to za podmínky, že poskytovatel plátce toto připsání doložil plátci a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce.

Je-li poskytovatel plátce povinen napravit nesprávně provedenou platební transakci vůči plátci a plátce poskytovateli plátce neoznámí, že netrvá na provedení platební transakce, poskytovatel plátce neprodleně zajistí připsání částky nesprávně provedené platební transakce na účet poskytovatele příjemce a uvede platební účet plátce do stavu, v němž by byl, kdyby poskytovatel plátce provedl platební transakci správně, nebo vrátí nesprávně zaplacenou úplatu a ušlé úroky plátci, jestliže předchozí varianta postupu nepřipadá v úvahu.

Jestliže je poskytovatel příjemce povinen napravit nesprávně provedenou platební transakci vůči příjemci, pak neprodleně uvede platební účet příjemce do stavu, v němž by byl, kdybychom provedli platební transakci správně, nebo dá částku nesprávně provedené platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky k dispozici příjemci, jestliže předchozí varianta postupu nepřipadá v úvahu.

Partners Banka, a.s. / Türkova 2319/5b / Chodov 149 00 Praha 4 / IČO 09727094
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25885

Pokud poskytovatel plátce, který porušil povinnost zajistit připsání částky platební transakce na účet poskytovatele příjemce ve stanovené lhůtě, o to požádá, poskytovatel příjemce uvede platební účet příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby poskytovatel plátce zajistil připsání částky platební transakce na účet poskytovatele příjemce včas.

Společná ustanovení pro neautorizované a nesprávně provedené platební transakce
Neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci musí klient oznámit bez zbytečného odkladu (= nejdříve, jakmile je to objektivně možné) kdykoliv prostřednictvím e-mailu: na adrese info@partnersbanka.cz nebo může využít našeho klientského centra, na tel. čísle +420 800 720 636, a to v pracovních dnech v České republice do 9 do 17 hodin.

Plátce může právo na nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce uplatnit u soudu nebo u jiného příslušného orgánu, oznámí-li neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z platebního účtu plátce nebo kdy byla plátcem jinak dána k dispozici k provedení platební transakce.

Příjemce může právo na nápravu nesprávně provedené platební transakce uplatnit u soudu nebo u jiného příslušného orgánu, oznámí-li nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce připsána na platební účet příjemce nebo kdy byla příjemci jinak dána k dispozici.

Vrácení částky platební transakce, k níž dává platební příkaz příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce
Poskytovatel vrátí částku autorizované platební transakce do 10 pracovních dnů ode dne, kdy ho plátce o vrácení požádal, a to tak, že uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo vrátí částku platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky plátci, jestliže předchozí varianta postupu nepřipadá v úvahu.

K vrácení je povinen tehdy, jestliže k autorizované platební transakci dal platební příkaz příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce, a plátce požádal o vrácení částky autorizované platební transakce do 8 týdnů ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z jeho platebního účtu, a v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka platební transakce a částka platební transakce převyšuje částku, kterou plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem; plátce však nemůže namítat neočekávanou změnu směnného kurzu, byl-li použit referenční směnný kurz dohodnutý mezi plátcem a jeho poskytovatelem podle příslušného ustanovení ZOPS.

V případě, že se jedná o inkaso v čl. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 260/20122 vrátí poskytovatel částku autorizované platební transakce způsobem uvedeným v předchozím odstavci i tehdy, pokud nebyly splněny tyto podmínky:

- v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka platební transakce,
- částka platební transakce převyšuje částku, kterou plátce mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem; plátce však nemůže namítat neočekávanou změnu směnného kurzu, byl-li použit referenční směnný kurz dohodnutý mezi plátcem a jeho poskytovatelem podle příslušného ustanovení ZOPS.

V případě, že poskytovatel plátci nevrátí částku autorizované platební transakce v souladu s pravidly uvedenými výše, je povinen plátci do 10 pracovních dnů ode dne, kdy ho plátce o vrácení požádal, sdělit důvod odmítnutí spolu s informací o způsobu mimosoudního řešení sporů mezi plátcem a jeho poskytovatelem a o možnosti plátce informovat orgán dohledu.

Opravné zúčtování

Jestliže banka nebo spořitelní a úvěrní družstvo na území České republiky nezúčtovaly částku platební transakce v české měně nebo nepoužily číslo účtu nebo jiný jedinečný identifikátor v souladu s příkazem klienta a způsobily tím nesprávné provedení platební transakce, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na podnět banky nebo spořitelního a úvěrního družstva, které nesprávné provedení platební transakce způsobily, odepsat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji bance nebo spořitelnímu a úvěrnímu družstvu, které nesprávné provedení platební transakce způsobily, k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se zákonem o platebním styku (ZOPS), a dále je banka oprávněna uvést účet neoprávněného příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo. Této situaci se říká opravné zúčtování.

Podnět uvedený v předchozím odstavci lze dát do 3 měsíců ode dne vzniku chyby, v jejímž důsledku došlo k nesprávnému provedení platební transakce.

Opravné zúčtování k tíži účtů správců daní se nepřipouští; banka, která nesprávné provedení platební transakce způsobila, požádá o vrácení částky příslušného správce daně.

Partners Banka, a.s. / Türkova 2319/5b / Chodov 149 00 Praha 4 / IČO 09727094
Společnost zapsaná u Městského soudu v Praze, spisová značka B 25885