



Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

datum primjene: 1.8.2025.

Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba

I. PODRUČJE PRIMJENE

1. Opći uvjeti poslovanja Raiffeisenbank Austria d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) po računima za plaćanje fizičkih osoba (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju otvaranje i vođenje računa za plaćanje, obavljanje platnih transakcija te ostala prava i obveze Banke i Vlasnika računa vezano za otvaranje i vođenje računa, izdavanje platnih instrumenata te obavljanje platnih usluga.
2. Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o otvaranju i vođenju računa za plaćanje te zajedno s dokumentima: „Naknade u poslovanju s fizičkim osobama” i „Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe” dopunjuju ugovorne odredbe te zajedno s Ugovorom o otvaranju i vođenju računa za plaćanje čine Okvirni ugovor.

II. DEFINICIJE

1. Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Banka	Raiffeisenbank Austria d.d. Magazinska cesta 69 10000 Zagreb Hrvatska Tel: +385 1 45 66 466 Fax: +385 1 48 11 624 INFO telefon: 072 62 62 62 INFO e-mail: info@rba.hr INFO web: www.rba.hr Banka je upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem upisa MBS: 080002366, OIB: 53056966535. Sve poslovnice Banke navedene su na službenoj web stranici Banke www.rba.hr. Banka se nalazi na popisu banaka objavljenom na stranici Hrvatske narodne banke čije odobrenje za rad posjeduje i koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.
Račun za plaćanje (dalje: Račun)	Račun potrošača otvoren kod Banke, koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija.
Vlasnik Računa (dalje: Vlasnik)	Fizička osoba koja je potrošač, a koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja i s Bankom sklopi Ugovor o otvaranju i vođenju Računa.
Zaštićeni račun	Račun posebnih namjena koji se otvara u Banci Vlasniku Računa isključivo temeljem naloga Financijske agencije, u skladu s odredbama Ovršnog zakona, a koji se koristi za uplate primanja zaštićenih od ovrhe.
Potrošač	Fizička osoba koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.
Opunomoćenik	Fizička osoba koju je Vlasnik opunomoćio za raspolaganje sredstvima po Računu i koja u njegovo ime i za njegov račun može inicirati platne transakcije i obavljati druge radnje sukladno ovim Općim uvjetima.
Platna usluga	Polaganje i podizanje gotovog novca s Računa, vođenje Računa, usluge izvršavanja platnih transakcija u korist ili na teret Računa, uključujući prijenos sredstava na Račun, izvršavanje platnih transakcija u kojima su sredstva osigurana kreditnom linijom za vlasnika, uključujući i izravna terećenja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, izdavanje platnih instrumenata i/ili prihvaćanje platnih transakcija, usluge iniciranja plaćanja, usluge informiranja o računu.
Vođenje računa	Banka kao pružatelj računa upravlja Računom kako bi ga Vlasnik mogao koristiti.

Platna transakcija	Polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Vlasnik Računa ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun, ili ju je inicirao primatelj plaćanja.
Podizanje gotovog novca <i>debitnom karticom na bankomatu</i>	Vlasnik podiže gotov novac sa svog Računa, na bankomatu u Republici Hrvatskoj ili u inozemstvu debitnom karticom.
Okvirni ugovor	Okvirni ugovor čine: Ugovor o otvaranju i vođenju Računa te ovi Opći uvjeti, zajedno s dokumentima: • Naknade u poslovanju s fizičkim osobama, • Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe (dalje: Terminski plan), koji su u prilogu Općih uvjeta.
Nalog za plaćanje	Instrukcija Vlasnika ili primatelja plaćanja kojom se od Banke traži izvršenje platne transakcije.
Platni instrument	Personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Vlasnika Računa i Banke, a koje se primjenjuje za zadavanje Naloga za plaćanje.
PIN	Kratice za Personal identification number – osobni tajni identifikacijski broj poznat isključivo Vlasniku/Opunomoćeniku koji ga koristi za autorizaciju platnih transakcija.
EFT POS uređaj	Kratice za Electronic Funds Transfer Point of Sale – terminal na prodajnom mjestu namijenjen bezgotovinskom plaćanju pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem.
Nacionalna platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje samo Banka ili Banka i drugi pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj.
Prekogranična platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka i drugi pružatelj platnih usluga koji se nalazi u drugoj Državi članici.
Međunarodna platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje Banka i još jedan pružatelj platnih usluga koji se nalazi u državi koja nije Država članica.
Dinamička konverzija valuta (eng. Dynamic currency conversion, skraćeno DCC)	Usluga koja može biti ponuđena na bankomatima i prodajnim mjestima u inozemstvu kod koje prilikom isplate gotovine na bankomatima ili plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima debitnom karticom, Vlasnik može, ukoliko mu je to ponuđeno na ekranu uređaja, izabrati terećenje u valuti zemlje u kojoj je inicirana transakcija ili u valuti kartice (npr. EUR za debitnu karticu izdanu po tekućem/žiro/zaštićenom računu ili EUR odnosno USD za karticu multivalutnog tekućeg računa). Kad Vlasnik izabere terećenje u valuti kartice, Banka ne odgovara za tečaj i naknade koje se primjenjuju za korištenje tom uslugom, a koji su prikazani na bankomatu odnosno prodajnom mjestu i koje je prihvatio.
Država članica	Država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru.
Raspoloživo stanje	Sredstva na Računu kojima se može raspolagati, a čine ga pozitivno stanje na Računu i prekoračenje/okvirni kredit, ukoliko je odobreno po Računu. Prekoračenje/okvirni kredit ne može se koristiti za podmirenje obveza temeljem naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i eventualnim drugim propisima temeljem kojih se provodi ovrha na Računima.
Prekoračenje	Banka kao pružatelj računa i Vlasnik unaprijed ugovaraju da potrošač smije pozajmiti novac kada na Računu više nema novčanih sredstava. Tim se ugovorom utvrđuje maksimalni iznos koji se može pozajmiti te hoće li se Vlasniku obračunati naknade i kamate.
Ugovoreno (dopušteno) prekoračenje	Iznos sredstava koji Banka odobrava Vlasniku tekućeg računa temeljem njegovog pisanog zahtjeva, a koja premašuju pozitivno stanje na tekućem računu.
Prešutno prihvaćeno prekoračenje	Iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje Vlasniku tekućeg računa, koji premašuje pozitivno stanje na tekućem računu, što Vlasnik prešutno prihvaća.

Okvirni kredit	Iznos sredstava koji premašuje pozitivno stanje na tekućem računu, s time da o iznosu sredstava i rokovima otplate Banka i Vlasnik sklapaju poseban Ugovor o okvirnom kreditu po tekućem računu.
Jedinstvena identifikacijska oznaka IBAN	Vlasnicima računa otvorenih u Banci, Banka kao jedinstvenu identifikacijsku oznaku određuje broj računa otvoren u Banci. International Bank Account Number; hrvatski međunarodni broj bankovnog računa - međunarodni standard za numeraciju bankovnih računa. IBAN je jedinstveni identifikator računa klijenta koji Banka daje svojim klijentima.
Radni dan	Dan na koji posluje Banka Vlasnika Računa i Banka primatelja plaćanja, tako da se platna transakcija može izvršiti.
Datum valute	Referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti Račun (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava Račun (datum valute odobrenja).
On-line bankarstvo	Banka kao pružatelj računa potrošaču odnosno Vlasniku omogućuje korištenje usluga povezanih s Računom putem RBA internetskog bankarstva i/ili putem RBA mobilnog bankarstva (dalje: RBA DIREKT servisi)
RBA internetsko bankarstvo	Usluga internet bankarstva Banke koja Vlasniku omogućava on-line uvid u trenutna stanja i promete po Računima, uvid u trenutna stanja po kreditima i oročenjima, zadavanje Naloga za plaćanje i pregled financijskih transakcija, kupoprodaju deviza, primanje izvadaka o stanju i prometu po Računima, različitih obavijesti te autoriziran način komunikacije s Bankom.
RBA mobilno bankarstvo	Usluga mobilnog bankarstva Banke kojemu se pristupa putem aplikacije koja se instalira na mobilni uređaj.
ZPP	Kratica za Zakon o platnom prometu sa svim eventualnim izmjenama i dopunama.
Trajni nalog	Platna usluga kojom Banka kao pružatelj računa u skladu s instrukcijom Vlasnika izvršava redovite prijenose fiksnih iznosa novčanih sredstava s računa Vlasnika na drugi račun.
SEPA izravno terećenje (engl. SEPA Direct Debit, skr. SDD)	Platna usluga za terećenje Računa u korist primatelja plaćanja, pri čemu platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na temelju suglasnosti koju je Vlasnik dao primatelju plaćanja, a koja se provodi sukladno Osnovnoj SDD Shemi.
SEPA (engl. The Single Euro Payments Area)	Jedinstveno područje plaćanja u eurima, u kojemu potrošači, pravne osobe i tijela javne vlasti mogu zadavati i primati plaćanja u eurima, pod jednakim osnovnim uvjetima, pravima i obvezama, bez obzira radi li se o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima.
Osnovna SDD Shema	Jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i smjernica za provedbu izravnih terećenja, koji je odvojen od bilo kakve infrastrukture ili platnog sustava koja/koji podupire njegovu primjenu. Shema se primjenjuje na platitelje potrošače.
Sudionik Osnovne SDD Sheme	Svaki pružatelj platnih usluga koji je prema važećim propisima ovlašten pružati platnu uslugu SEPA izravnog terećenja. Banka je sudionik Osnovne SDD sheme.
Usluga prebacivanja	Usluga koja se obavlja temeljem punomoći potrošača, a obuhvaća prijenos pozitivnog stanja ili njegovog dijela sa Računa u Banci na račun za plaćanje u drugoj banci u RH ili iz druge banke u RH na Račun u Banci, uz prijenos informacija o svim ili određenim trajnim nalogima, SEPA izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje, a uz zatvaranje ili bez zatvaranja dosadašnjeg računa za plaćanje, sve sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu. Kada se prijenos obavlja sa Računa u Banci, Banka sudjeluje u postupku prebacivanja kao prenositelj, a ako se prijenos obavlja sa računa za plaćanje u drugoj banci na Račun u Banci, Banka sudjeluje u postupku prebacivanja kao primatelj.
Punomoć potrošača za uslugu prebacivanja	Punomoć izdana u skladu odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom

	računu, koja sadrži izričito ovlaštenje banci prenositelju za provođenje svake radnje propisane istim Zakonom koju, po izboru potrošača, od nje zatraži banka primatelj; izričito ovlaštenje banci primatelju za provođenje svake navedene radnje propisane istim Zakonom; datum od kojeg se moraju početi izvršavati s računa za plaćanje kod banke primatelja i prestati izvršavati s računa kod banke prenositelja kreditni transferi i SEPA izravna terećenja koje potrošač želi prebaciti. Ako punomoć ne sadrži sve zakonom propisane elemente, Banka neće sudjelovati u postupku prebacivanja.
Kreditni transfer	Platna usluga temeljem koje Banka kao pružatelj računa u skladu s instrukcijom Vlasnika prenosi novčana sredstva s računa Vlasnika na drugi račun.
Kreditni transfer <i>nacionalni u eurima</i>	Banka kao pružatelj računa u skladu s instrukcijom Vlasnika prenosi novčana sredstva s računa Vlasnika na drugi račun, u eurima.
Kreditni transfer <i>u inozemstvo u eurima</i>	Banka kao pružatelj računa u skladu s instrukcijom Vlasnika prenosi novčana sredstva s Računa Vlasnika na drugi račun, izvan Republike Hrvatske, u eurima.
Kreditni transfer <i>u inozemstvo u valuti različitoj od eura</i>	Banka kao pružatelj računa u skladu s instrukcijom Vlasnika prenosi novčana sredstva s Računa Vlasnika na drugi račun, izvan Republike Hrvatske, u valuti različitoj od eura.
Instant kreditni transfer	Kreditni transfer u eurima koji se izvršava u vrlo kratkom vremenu u skladu s pravilima SCTInst sheme i ima sljedeća obilježja: - Banka platitelja i Banka primatelja plaćanja moraju biti sudionici SCTInst sheme; platna usluga zaprimanja instant plaćanja je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini (24/7/365), izvršenje transakcija i raspoloživost sredstava primatelju provodi se unutar svega nekoliko sekundi.
SCTInst shema	Jedinstveni skup pravila, praksi, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje instant kreditnih transfera u eurima. Pravila SCTInst sheme dostupna su na internetskoj stranici www.sepa.hr . Vlasnik može Instant kreditne transfere samo primati na Račun, a ne i zadavati.
Usluga iniciranja plaćanja	Usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev Vlasnika s njegovog Računa koji se vodi u Banci
Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (engl. Payment initiation service provider skr. PISP)	Registrirani pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja.
Usluga informiranja o računu	Online elektronička usluga kojom se pružaju informacije o jednom ili više Računa Vlasnika u Banci.
Pružatelj usluge informiranja o računu (engl. Account information service provider skr. AISP)	Registrirani pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost informiranja o računu.
Potvrda raspoloživosti sredstava	Odgovor Banke na upit pružatelja platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice o raspoloživosti sredstava na računu. Banka na upit odgovara samo s „da” ili „ne”.
Pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice (engl. Card Based Payment Instrument Issuer, skr. CBPII)	Pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge izdavanja platnih instrumenata na temelju kartice i postavlja upit Banci o raspoloživosti sredstava na Računu.

III. VRSTE RAČUNA

1. Fizička osoba – potrošač može u svrhu obavljanja platnih usluga u Banci otvoriti sljedeće vrste Računa:

1.1. **Tekući račun** je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa otvara Vlasniku kako bi preko njega obavljao platne transakcije u eurima, u granicama raspoloživih sredstava. Po tekućem računu Banka može odobriti i staviti na raspolaganje sredstva koja nadmašuju trenutno stanje tekućeg računa i/ili okvirni kredit, osim po Osnovnom računu te tekućem računu maloljetnika i osobe pod skrbništvom.

1.1.1. **Osnovni račun** je tekući račun koji je Banka u obvezi otvoriti potrošačima koji sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu imaju pravo na otvaranje i korištenje tog računa, a koji obuhvaća: usluge

otvaranja, vođenja i zatvaranja Računa, usluge koje omogućuju polaganje novčanih sredstava na Račun, podizanje gotovog novca s Računa u državama članicama na šalteru ili bankomatu, usluge izvršenja SEPA izravnih terećenja, platnih transakcija putem platne kartice, uključujući plaćanja putem interneta i kreditnih transfera, uključujući trajne naloge na terminalima, šalterima i putem internetskog bankarstva. Navedeni opseg usluga Banka može nuditi kao paket usluga po tekućem računu.

- 1.2. **Žiro račun** je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju žiro računa otvara Vlasniku kako bi preko njega primao uplate koje podliježu nadzoru po osnovu fiskalnih obveza i obavljao druge platne transakcije u eurima, u granicama raspoloživih sredstava.
- 1.3. **Multivalutni tekući račun** je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju multivalutnog tekućeg računa otvara Vlasniku kako bi preko njega obavljao platne transakcije u eurima i stranoj valuti, u granicama raspoloživih sredstava.
- 1.4. **Multivalutni žiro račun** je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju multivalutnog žiro računa otvara Vlasniku, kako bi preko njega primao uplate koje podliježu nadzoru po osnovu fiskalnih obveza i obavljao druge platne transakcije u eurima i stranoj valuti, u granicama raspoloživih sredstava.
- 1.5. **Štedni ulog po viđenju** (dalje: štedna knjižica) je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju štednog uloga po viđenju otvara Vlasniku kako bi preko njega obavljao platne transakcije, u granicama raspoloživih sredstava. Sredstvima po štednoj knjižici može se raspolagati isključivo u poslovnici Banke.
- 1.6. **A vista štedni račun** je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju a vista štednog računa otvara Vlasniku, kako bi preko njega obavljao određene platne transakcije u eurima, i to gotovinske uplate i isplate, te prijenose sa drugih računa i na druge račune otvorene u Banci, po kojima Vlasnik ima pravo raspolaganja, sve u granicama raspoloživih sredstava, koja prelaze iznos minimalnog salda, ukoliko je određen Odlukom o kamatnim stopama. Sredstvima po računu može se raspolagati zadavanjem naloga u papirnatom obliku u poslovnici Banke, trajnih naloga i putem RBA DIREKT servisa.
- 1.7. **Štedni račun** je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju štednog računa otvara Vlasniku, kako bi preko njega obavljao određene platne transakcije u eurima, i to prijenose s drugih računa i na druge račune otvorene u Banci, po kojima Vlasnik ima pravo raspolaganja, sve u granicama raspoloživih sredstava, koja prelaze iznos minimalnog salda, ukoliko je određen Odlukom o kamatnim stopama. Sredstvima po računu može se raspolagati zadavanjem naloga za prijenos u papirnatom obliku u poslovnici Banke, uključujući i trajni nalog, te putem RBA DIREKT servisa.
2. Sredstva na Računima Vlasnika vode se kao sredstva po viđenju, a Banka ih osigurava pri instituciji za osiguranje štednih uloga. Potpisom Ugovora o otvaranju i vođenju Računa za plaćanje Vlasnik potvrđuje primitak Informativnog predloška za deponenta, sa svim informacijama o sustavu osiguranja depozita, sukladno važećim propisima koji uređuju sustav osiguranja depozita.
3. Podatke o otvorenim Računima Banka vodi u vlastitom registru računa, a iste, sukladno propisima, dostavlja i u Jedinstveni registar računa koji vodi Financijska agencija (dalje: FINA).
4. Osobne podatke Vlasnika Banka prikuplja i obrađuje u skladu s važećim propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Informacije o pravima i obvezama Banke, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka, svrhe i pravne osnove obrade, te informacije o pravima i obvezama Vlasnika i drugih osoba čiji se osobni podaci obrađuju, o mjerama sigurnosti i zaštite osobnih podataka koji se obrađuju, kao i sve druge informacije koje je Banka kao voditelj obrade dužna pružiti Vlasniku, nalaze se u dokumentu "Pravila postupanja Raiffeisenbank Austria d.d. s osobnim podacima" (dalje: Pravila), koja su dostupna na službenoj internetskoj stranici Banke www.rba.hr i u poslovnici Banke.
Prihvatom ovih Općih uvjeta i/ili potpisom ugovora Vlasnik potvrđuje da je kroz Pravila od Banke dobio sve navedene informacije.
Podaci o klijentima Banke, kao i činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom, predstavljaju bankovnu tajnu, te ih Banka može otkriti trećim osobama samo u slučajevima koji su propisani zakonom. Sukladno zakonskim obvezama Banke koje se odnose na upravljanje rizicima, Banka će te podatke proslijediti članicama Raiffeisen grupe u inozemstvu radi stvaranja zajedničke baze klijenata.
Banka će od svih osoba kojima je sukladno naprijed navedenim odredbama prosljedila povjerljive informacije zahtijevati da postupaju u skladu s primjenjivim zakonskim obvezama čuvanja bankovne tajne i zaštite osobnih podataka, te da ne prosljeđuju takve informacije trećim osobama, osim u slučajevima kada je to propisano zakonom.
5. Prethodna odredba odnosi se i primjenjuje i na Zakonske zastupnike, Skrbnike te Opunomoćenike po računima za plaćanje kao i na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka obrađuje i prikuplja vezano uz sklapanje i izvršenje Okvirnog ugovora.
6. Banka je ovlaštena u bilo koje doba, u cjelini ili djelomično, ustupiti i/ili založiti bilo koju tražbinu i pravo, odnosno prenijeti obveze iz Ugovora o pojedinom pravnom poslu na koji se primjenjuju ovi Opći uvjeti, kao

i u vezi s tim Ugovorom, uključujući i eventualna sredstva osiguranja naplate, na treću osobu na domaćem ili međunarodnom tržištu, bez posebne suglasnosti Vlasnika.

7. Banka će o ustupanju, prijenosu odnosno zalaganju obavijestiti Vlasnika.

IV. PREKORAČENJE PO TEKUĆEM RAČUNU

1. DOPUŠTENO PREKORAČENJE

- 1.1. Banka može Vlasniku odobriti korištenje sredstava koja premašuju pozitivno stanje na tekućem računu, temeljem ugovora kojim je ugovoreno Dopusšteno prekoračenje i pisanog zahtjeva Vlasnika. Banka može odobriti Dopusšteno prekoračenje po prvom redovnom priljevu.
- 1.2. Raspoloživi iznos Dopusštenog prekoračenja Banka utvrđuje na osnovu unaprijed utvrđenih kriterija, kao što su na primjer:
 - ukupni prosječni redovni priljevi na Račun Vlasnika u određenom periodu, koji ulaze u izračun Dopusštenog prekoračenja,
 - unaprijed definiran postotak redovnog priljeva temeljem odobrenog modela,
 - kreditna sposobnost Vlasnika.
- 1.3. Dopusšteno prekoračenje ugovara se na određeno vrijeme, od dana odobrenja do 15. svibnja i/ili 15. studenog (dalje: rok korištenja). Po svakom isteku roka korištenja Banka ima pravo odlučiti hoće li obnoviti rok korištenja i dalje omogućiti Vlasniku korištenje Dopusštenog prekoračenja sa novim rokom korištenja, kao i o iznosu tog prekoračenja koji može biti jednak, veći ili manji od prethodnog.
- 1.4. Banka zadržava pravo odobriti zatraženo prekoračenje u iznosu ili postotku manjem od traženog, a također i u cijelosti odbiti zahtjev za Dopusšteno prekoračenje.
- 1.5. Vlasnik može zatražiti smanjenje dopuštenog prekoračenja osobnim dolaskom u poslovnicu pisanim putem, autoriziranom porukom dostavljenom putem RBA DIREKT servisa, te pozivom u Kontakt centar.
- 1.6. Ukoliko Banka odobri Vlasniku korištenje Dopusštenog Prekoračenja, o tome, kao i o iznosu tog prekoračenja, roku korištenja, te o visini kamatne stope redovne kamate koja se primjenjuje obavijestit će Vlasnika putem izvotka po tekućem računu, koji mu dostavlja sukladno poglavlju XII. ovih Općih uvjeta. Najkasnije mjesec dana prije isteka roka korištenja trenutno važećeg Prekoračenja, Banka će putem izvotka obavijestiti Vlasnika hoće li mu prekoračenje i dalje biti na raspolaganju, te ukoliko hoće, o novom iznosu koji mu stavlja na raspolaganje, novom roku korištenja i visini kamatne stope redovne kamate za novi rok korištenja.
- 1.7. Vlasnik može pisanim putem bilo kada odbiti korištenje Dopusštenog prekoračenja koje mu je Banka stavila na raspolaganje. Pisanu obavijest Vlasnik predaje u bilo kojoj poslovnici Banke ili dostavlja putem RBA DIREKT servisa ukoliko je njegov korisnik. U tom slučaju, danom isteka roka korištenja trenutno važećeg prekoračenja, prestaje pravo na korištenje neiskorištenog iznosa prekoračenja, a Vlasnik mora vratiti cjelokupni iskorišteni iznos.
- 1.8. Ukoliko po isteku jednog roka korištenja Banka ne stavi Vlasniku na raspolaganje novi iznos prekoračenja, odnosno ukoliko je novi iznos prekoračenja koji Banka stavlja na raspolaganje Vlasniku manji od prethodnog, Banka će omogućiti Vlasniku otplatu razlike između trenutno važećeg i umanjenog odnosno ukinutog novog iznosa prekoračenja, (dalje: razlika) u 12 mjesečnih obroka, bez njegovog posebnog zahtjeva i bez dodatnog troška. U tu svrhu Banka stavlja Vlasniku na raspolaganje prekoračenje čiji iznos se u narednih 12 mjeseci mjesečno smanjuje za 1/12 razlike, tako da istekom 12-og mjeseca Vlasnik može otplatiti razliku u cijelosti. O postupnom smanjivanju prekoračenja za svih 12 mjeseci sa iznosima prekoračenja koje vlasnik može koristiti u svakom mjesecu postupnog smanjenja, Banka obavještava Vlasnika izvatom koji mu dostavlja najkasnije mjesec dana prije isteka trenutno važećeg prekoračenja.
- 1.9. Zbog zaokruživanja u skladu sa matematičkim pravilima, iznos smanjenja u zadnjem mjesecu može se razlikovati od ostalih.
- 1.10. Za vrijeme trajanja postupnog smanjenja iznosa prekoračenja Banka redovnim mjesečnim izvadcima obavještava Vlasnika o preostalim mjesečnim iznosima prekoračenja koje može koristiti u preostalim mjesecima i kamatnoj stopi redovne kamate. Vlasnik može odbiti ponuđeno postupno smanjenje Prekoračenja, o čemu mora obavijestiti Banku osobnim dolaskom u poslovnicu, pisanim putem, autoriziranom porukom dostavljenom putem RBA DIREKT servisa ukoliko je njegov korisnik najkasnije do isteka roka korištenja trenutno važećeg prekoračenja, u suprotnom se smatra da ga je prihvatio. Vlasnik može na bilo koji od opisanih načina i odustati od već prihvaćenog postupnog smanjenja.
- 1.11. Vlasnik koji je odbio ponuđeno postupno smanjenje mora najkasnije do isteka roka korištenja trenutno važećeg prekoračenja vratiti razliku između iskorištenog iznosa i novog iznosa prekoračenja koje mu je stavljeno na raspolaganje, odnosno cjelokupni iskorišteni iznos ako mu novo prekoračenje nije stavljeno na raspolaganje.

- 1.12. Redovna kamata na prekoračenje je fiksna, te se ne mijenja tijekom pojedinog odobrenog roka korištenja, kao ni tijekom trajanja postupnog smanjenja. Obračun kamata obavlja se dekurzivno po proporcionalnoj metodi.
- 1.13. Kamatna stopa po dospijeću je u visini zakonske zatezne kamatne stope, a promjenjiva je sukladno propisima.
- 1.14. Za odobravanje, ugovaranje i korištenje dopuštenog prekoračenja ne naplaćuju se naknade.
- 1.15. Vlasnik može raspolagati sredstvima na Računu u okviru raspoloživog stanja, koje čini pozitivno stanje na Računu i iznos odobrenog prekoračenja.
- 1.16. Vlasnik se obvezuje plaćati Banci redovnu kamatu te korišteni iznos prekoračenja vratiti u roku i na način utvrđen Okvirnim Ugovorom.
- 1.17. Prekoračenje se ne može koristiti za podmirenje obveza temeljem zaprimljenih naloga za izvršavanje osnova za plaćanje zaprimljenih od FINE sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i eventualnim drugim propisima temeljem kojih se provodi ovrha na Računima.
- 1.18. Vlasnik je dužan voditi evidenciju o stanju i promjenama na Računu te pravovremeno osigurati pokriće za izvršenje naloga za plaćanje, što se odnosi i na sve naknade, kamate i ostale troškove za koje je Banka ovlaštena teretiti njegov račun. Zabranjeno je korištenje platnih instrumenata te zadavanje naloga za plaćanje u iznosu za koji na Računu nema raspoloživih sredstava.
- 1.19. Dovođenje Računa u dugovni saldo veći od iznosa raspoloživog stanja na računu smatra se nedopuštenim prekoračenjem. U slučaju nedopuštenog prekoračenja, Vlasnik je dužan odmah uplatiti potreban iznos za pokriće nastalog dugovanja, uvećano za kamate, naknade i eventualne troškove. U suprotnom, Banka je ovlaštena poduzeti sve mjere potrebne za naplatu dugovanog iznosa, zajedno sa pripadajućim kamatama, naknadama i troškovima, a osobito može:
 - uskratiti daljnje korištenje prekoračenja ili ga opozvati u cijelosti ili djelomično,
 - onemogućiti daljnje raspolaganje sredstvima na Računu (blokirati Debitnu karticu Računa i zatražiti povrat iste),
 - naplatiti potraživanja iz sredstava koja pristignu na Račun, kao i prijebojem sa drugih Računa Vlasnika otvorenih u Banci, uključujući i oročene štedne uloge, u kojem slučaju Banka može raskinuti Ugovor o oročenom štednom ulogu, oročeni štedni ulog u cijelosti razročiti, a sredstva preostala nakon naplate potraživanja prenijeti na Račun,
 - pokrenuti sudski postupak za naplatu potraživanja,
 - otkazati Okvirni Ugovor i
 - zatvoriti Račun.
- 1.20. Osim u slučaju nedopuštenog prekoračenja, Banka ima pravo uskratiti Vlasniku daljnje korištenje prekoračenja i/ili umanjiti iznos prekoračenja i/ili ga otkazati odnosno opozvati, i u sljedećim slučajevima:
 - povrede bilo koje ugovorne obveze od strane Vlasnika,
 - ako Vlasnik ne izvrši plaćanje ili zakasni s izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom,
 - zaprimanja naloga za izvršenje osnove za plaćanje u smislu Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, Ovršnog zakona ili drugih propisa,
 - bitnog smanjenja ili izostanka redovitih mjesečnih priljeva po Računu,
 - postupanja protivno zakonskim i/ili podzakonskim propisima koji se odnose na isplatu plaća ili drugih stalnih mjesečnih primanja,
 - prijevarnog postupanja Vlasnika prema Banci
 - ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Vlasnik neće uredno ispuniti svoju obvezu,
 - u slučaju prestanka važenja Ugovora.
- 1.21. O uskrati prava na daljnje korištenje prekoračenja, umanjenju iznosa ili otkazu odnosno opozivu prekoračenja, Banka će obavijestiti Vlasnika pisanim putem najmanje 30 dana prije uskrate prava, umanjenja ili otkazivanja odnosno opoziva prekoračenja. U slučaju umanjenja ili otkaza zbog nedopuštenog prekoračenja ili zbog zaprimanja naloga za izvršenje osnove za plaćanje umanjenje odnosno otkaz Dopuštenog prekoračenja proizvodi učinke danom obavijesti koju Banka dostavlja Vlasniku.
- 1.22. U slučaju otkaza Dopuštenog prekoračenja ili opoziva prešutno prihvaćenog prekoračenja Vlasnik mora vratiti cjelokupni iskorišteni iznos. Banka u tom slučaju može omogućiti Vlasniku otplatu iskorištenog iznosa u obrocima sukladno točki 3.3. Banka neće omogućiti obročnu otplatu za iznos nedopuštenog prekoračenja.
- 1.23. Vlasnik je suglasan da se nekorištenje prekoračenja smatra opravdanim razlogom njegovog umanjenja ili prestanka i prije isteka roka korištenja.
- 1.24. Banka može Vlasniku po tekućem računu odobriti i okvirni kredit, u kojem slučaju Vlasnik i Banka sklapaju poseban Ugovor o okvirnom kreditu.

- 1.25. Dospjela potraživanja Banke prema Vlasniku po tekućem računu podmiruju se po starosti obveze. Unutar jednake starosti obveze po tekućem računu podmiruju se sljedećim redoslijedom: trošak (sudski, javnobilježnički, odvjetnički), naknada, zatezna kamata, redovna kamata, glavnica. Dospjele obveze podmiruju se uplatom na tekući račun koji je u nedopuštenom prekoračenju (ili okvirnom kreditu).

2. PREŠUTNO PRIHVAĆENO PREKORAČENJE

Na neotplaćeno prešutno prekoračenje koje je Banka Vlasniku stavila na raspolaganje temeljem odredaba ranije važećih Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba, odgovarajuće se primjenjuju točke od IV.1.8. do IV. 1.22. i točka IV.1.25. ovih Općih uvjeta.

V. OTVARANJE RAČUNA

1. Banka otvara Račun poslovno sposobnoj domaćoj i stranoj fizičkoj osobi - potrošaču, koja sklopi s Bankom Ugovor o otvaranju i vođenju Računa (u daljnjem tekstu: Ugovor). Štedni račun ugovara se isključivo putem mojaRBA mobilnog bankarstva.
2. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.
3. Račun se može otvoriti i poslovno nesposobnoj osobi (maloljetnici, osobe djelomično ili potpuno lišene poslovne sposobnosti) u kojem slučaju Ugovor, u ime i za račun takve osobe, sklapa i sredstvima, sukladno propisima, raspolaže Zakonski zastupnik ili Skrbnik. Štedni račun se ne može ugovoriti poslovno nesposobnoj osobi.
4. Ista osoba može u Banci biti Vlasnik više multivalutnih tekućih računa, žiro računa, multivalutnih žiro računa, štednih knjižica, a vista štednih računa i štednih računa te samo jednog tekućeg računa.
5. U svrhu otvaranja Računa Vlasnik mora Banci dostaviti:
 - dokumentaciju koja omogućuje njegovu identifikaciju kao i identifikaciju osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na Računu
 - sve potrebne podatke i dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualno drugu dokumentaciju koju zatraži Banka, sukladno svojim potrebama i propisima koji budu na snazi u vrijeme sklapanja UgovoraIdentifikacijski dokumenti su važeća osobna iskaznica ili putovnica.
Banka ima pravo zadržati preslike dokumentacije temeljem kojih je izvršena identifikacija.
6. Vlasnik je dužan za cijelo vrijeme trajanja ugovora dostavljati Banci sve podatke i dokumentaciju koje Banka zatraži, a koji su sukladno važećim propisima i/ili općim aktima Banke potrebni za vođenje Računa.
7. Banka zadržava pravo da, bez posebnog obrazloženja, odbije otvoriti Račun.
8. Prethodna odredba se ne odnosi na Osnovni račun, koji Banka može odbiti otvoriti samo ako potrošač koji traži otvaranje Osnovnog računa na području RH već ima otvoren račun za plaćanje koji mu omogućuje korištenje usluga obuhvaćenih Osnovnim računom, a nije dostavio pisanu izjavu da nema otvoren takav račun u RH ili da će takav račun biti zatvoren. Banka će također odbiti otvaranje Osnovnog računa ako bi otvaranje tog računa dovelo do povrede propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. O odbijanju zahtjeva za otvaranjem Osnovnog računa, Banka će obavijestiti Klijenta pisanim putem, sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.
9. Vlasnik je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka temeljem kojih Banka otvara i vodi Račun.
10. Vlasnik, eventualni Zakonski zastupnik ili Skrbnik i Opunomoćenik obvezni su, bez odgađanja, obavijestiti Banku o svim promjenama adrese i drugih osobnih podataka, kao i o promjeni Poslodavca ako se radi o tekućem računu po kojem je odobreno prekoračenje ili okvirni kredit.
11. Vlasnik snosi sve štetne posljedice koje mogu nastati zbog nepoštivanja ove obveze.
12. Kod otvaranja štedne knjižice Banka izdaje Vlasniku štednu knjižicu.
13. Kod otvaranja svih ostalih Računa osim štednog računa, Banka izdaje Vlasniku karticu Računa koja može biti:
 - Debitna kartica, koja se u pravilu izdaje po tekućem računu, a po multivalutnom tekućem računu, žiro računu i zaštićenom računu samo ukoliko to Vlasnik izričito zatraži. Po računima maloljetnika i osoba pod skrbništvom ne može se izdati Debitna kartica. Prilikom otvaranja računa, kao i prilikom reizdavanja kartica, Banka izdaje beskontaktnu Debitnu karticu, koja omogućuje beskontaktne transakcije. Beskontaktna transakcije su platne transakcije s autorizacijom koja se obavlja priloženjem kartice POS/EFTPOS uređaju ili bankomatu koji ima tu funkcionalnost. Ovisno o iznosu platne transakcije koji je reguliran pravilima kartičnih platnih shema i primjenjivom regulativom, kao i o funkcionalnostima uređaja, autorizacija se može vršiti samim priloženjem kartice uređaju ili priloženjem kartice uređaju uz dodatan potpis slipa ili unosa PIN-a. Banka će Korisniku kojemu je izdana Debitna kartica s mogućnošću beskontaktnog plaćanja, na njegov zahtjev deaktivirati beskontaktnu funkciju, nakon čega se kartica više neće moći koristiti za beskontaktna plaćanja.
 - Bankovna kartica, koja se može izdati po svim Računima, ako Vlasnik nije zatražio izdavanje Debitne kartice.

VI. ZASTUPANJE

1. Vlasnik može opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih fizičkih osoba za raspolaganje sredstvima na Računu.
2. Oblik punomoći i uvjete koje mora ispunjavati Opunomoćenik određuje Banka.
3. Vlasnik je dužan Opunomoćenika upoznati s odredbama ovih Općih uvjeta.
4. Punomoć se ne može prenijeti na treće osobe.
5. Punomoć se daje prilikom otvaranja Računa ili naknadno pred ovlaštenim djelatnikom Banke. Punomoć za raspolaganje sredstvima na štednom računu se daje isključivo naknadno pred ovlaštenim djelatnikom Banke.
6. Valjana je i punomoć odgovarajućeg sadržaja ovjerena kod javnog bilježnika, u diplomatskom ili konzularnom predstavništvu Republike Hrvatske u inozemstvu odnosno kod drugog nadležnog tijela.
7. U pogledu raspolaganja sredstvima na Računu, Opunomoćenik ima ista prava i obveze kao i Vlasnik, ali ne može promijeniti podatke o Vlasniku, uvjete Ugovora, ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima po Računu, ne može zatražiti prekoračenje i okvirni kredit po tekućem računu, ne može zatražiti uslugu prebacivanja, ne može opozvati trajne naloge koje je zadao Vlasnik, ne može otkazati Ugovor niti zatvoriti Račun osim ako ga je za obavljanje navedenih radnji Vlasnik izričito ovlastio posebnom punomoći.
8. Za obveze Opunomoćenika nastale po Računu, Vlasnik odgovara solidarno s Opunomoćenikom. Vlasnik je dužan Opunomoćenika upoznati sa svim odredbama ovih Općih uvjeta.
9. Punomoć može biti jednokratna ili stalna.
10. Stalna punomoć vrijedi do pisanog opoziva.
11. Punomoći izdane po Računu prestaju važiti temeljem pisanog opoziva punomoći Vlasnika ili pisanog otkaza Opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti ili smrti Vlasnika ili Opunomoćenika, otkazom Ugovora od strane Vlasnika ili Banke te zatvaranjem Računa.
12. Izjava o opozivu punomoći proizvodi pravne učinke od trenutka primitka u Banci.
13. Punomoć izdana po Računu ne odnosi se na raspolaganje sredstvima na Zaštićenom računu, već je za raspolaganje tim računom potrebno izdati posebnu punomoć.
14. Banka izdaje Opunomoćeniku dodatnu karticu Računa koja glasi na ime Opunomoćenika, a nosi broj Računa Vlasnika. Opunomoćeniku po štednom računu ne izdaje se kartica računa.
15. Na karticu Opunomoćenika odnose se sve odredbe iz ovih Općih uvjeta, kao i na karticu Vlasnika.
16. U slučaju prestanka važenja punomoći Opunomoćenik je dužan vratiti Banci karticu Računa te ostale izdane platne instrumente.
17. Opoziv punomoći nema učinka na transakcije koje je Opunomoćenik učinio Debitnom karticom izdanom po Računu, odnosno drugim platnim instrumentom prije nego je isti vraćen Banci.
18. Zakonski zastupnik po Računu maloljetne osobe za sve obveze nastale po Računu odgovara solidarno s Vlasnikom.
19. Po Računu maloljetne osobe Zakonski zastupnik može dati punomoć.
20. Skrbnik ne može opunomoćiti drugu osobu za raspolaganje po Računu.
21. Osobni podaci Opunomoćenika zakonom su zaštićeni kao povjerljivi i tajni.
22. Podaci o poslovanju i prometu po Računu te postojanju Opunomoćenika po Računu predstavljaju bankovnu tajnu i mogu se priopćiti samo u slučajevima propisanim zakonom.

VII. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

1. Sredstvima na Računu može raspolagati Vlasnik, Opunomoćenik te Zakonski zastupnik ili Skrbnik Vlasnika.
2. Sredstvima na Računu može se raspolagati temeljem Naloga za plaćanje, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i važećim zakonskim propisima, a najviše do visine raspoloživog stanja. Ukoliko sredstvima na računu u ime i za račun Vlasnika raspolaže Opunomoćenik, Zakonski zastupnik ili Skrbnik, na te se osobe, koje nastupaju u ime i za račun Vlasnika, primjenjuju sve odredbe ovih Općih uvjeta o raspolaganju sredstvima koje se odnose na Vlasnika osim ukoliko je pojedinim odredbama Općih uvjeta regulirano drugačije.
Zakonski zastupnici i Skrbnici raspolažu sredstvima na Računima zastupanih osoba sukladno odredbama Obiteljskog zakona, te sukladno eventualnim podzakonskim aktima, tumačenjima i mišljenjima ministarstva ili drugih nadležnih tijela. Banka ne odgovara za štetu koja nastane zbog raspolaganja suprotno naprijed navedenim propisima, već su za bilo koju štetu koja može nastati zastupanom Vlasniku računa, Banci ili trećim osobama isključivo odgovorni Zakonski zastupnici/Skrbnici.
3. Prilikom raspolaganja sredstvima po Računu u poslovnici, osoba koja obavlja transakciju dužna je prezentirati važeći identifikacijski dokument te karticu Računa ili štednu knjižicu. Iznimno, kada transakciju obavlja stranac, umjesto identifikacijskog dokumenta može prezentirati dozvolu boravka/boravišnu iskaznicu koju mu je izdalo nadležno tijelo u skladu sa važećim propisima.

VIII. NALOG ZA PLAĆANJE

1. Zadavanje Naloga za plaćanje

- 1.1. Vlasnik zadaje Nalog za plaćanje (dalje: Nalog) u papirnatom ili elektronskom obliku na sljedeće načine: u poslovnici Banke, na bankomatu, na EFT POS uređaju, na Internet prodajnom mjestu, te putem RBA DIREKT servisa koji podržavaju takvu funkcionalnost, a to su RBA internetsko i RBA mobilno bankarstvo.
- 1.2. Nalog može zadati i primatelj plaćanja, a može se zadati i putem PISP-a, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.
- 1.3. Po štednim knjižicama Nalog se može zadati isključivo u papirnatom obliku i to samo u poslovnici Banke.
- 1.4. Po Zaštićenim računima Nalog se može zadati u papirnatom ili elektronskom obliku na sljedeće načine: u poslovnici Banke, na bankomatu, i to isključivo na bankomatima Banke i Euroneta, te putem RBA DIREKT servisa (RBA internetskog i RBA mobilnog bankarstva) i to isključivo Nalog za prijenos na teret tog računa – kreditni transfer nacionalni u eurima.
- 1.5. Po Zaštićenim računima Nalog se može zadati i putem PISP-a, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.
- 1.6. Po računima maloljetnika i osoba pod skrbništvom Nalog se može zadati isključivo u papirnatom obliku i to samo u poslovnici Banke.
- 1.7. Klijent je odgovoran za zadavanje ispravnog Naloga za plaćanje u skladu sa zakonskim propisima.

2. Primitak Naloga

- 2.1. Nalog za plaćanje Banka zaprima neposredno od strane Vlasnika ili posredno od strane ili preko primatelja plaćanja, te preko PISP-a. Nalozi SEPA izravnog terećenja zaprimaju se sukladno točki VIIIA.2.
- 2.2. Nalog za plaćanje preko PISP-a Banka može zaprimiti samo ukoliko je Vlasnik s Bankom sklopio ugovor o korištenju RBA DIREKT servisa.
- 2.3. Zaprimitelj Naloga Banka izvršava u skladu s Terminskim planom, ukoliko su ispunjeni svi uvjeti iz točke 4. Ovih Općih uvjeta.
- 2.4. Ako Banka primi Nalog nakon vremena koje je određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga ili na neradni dan, smatrat će se da je Nalog primila sljedećeg radnog dana te će se prema tom vremenu određivati prava i obveze Banke i Vlasnika.
- 2.5. Vlasnik može odrediti da se Nalozi koje zadaje putem usluge RBA internetskog i/ili RBA mobilnog bankarstva te trajnim nalogom, osim ukoliko se radi o SEPA izravnom terećenju, izvrše na određeni dan.
- 2.6. U tom slučaju, na dan koji je određen za izvršenje Naloga, primjenjuju se odredbe Terminskog plana.

3. Obvezni elementi Naloga

- 3.1. Nalog mora sadržavati, ovisno o vrsti transakcije koja se njime inicira, najmanje sljedeće elemente:

Nalog za uplatu	Nalog za isplatu	Nalog za prijenos (kreditni transfer)
naziv (ime) platitelja	broj računa platitelja	naziv (ime) platitelja broj računa platitelja
broj računa primatelja plaćanja	naziv (ime) primatelja plaćanja	broj računa primatelja plaćanja
oznaka valute	oznaka valute	oznaka valute
Iznos	Iznos	Iznos
datum	datum	datum
opis plaćanja	opis plaćanja	opis plaćanja
		Model i/ili poziv na broj primatelja plaćanja
suglasnost za izvršenje Naloga	suglasnost za izvršenje Naloga	suglasnost za izvršenje Naloga

- 3.2. Model i/ili poziv na broj primatelja plaćanja obvezni su elementi Naloga za prijenos u nacionalnim platnim transakcijama, i to:

- 3.2.1. kada se kreditnim transferom nacionalnim u eurima, uplaćuju prihodi proračuna i izvanproračunskih fondova, obvezni elementi Naloga su model i poziv na broj, sukladno Naredbi o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba u godini na koju se plaćanje odnosi;
- 3.2.2. za ostale kreditne transfere nacionalne u eurima, u nalogu za prijenos obvezni su model i poziv na broj ukoliko ga je odredio primatelj plaćanja. Konstrukcija modela i poziva na broj na nalogu mora biti navedena sukladno "Jedinstvenom pregledu osnovnih modela „poziva na broj“, s opisom modela, sadržajem i objašnjenjem za njihovu primjenu, te načinom izračuna kontrolnog broja".
U slučaju da primatelj plaćanja:
 - odredi poziv na broj odobrenja, a ne odredi model, obavezno se popunjava model HR00.
 - ne odredi poziv na broj odobrenja, obavezno se popunjava model HR99.

3.3. Za transakcije provedene na bankomatima Banke, nalog će se kreirati iz raspoloživih podataka s kartice koja se koristi za identifikaciju korisnika i autorizaciju naloga, unesenih podataka na bankomatu te iznosa položenog/podignutog gotovog novca.

3.4. Vlasnik je dužan vratiti novčana sredstva koja su na njegov Račun uplaćena bez pravne osnove.

4. Izvršenje Naloga

4.1. Banka će izvršiti Nalog sukladno Terminskom planu, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako je Nalog ispunjen čitko i potpuno, bez ispravaka, sa svim obveznim elementima Naloga
- ako je Vlasnik na dan izvršenja Naloga osigurao raspoloživa sredstva za izvršenje cjelokupnog Naloga u zatraženoj valuti, uključujući i naknade
- ako je Vlasnik na ugovoreni način dao suglasnost za izvršenje platne transakcije
- ako za izvršenje Naloga ne postoje prepreke propisane zakonom, drugim propisom ili Okvirnim ugovorom.

4.2. Banka je ovlaštena:

- odrediti prethodnu najavu za zahtjeve za isplatu gotovog novca iznad određenih iznosa i/ili u određenim valutama
- odrediti dnevne limite za podizanje gotovog novca debitnom karticom na bankomatima i EFT-POS uređajima
- odrediti dnevne limite za uplatu gotovine na bankomatima (za bankomate koji podržavaju funkcionalnost uplate gotovine).

4.3. Suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se na jedan od sljedećih načina:

4.3.1. potpisom Naloga u poslovnici Banke. Suglasnost se daje nakon izvršenja platne transakcije, potpisom na potpisnoj pločici. Iznimno, ako nije moguće dati suglasnost potpisom na potpisnoj pločici (primjerice odbijanje autorizacije putem potpisne pločice), Vlasnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije nakon izvršenja platne transakcije, potpisom ispisanog dokumenta. U slučaju da Vlasnik nakon uvida u pregled izvršenih platnih transakcija odbije dati suglasnost za njihovo izvršenje, Banka će odmah dovesti račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirane platne transakcije nisu bile izvršene te će vratiti naknade naplaćene u vezi s izvršenim neautoriziranim platnim transakcijama;

U svim ostalim slučajevima, suglasnost se daje prije izvršenja platne transakcije, i to:

4.3.2. kada se za izvršenje platne transakcije koristi Debitna kartica, suglasnost se daje:

- na bankomatu: umetanjem ili prislanjanjem kartice te potvrdom/unosom PIN-a za platne transakcije podizanja gotovog novca i uplate gotovine na bankomatima koji podržavaju tu funkcionalnost;
- na EFT POS uređaju: umetanjem, provlačenjem ili prislanjanjem kartice te potvrdom/unosom PIN-a. Kod pojedinih vrsta EFT-POS uređaja potrebno je potpisati slip, a potpis mora biti istovjetan potpisu na kartici s potpisnom trakom;
- na prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta omogućeno provođenje transakcija Debitnom karticom bez unosa PIN-a ili bez potpisa, kao što su npr. beskontaktna plaćanja, plaćanja cestarina i sl., suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se samim korištenjem Kartice na način kakav traži prodajno mjesto, kao što je npr. uručenje kartice prodajnom mjestu ili prinošenje kartice EFT-POS uređaju. U slučaju beskontaktnog plaćanja davanje suglasnosti na ovaj način ograničeno je samo na platne transakcije do maksimalnog pojedinačnog i/ili ukupnog iznosa te do određenog broja uzastopnih beskontaktnih transakcija, u skladu sa primjenjivom regulativom;
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva Prodajno mjesto u slučaju kupnje roba i usluga putem Interneta, te ukoliko to Internet prodajno mjesto dodatno traži, i unosom jednokratne lozinke koju kreira postojeći uređaj za pristup on-line bankarstvu (RBA internetsko ili RBA mobilno bankarstvo).

4.3.3. korištenjem Tokena/mTokena, Čitača kartice, odnosno drugog Uređaja za identifikaciju i autorizaciju, koji je Vlasniku uručen i koji se koristi temeljem posebnog ugovora o korištenju RBA DIREKT servisa, ako se za platnu transakciju koristi RBA internetsko ili RBA mobilno bankarstvo. Primjenom postupaka identifikacije i autorizacije koji su ugovoreni ugovorom o korištenju RBA DIREKT servisa daje se suglasnost i kada se platna transakcija inicira preko PISP-a;

4.3.4. potpisom trajnog naloga;

4.3.5. potpisom suglasnosti za SEPA izravno terećenje.

4.3.6. kada se za izvršenje platne transakcije uplate gotovine na bankomatima koji podržavaju takvu funkcionalnost koristi RBA Kreditna kartica suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se unosom i potvrdom PIN-a dodijeljenog uz tu karticu.

4.4. Platna transakcija za koju je Vlasnik dao suglasnost na jedan od gore opisanih načina smatra se autoriziranom platnom transakcijom.

4.5. Nalog mora biti bezuvjetan.

4.6. Samim primitkom Naloga, treće osobe ne stječu nikakva prava prema Banci.

4.7. Ukoliko Vlasnik navede pogrešan broj računa odnosno bilo koji obvezni element Naloga, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje Naloga.

- 4.8. Ako je Vlasnik, osim broja računa, Banci dao i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje Naloga u skladu s brojem računa kojega je naveo Vlasnik.
- 4.9. Nalog za uplatu gotovine na uplatnom bankomatu moguće je izvršiti samo u eurima, na tekući i žiro račun otvoren u Banci koji nije blokiran, a po kojem Klijent ima pravo raspolaganja te na račun kreditne kartice i kreditni račun u Banci. Takav nalog nije moguće izvršiti na Zaštićeni račun te na multivalutne račune. Ukoliko se nakon odobrenja računa u odgovarajućem postupku provjere autentičnosti novčanica utvrdi da položene novčanice nisu autentične, Vlasnik je suglasan da Banka za iznos tih novčanica, naknadno tereti bilo koji njegov račun, bez njegove posebne suglasnosti i/ili odobrenja.
- 4.10. Kada Banka u izvršavanju usluge prebacivanja sudjeluje kao:
- a) primatelj, odgovorna je za izvršenje trajnih naloga sa Računa u skladu s podacima koje joj je, sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, dostavila banka prenositelj.
 - b) prenositelj, odgovorna je za postupanje u skladu s zahtjevom banke primatelja i Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja.
- Sve platne transakcije izvršene u skladu sa dostavljenim podacima iz točke a), odnosno instrukcijama iz Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja iz točke b), smatraju se autoriziranim. Banka ne odgovara za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije, kao ni za bilo kakvu štetu koja može nastati potrošaču, ako je takva transakcija posljedica netočnih podataka ili postupanja druge banke koja sudjeluje u postupku prebacivanja suprotno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

5. Odbijanje izvršenja Naloga

- 5.1. Vlasnik je odgovoran za točnost i ispravnost svih podataka navedenih na Nalogu.
- 5.2. Ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje Naloga, Banka će odbiti njegovo izvršenje.
- 5.3. Banka ima pravo odbiti izvršenje Naloga ako posumnja na mogućnost povrede odredaba propisa koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, te ako Vlasnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju koji su sukladno važećim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i/ili općim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa, potrebni za uspostavu i/ili nastavak poslovnog odnosa.
- 5.4. Banka će odbiti izvršenje Naloga zadanog u poslovnici Banke i/ili putem RBA DIREKT servisa, koji je zaprimljen prije vremena određenog kao krajnje vrijeme za zaprimanje Naloga, a u kojem je kao dan izvršenja naveden dan kad je Nalog zaprimljen, ukoliko u trenutku zaprimanja Naloga na Računu nisu osigurana raspoloživa sredstva za izvršenje cjelokupnog Naloga u zatraženoj valuti, uključujući i naknade, budući da se tako zaprimljeni Nalozi započinju izvršavati odmah po zaprimanju.
- 5.5. Banka će odbiti izvršenje Naloga i ukoliko je sukladno odredbama ovih Općih uvjeta blokirala račun i/ili platni instrument kojim je nalog zadan, ili zatvorila bilo koji od računa navedenih u Nalogu.
- 5.6. Banka će odbiti izvršenje naloga za isplatu i/ili uplatu gotovine na bankomatu koji je zadan u iznosu većem od određenog dnevnog limita, te je ovlaštena odbiti izvršenje naloga za isplatu gotovog novca bez prethodne najave ukoliko je zadan u iznosu i/ili valuti za koje je sukladno Okvirnom ugovoru potrebna prethodna najava.
- 5.7. Vlasnik je suglasan da se trajni nalog neće izvršiti niti će se pokušavati izvršavati za buduća dospijeca plaćanja ako je u trenutku dospijeca navedenog u trajnom nalogu, prestao postojati račun primatelja plaćanja u čiju je korist nalog trebalo izvršiti, u slučaju da nalog ne sadržava sve elemente potrebne za izvršenje naloga za plaćanje, odnosno ako su oni nepravilno, nejasno ili nepotpuno navedeni.
- 5.8. Banka može odbiti i/ili odgoditi izvršenje naloga za plaćanje kada primjenom mjerodavnih propisa procjeni da postoji rizik za sigurnost platnog instrumenta i/ili da postoji vjerojatnost da se radi o neovlaštenoj ili prijevarnoj platnoj transakciji. Kriteriji i metode po kojima Banka procjenjuje navedene rizike, u skladu s propisima, kontinuirano se ažuriraju i usavršavaju u cilju zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Klijenata, stoga Banka nije u obvezi Klijentima dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.
- 5.9. Informacija o odbijenim Nalozima Vlasniku će biti raspoloživa pozivom na broj 072/62 62 62 ako je zadan putem trajnog naloga, odnosno putem RBA internetskog ili RBA mobilnog bankarstva, ako je Nalog zadan korištenjem tih usluga. Ako je Nalog zadan u poslovnici Banke, informacija o odbijenom Nalogu bit će raspoloživa primjerenim kanalom komunikacije, ovisno o dostupnim kontakt podacima (npr. telefon, e-mail, pošta).

6. Opoziv Naloga

- 6.1. Vlasnik ne može opozvati Nalog nakon što ga je Banka zaprimila, osim u dolje navedenim slučajevima:
- kada Nalog nije odmah izvršen jer je zaprimljen nakon vremena koje je u Terminskom planu određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga. U tom slučaju Nalog se može opozvati do kraja tog radnog dana, na isti način na koji je i zadan.
 - kada se radi o trajnom nalogu, suglasnost za izvršenje te platne transakcije može se opozvati bilo kada, pisanim putem, uz uvjet da je opoziv zaprimljen najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za izvršenje. U slučaju takvog opoziva suglasnosti smatrat će se da su opozvane

sve transakcije u nizu sadržane u tom nalogu, počevši od prve koja treba uslijediti nakon pravovremenog opoziva te Banka neće više izvršavati preostale platne transakcije u nizu zadane putem navedenih naloga. Trajni nalog, osim SEPA izravnog terećenja, može biti opozvan i u postupku prebacivanja, u kojem slučaju se prestaju izvršavati od dana koji je potrošač naveo u Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja kao datum od kojeg banka prenositelj prestaje s izvršavanjem istih.

- kada se radi o nalogu zadanom putem usluge RBA internetskog ili RBA mobilnog bankarstva, koji se može opozvati bilo kada, uz uvjet da je opoziv zaprimljen najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za izvršenje naloga.
- kada se radi o nalogu za plaćanje koji je inicirao PISP, koji može biti opozvan isključivo preko PISP-a preko kojeg je zadan, i to najkasnije do kraja dana koji prethodi danu izvršenja naloga.

6.2. Nalog za plaćanje za čije izvršenje se koristi debitna kartica ne može se opozvati nakon što je platna transakcija autorizirana.

6.3. Za opoziv Naloga koji je zadan u poslovnici potrebno je, prilikom opoziva, predložiti izvornik Naloga, izvornik Potvrde o transakciji i identifikacijski dokument.

6.4. Nakon što položi gotovinu u bankomat, Vlasnik više ne može odustati od transakcije uplate.

7. Maksimalan rok izvršenja Naloga

Banka će ispravan Nalog izvršiti sukladno Terminskom planu.

8. Priljevi na račune Vlasnika

8.1. Banka će odobriti Račun Vlasnika kao primatelja plaćanja odmah nakon što je za taj iznos odobren račun Banke, odnosno u skladu sa zakonskim propisima, te nakon primitka svih potrebnih podataka za odobrenje Računa Vlasnika.

8.2. Banka će zaprimljeni priljev uplatiti na Račun Vlasnika koji je naveden u nalogu platitelja.

8.3. Ako je zaprimljeni nalog platitelja u stranoj valuti, a u nalogu je naveden broj računa Vlasnika koji Banka vodi u isključivo u eurima, Vlasnik je suglasan da Banka izvrši konverziju strane valute u EUR i odobri njegov Račun naveden u zaprimljenom nalogu, pri čemu se konverzija provodi po kupovnom tečaju za devize važećem na dan odobrenja Računa Vlasnika, prema tečajnoj listi Banke.

VIIIA. SEPA IZRAVNO TEREĆENJE

1. Suglasnost za SEPA izravno terećenje

Suglasnost za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja je ovlaštenje koje platitelj daje primatelju plaćanja da može zadati nalog SEPA izravnog terećenja na teret tekućeg računa ili žiro računa Vlasnika u Banci. Nalog SEPA izravnog terećenja nije moguće zadati na teret multivalutnih računa.

Platitelj je osoba koja ima pravo raspolagati sredstvima na računu Vlasnika (Vlasnik, te osobe koje nastupaju u njegovo ime i njegov račun - Opunomoćenik koji raspolaže neograničeno, te Zakonski zastupnik i Skrbnik ukoliko im je dopušteno takvo raspolaganje sredstvima /dalje u tekstu: Vlasnik).

Primatelj plaćanja u platnoj usluzi SEPA izravnog terećenja može biti samo pravna osoba kojoj su namijenjena sredstva platne transakcije, a koja je registrirana i aktivna u Registru SEPA identifikatora primatelja plaćanja koji vodi FINA.

Suglasnost za SEPA izravno terećenje daje se isključivo primatelju plaćanja, te se samo kod primatelja plaćanja može izmijeniti i/ili opozvati.

Primatelj plaćanja svakoj zaprimljenoj Suglasnosti dodjeljuje jedinstven identifikator suglasnosti, koji jednoznačno određuje svaku Suglasnost.

Vlasnik i primatelj plaćanja dužni su obavijestiti jedan drugog o svakoj promjeni svojih podataka navedenih na Suglasnosti.

Vlasnik može od Banke zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti koju je dao primatelju plaćanja. Takav zahtjev Banka će proslijediti banci primatelja plaćanja, koja je u obvezi od primatelja plaćanja pribaviti kopiju Suglasnosti i povezane izmjene.

Banka će kopiju Suglasnosti koju zaprimi od primatelja plaćanja odnosno njegove banke, dostaviti Vlasniku, najkasnije u roku od 30 dana od dana podnesenog zahtjeva ili će ga u istom roku obavijestiti da joj kopija Suglasnosti nije dostavljena.

2. Izvršenje naloga SEPA izravnog terećenja (dalje: SDD nalog)

SDD nalog Banci na izvršenje dostavlja banka primatelja plaćanja.

SDD nalozi mogu se izvršavati samo na tekućem računu ili žiro računu Vlasnika u Banci i nije moguće zadati ih na teret multivalutnih računa.

Banka će izvršiti SDD nalog na dan izvršenja, sukladno Terminskom planu, ukoliko su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako nalog glasi na teret Računa koji prihvaća SEPA izravno terećenje
- ako su najkasnije na dan izvršenja osigurana raspoloživa sredstva za izvršenje cjelokupnog SDD naloga, uključujući i naknade
- ako za izvršenje SDD naloga ne postoje zakonske prepreke

- ako Vlasnik nije odredio neki od posebnih uvjeta izvršenja na Računu, koji sprječavaju izvršenje tog SDD naloga.

Banka prilikom izvršenja SDD naloga ne provjerava postojanje i sadržaj Suglasnosti.

Dan izvršenja SDD naloga je dan kada Banka tereti Račun Vlasnika i to može biti samo dan kada su banke otvorene za međubankovno poslovanje, odnosno kada Banka i banka primatelja plaćanja posluju preko platnog sustava (međubankovni radni dan).

3. Odbijanje izvršenja SDD naloga

3.1. Banka će odbiti izvršenje SDD naloga:

- ukoliko nisu ispunjeni uvjeti za njegovo izvršenje
- ukoliko je blokirala ili zatvorila Račun naveden u SDD nalogu
- ako je Vlasnik odredio posebne uvjete na Računu, koji sprječavaju izvršenje tog SDD naloga
- na zahtjev Vlasnika
- na zahtjev banke primatelja u izvršavanju usluge prebacivanja, temeljem Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja

3.2. Odbijanje izvršenja SDD naloga na zahtjev Vlasnika (engl. Refusal)

Vlasnik može zatražiti od Banke odbijanje izvršenja SDD naloga, bez obrazloženja.

Pisani zahtjev podnosi se u poslovnici Banke ili putem RBA DIREKT servisa, a mora biti dostavljen Banci dva radna dana prije izvršenja ako se zahtjev podnosi u poslovnici, odnosno najkasnije do 23:59 kalendarskog dana koji prethodi datumu izvršenja SDD naloga, ako se zahtjev podnosi putem RBA DIREKT servisa.

Zahtjev za odbijanje SDD naloga može se podnijeti za nalog koji je primatelj plaćanja već dostavio Banci, kao i za nalog koji primatelj plaćanja još nije dostavio Banci.

Ako Vlasnik želi odbiti SDD nalog, u zahtjevu za odbijanje mora navesti sljedeće elemente SDD naloga:

- identifikator primatelja,
- identifikator suglasnosti,
- iznos i valuta naloga,
- točan datum izvršenja SDD naloga.

Banka će odbiti SDD nalog koji sadrži elemente identične onima koje je Vlasnik naveo u zahtjevu za odbijanje. Ukoliko podaci navedeni u zahtjevu za odbijanje nisu točni ili ispravni, odnosno ukoliko ne odgovaraju podacima u SDD nalogu, Banka će SDD nalog izvršiti.

Zahtjev za odbijanje SDD naloga ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod primatelja plaćanja.

3.3. Odbijanje izvršenja SDD naloga u izvršavanju usluge prebacivanja

Banka će odbiti SDD nalog sa datumom izvršenja koji je jednak ili kasniji od datuma navedenog u Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja kao datum od kojeg banka prenositelj prestaje izvršavati izravna terećenja Računa za plaćanje.

4. Prethodna obavijest

Prethodna obavijest je obavijest o iznosu i vremenskom rasporedu naplate po SEPA izravnom terećenju, koju je primatelj plaćanja dužan dostaviti Vlasniku računa najkasnije 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja, osim ako je između Vlasnika računa i primatelja plaćanja ugovoren drugačiji rok.

5. Obavješćavanje

Banka će Vlasniku na njegov zahtjev dati informacije o SDD nalogu i prije datuma izvršenja ako Banka s tim informacijama raspolaže.

O izvršenim SDD nalogima Banka obavještava Vlasnika putem redovitog mjesečnog izvotka po računu, sukladno odredbama točke XII. ovih Općih uvjeta.

Banka će Vlasniku koji to pisano zatraži u poslovnici ili putem RBA DIREKT servisa dati ispis potvrde o izvršenoj transakciji SEPA izravnog terećenja koja sadrži dodatne informacije o izvršenom SDD nalogu

6. Posebni uvjeti izvršenja

Vlasnik ima pravo po svakom od Računa po kojem se mogu izvršavati SEPA izravna terećenja odrediti posebne uvjete za izvršenje svakog SDD naloga, i to:

- Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja
- Bijela lista
- Crna lista
- Ograničenje izvršenja SEPA izravnih terećenja prema iznosu i/ili dinamici izvršenja.

Posebni uvjeti određuju se pisanim zahtjevom, koji se predaje u poslovnici Banke, a počinju se primjenjivati protekom dva radna dana od dana zaprimanja zahtjeva. Posebni uvjeti koje je Vlasnik odredio na opisani način prestaju se primjenjivati protekom dva radna dana od dana kada Banka zaprimi pisani opoziv, koji se, kao i zahtjev, predaje u poslovnici Banke.

6.1. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja

Ukoliko je Vlasnik na ugovoreni način odredio generalnu zabranu izvršenja svih SEPA izravnih terećenja, Banka će odbiti izvršenje svakog SDD naloga koji je dostavljen na teret računa po kojem je određena zabrana, sa datumom izvršenja od dana početka primjene generalne zabrane do datuma koji je Vlasnik na zahtjevu odredio kao datum do kojega vrijedi generalna zabrana, a ako nije odredio taj datum, do opoziva. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja ne može se kombinirati sa ostalim posebnim uvjetima izvršenja. Ukoliko je Vlasnik po Računu ranije odredio neki od ostalih posebnih uvjeta izvršenja, da bi aktivirao generalnu zabranu izvršenja svih SEPA izravnih terećenja, prethodno mora opozvati sve ostale ranije određene posebne uvjete.

6.2. Bijela lista

Bijela lista je popis primatelja plaćanja u čiju korist Vlasnik dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja sa određenog Računa. Banka će na teret Računa po kojem je Vlasnik odredio Bijelu listu izvršavati SEPA izravna terećenja samo u korist onih primatelja plaćanja koji su na toj listi, dok će sve SDD naloge koje zaprimi od primatelja plaćanja koji nisu na Bijeloj listi odbiti. Ukoliko Vlasnik uz primatelja plaćanja navede i jedinstveni identifikator suglasnosti, Banka će izvršiti samo ono SEPA izravno terećenje za koje je Vlasnik dao tu suglasnost.

Bijela lista može se kombinirati sa ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, a ne može sa Crnom listom niti generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ukoliko je Vlasnik po Računu ranije odredio Crnu listu ili generalnu zabranu svih SEPA izravnih terećenja, prije aktiviranja Bijele liste mora ih opozvati.

6.3. Crna lista

Crna lista je popis primatelja plaćanja u čiju korist Vlasnik zabranjuje izvršenje SEPA izravnog terećenja sa određenog Računa. Banka će na teret Računa po kojem je Vlasnik odredio Crnu listu odbijati izvršenja SDD naloga zadanih od strane primatelja plaćanja koji se nalaze na Crnoj listi, a izvršavat će SDD naloge svih ostalih primatelja plaćanja. Crna lista može se kombinirati sa ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, a ne može sa Bijelom listom niti generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ukoliko je Vlasnik po Računu ranije odredio Bijelu listu ili generalnu zabranu svih SEPA izravnih terećenja, prije aktiviranja Crne liste mora ih opozvati.

6.4. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja

Vlasnik može na ugovoreni način ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja prema iznosu i/ili dinamici plaćanja u odnosu na svakog primatelja plaćanja, kao i u odnosu na pojedinu suglasnost određenu identifikatorom suglasnosti koju je dao primatelju plaćanja.

Ograničenje prema iznosu znači da Vlasnik dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja ili po određenoj suglasnosti samo do iznosa koji navede u zahtjevu. U tom slučaju Banka će SDD nalog tog primatelja plaćanja koji glasi na iznos veći od iznosa navedenog u ograničenju, u cijelosti odbiti.

Ograničenje prema dinamici izvršenja znači da Vlasnik dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo jednom u odabranom periodu. Odabrani period definira se kalendarski i može biti: tjedno, mjesečno, kvartalno, polugodišnje, godišnje. U tom slučaju banka će odbiti SDD nalog određenog primatelja plaćanja ukoliko je u odabranom periodu već izvršen jedan njegov SDD nalog.

Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja može se kombinirati s Bijelom ili Crnom listom, a ne može sa generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ukoliko je Vlasnik po Računu ranije odredio generalnu zabranu svih SEPA izravnih terećenja, prije aktiviranja ograničenja prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, mora ju opozvati.

7. Povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu

7.1. Autorizirane transakcije

Banka je dužna Vlasniku vratiti puni iznos autorizirane platne transakcije izvršene SEPA izravnim terećenjem, ukoliko Vlasnik to zatraži pisanim zahtjevom koji nije dužan obrazložiti, a koji mora dostaviti Banci najkasnije u roku od 8 tjedana od dana izvršenja SDD naloga, u suprotnom gubi pravo na povrat. U slučaju pravodobno podnesenog zahtjeva za povrat, Banka će u roku od 10 radnih dana od dana primitka zahtjeva odobriti terećeni račun za iznos izvršenog SDD naloga, bez kamata i bez naknade za izvršenje SDD naloga po kojem se traži povrat. Vlasnik je dužan na zahtjev Banke dostaviti podatke odnosno dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje postojanja li pretpostavke za povrat.

7.2. Neautorizirane transakcije

Na obavijest Vlasnika o neautoriziranoj platnoj transakciji SEPA izravnog terećenja primjenjuju se odredbe točke XII.11. – 16. ovih Općih uvjeta.

Platna transakcija SEPA izravnog terećenja je neautorizirana kada se utvrdi da nije dana Suglasnost za izvršenje te transakcije sukladno odredbama ovih Općih uvjeta. Vlasnik je dužan na zahtjev Banke dostaviti podatke odnosno dokumentaciju potrebnu za postupak utvrđivanja postojanja li valjana Suglasnost

za izvršenje transakcije. Ukoliko taj postupak zahtijeva dodatne troškove (npr. angažiranje grafologa i sl.), a utvrdi se da je transakcija bila autorizirana, Banka će za iznos nastalih troškova teretiti Vlasnika.

Po zaprimljenoj obavijesti/zahtjevu za povrat po neautoriziranoj transakciji Banka će od banke primatelja plaćanja zatražiti dokaz o postojanju važeće suglasnosti. Ukoliko Banka zaprimi takav dokaz, platna transakcija je autorizirana te će Banka odbiti zahtjev Vlasnika za povrat novčanih sredstava.

U obavijesti o odbijanju zahtjeva Banka je dužna navesti razloge odbijanja, te uputiti Vlasnika na pritužbene postupke, sukladno točki XVIII.2. ovih Općih uvjeta.

U suprotnom, platna transakcija će se smatrati neautoriziranom, te će Banka odmah nakon provedenog postupka vratiti iznos neautorizirane transakcije i terećeni Račun dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju Računa da neautorizirana transakcija SEPA izravnog terećenja nije bila izvršena, što podrazumijeva i povrat svih naknada naplaćenih u vezi sa izvršenom neautoriziranom transakcijom, kao i pripadajuće kamate.

IX. OVLASTI BANKE ZA RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU

1. Platne transakcije po Računu izvršavaju se, u pravilu, temeljem suglasnosti Vlasnika odnosno osoba koje nastupaju u njegovo ime i za njegov račun, koja se daje na ugovoreni način.
2. Iznimno, Banka je ovlaštena bez suglasnosti Vlasnika izvršiti plaćanje na temelju naloga za izvršavanje osnove za plaćanje koje dostavi FINA sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i drugim zakonskim propisima.
3. Vlasnik izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da, bez ikakve daljnje suglasnosti ili privole, za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja Banke iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom, izvrši terećenje ili odobrenje svih Računa Vlasnika otvorenih u Banci.
4. Vlasnik je suglasan da u tom slučaju Banka može izvršiti konverziju sredstava na svim Računima Vlasnika u valutu u kojoj Banka ima potraživanje.
5. U slučaju naplate potraživanja prijebojem s oročenog štednog uloga, oročeni štedni ulog se može u cijelosti razročiti i sredstva prenijeti na Račun.
6. Vlasnik daje suglasnost i ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole, radi ispravka bančine pogreške pri izvršavanju platne transakcije koja je rezultirala neosnovanim odobrenjem Računa Vlasnika, izvrši terećenje tog neosnovano odobrenog Računa.
7. O terećenju Računa radi ispravka pogrešno izvršene transakcije Banka obavještava Vlasnika izvatkom po Računu. Vlasnik ima pravo provjeriti da je terećenje provedeno u skladu sa danom suglasnosti i uvidom u promet po Računu, koji može izvršiti u svako doba putem usluge RBA DIREKT servisa, te u poslovnica Banka u radno vrijeme poslovnica.

X. ODGOVORNOST BANKE I POVRAT NOVČANIH SREDSTAVA

1. Ukoliko je Banka sukladno ZPP-u odgovorna za:
 - izvršenje neautorizirane platne transakcije, dužna je na zahtjev Vlasnika vratiti iznos neautorizirane platne transakcije, odnosno dovesti Račun koji je terećen u stanje kakvo bi bilo da neautorizirana transakcija nije izvršena, i to odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon što je zaprimila obavijest o neautoriziranoj transakciji, ili je za nju saznala na drugi način, osim ukoliko ima opravdan razlog za sumnju u prijevare o čemu je obavijestila HNB u pisanom obliku. Banka će postupiti na opisani način i kada je za izvršenje neautorizirane transakcije odgovoran PISP, ukoliko je transakcija inicirana preko njega.
 - za neizvršenje ili neuredno izvršenje, odnosno zakašnjenje u izvršenju nacionalne ili prekogranične platne transakcije, dužna je na zahtjev Vlasnika vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene transakcije, odnosno ako je za iznos takve transakcije terećen Račun vlasnika, bez odgađanja dovesti Račun u stanje koje bi odgovaralo stanju računa da transakcija nije bila izvršena. Banka će postupiti na opisani način i kada je za izvršenje neautorizirane transakcije odgovoran PISP, ukoliko je transakcija inicirana preko njega.
2. Kada Banka u skladu s prethodnim odredbama izvrši povrat iznosa osporavane transakcije, pa se tijekom rješavanja prigovora naknadno utvrdi odgovornost Vlasnika za transakciju koja je bila predmet prigovora odnosno reklamacije, Vlasnik se obvezuje navedeni iznos podmiriti bez odgađanja, kao i nadoknaditi banci troškove rješavanja reklamacije. Vlasnik prihvatom ovih Općih uvjeta daje suglasnost Banci da za iznos transakcije koji mu je vraćen na naprijed opisani način, zajedno sa pripadajućom kamatom, i eventualnim troškovima, tereti bilo koji njegov račun otvoren u Banci.
3. Ukoliko je nalog za plaćanje neizvršene odnosno neuredno izvršene platne transakcije zadan putem bankomata, pa je za utvrđivanje opravdanosti zahtjeva za povrat potrebno izvršiti provjeru stanja bankomata, Banka će izvršiti takvu provjeru. Ukoliko se prilikom izvanredne provjere stanja bankomata, utvrdi da je zahtjev za povrat bio neopravdan, Vlasnik je u obvezi nadoknaditi Banci troškove izvanredne provjere stanja bankomata, odnosno platiti neopravdano vraćen iznos. Radi naplate navedenog

potraživanja, Vlasnik dozvoljava i daje suglasnost Banci da za te iznose bez svakog daljnjeg pitanja i odobrenja, tereti bilo koji njegov Račun otvoren u Banci.

4. Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije:
- kada je odgovoran Vlasnik, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta,
 - kada je odgovorna druga banka ili pružatelj platnih usluga u izvršavanju usluge prebacivanja Računa,
 - kada dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije sukladno Nalogu,
 - u slučaju nastupa izvanrednih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i posljedice kojih nije mogla izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću,
 - u slučaju kada je Banka bila dužna primijeniti drugi propis.
5. Vlasnik nema pravo na povrat platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili je inicirana preko primatelja plaćanja, ako je suglasnost za izvršenje platne transakcije dao Banci te ako su mu Banka ili primatelj plaćanja najavili platnu transakciju četiri tjedna prije njenog dospijeca.
- Da bi ostvario pravo na povrat, Vlasnik mora podnijeti zahtjev u roku od 8 tjedana od dana terećenja Računa.

XI. NAKNADE, KAMATNE STOPE I TEČAJ

1. Naknade

- 1.1. Za izvršavanje platnih usluga i ostalih usluga Banka obračunava i naplaćuje naknade i stvarne troškove sukladno „Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama“, koje su definirane Odlukom Banke o visini naknada za usluge. Način obračuna i naplate naknade regulirani su Pravilnikom o obračunu kamata i naknada. Izvadak iz Odluke o visini naknade za usluge – ponuda u poslovanju s građanima i Pravilnik o obračunu kamata i naknada dostupni su u svim poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke www.rba.hr.
- 1.2. Za usluge u deviznom poslovanju, Banka obračunava naknadu u protuvrijednosti u eurima po srednjem tečaju RBA važećem na dan obračuna naknade.
- U slučaju kada se naknada naplaćuje terećenjem neke druge valute na multivalutnom računu Vlasnika, primjenjuje se RBA kupovni tečaj za devize važeći na dan obračuna naknade.
- 1.3. Osim naknade utvrđene Odlukom o visini naknada za usluge, Vlasnik snosi i sve stvarne troškove koji nastanu postupanjem Banke po nalogu Vlasnika ili bez njegovog naloga, a u njegovom interesu radi sprječavanja nastanka štete, kao i sve stvarne troškove koji nastanu radi poduzimanja nužnih radnji za zaštitu interesa Banke.
- 1.4. Vlasnik ovlašćuje Banku da može, bez bilo kakve njegove naknadne suglasnosti ili privole, za navedene naknade i troškove teretiti njegov Račun.
- 1.5. Visina naknada u pravilu se određuje prema utrošku materijalnih i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje usluge, uvećanih za pripadajući dio premije na kapital. Promjena cijene resursa i/ili premije na kapital može se odraziti na promjenu visine naknade.
- 1.6. Banka klijentu obračunava i stvarne troškove vanjskih davatelja usluga neophodnih za izvršenje tražene usluge klijentu (npr. troškovi inozemnih davatelja usluga prilikom provođenja transakcija u međunarodnom platnom prometu po nalogu klijenta) koji se, ovisno o vrsti naknade, mogu obračunavati za svaku uslugu zasebno. Troškovi vanjskih usluga u pravilu se uključuju u visinu naknade za uslugu Banke jer se takve troškove u masovnim transakcijama i s njima povezanim uslugama ne može direktno vezati uz svako izvršenje usluge i obračunati na ekonomičan način. Zbog toga se takvi troškovi planski raspoređuju na predvidivu količinu usluga i na taj se način formira visina naknade za usluge.
- 1.7. Prema načinu obračuna, naknade dijelimo na jednokratne za izvršenu uslugu i periodične (polumjesečne, mjesečne, kvartalne ili godišnje) za kontinuirano pružanje usluga.
- 1.8. Visina naknade za usluge iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u postotku od iznosa vrijednosti usluge izražena u eurima. Plaćanja po naknadama za usluge koje su iskazane u valuti obavljaju se u valuti.
- 1.9. Banka može odrediti minimalan i maksimalan iznos naknade. Cijena usluga uvećava se za PDV i/ili druge namete ukoliko su propisani.

2. Kamatne stope

- 2.1. Na pozitivno stanje po Računu Banka obračunava i plaća kamatu sukladno Ugovoru.
- 2.2. Kamatna stopa je promjenjiva, sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke. Metodologija obračuna kamate regulirana je Pravilnikom o obračunu kamata i naknada. Izvadak iz Odluke o kamatnim stopama - ponuda u poslovanju s građanima i Pravilnik o obračunu kamata i naknada dostupni su u svim poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke www.rba.hr.
- 2.3. Za stanja sredstava po računima za plaćanje kamatne stope su portfeljno promjenjive. Banka ih može izmijeniti, uz najavu na svojoj web stranici sukladno zakonskim odredbama.
- 2.4. U slučaju nedopuštenog prekoračenja Banka na iznos nedopuštenog prekoračenja obračunava zakonsku zateznu kamatu.

3. Tečaj

- 3.1. Prilikom izvršavanja platnih transakcija koje uključuju preračunavanje valute primjenjuju se sljedeći tečajevi važeći na dan provođenja platne transakcije:
- na plaćanja u eurima primjenjuje se RBA kupovni tečaj za devize
 - na devizna plaćanja primjenjuje se RBA prodajni tečaj za devize.
- 3.2. Važeći tečajevi dostupni su u poslovnica Banka i na službenoj web stranici www.rba.hr.
- 3.3. Za platne transakcije koje se izvršavaju korištenjem Debitne kartice, a uključuju preračunavanje valuta različitih od valute EUR:
- svi troškovi učinjeni Debitnom karticom u valutama koje se nalaze na RBA tečajnoj listi konvertiraju se u eure po bančinom prodajnom tečaju za devize na dan provođenja transakcije
 - svi troškovi učinjeni Debitnom karticom u valutama koje se ne nalaze na RBA tečajnoj listi, konvertiraju se u protuvrijednost eura po tečaju koji primjenjuje Mastercard/Visa.
- Tečajevi koje primjenjuje Mastercard/Visa objavljeni su na njihovim službenim web stranicama. RBA tečajna lista dostupna je na službenoj internetskoj stranici Banka www.rba.hr, kao i u poslovnica Banka.
- 3.4. Za vrijeme provedbe DCC transakcije, prodajno mjesto ili bankomat prikazuje konvertirani iznos transakcije iz valute zemlje u kojoj je inicirana transakcija u valutu kartice prema tečaju koji određuje pružatelj DCC usluge, a ne Banka. Prodajno mjesto ili bankomat može nuditi Vlasniku provođenje transakcije kao: 1) DCC transakcije ili 2) transakcije u stranoj valuti bez konverzije. Ako Vlasnik odabere DCC transakciju, njegov će račun za plaćanje biti terećen za prikazani konvertirani iznos u valuti kartice prema tečaju pružatelja DCC usluge, a u slučaju odabira druge opcije (bez konverzije), Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u valutu kartice u skladu s točkama 3.1 do 3.3.
- Banka će bez nepotrebnog odgađanja u najkraćem mogućem roku nakon primitka naloga za plaćanje za podizanje gotovine na bankomatu ili za plaćanje na prodajnom mjestu koji je izražen u bilo kojoj valuti Unije (države članice Europske Unije, odnosno države potpisnice Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru) različitoj od valute kartice, obavijestiti Vlasnika o detaljima terećenja.
- Banka će za dostavljanje navedene obavijesti koristiti jedan od sljedećih kanala:
- SMS poruku na broj mobilnog telefona Vlasnika
 - poruku putem mojaRBA mobilnog bankarstva
 - poruku putem elektroničke pošte na adresu Vlasnika
- Obavijest će sadržavati minimalno podatke definirane mjerodavnim propisima.
- Banka će jednom mjesečno Vlasniku poslati izvještaj o svim DCC transakcijama izvršenim u tom mjesecu na jedan od načina opisanih u prethodnom stavku.
- Ukoliko Vlasnik ne dostavi Banci podatke potrebne za dostavu obavijesti odnosno izvještaja putem ugovorenog kanala, smatra se da je isključio njihovo primanje.
- Vlasnik u svakome trenutku može otkazati primanje navedenih obavijesti osobnim dolaskom u poslovnicu, porukom putem RBA internetskog ili mobilnog bankarstva ili pozivom u Kontakt centar bank.
- 3.5. U slučaju izvršenja platnih transakcija debitnom karticom po multivalutnom tekućem računu, raspoloživo stanje po tom računu u USD konvertira se u EUR po RBA kupovnom tečaju, te je iznos raspoloživog stanja računa, kao i njegov prikaz na bankomatu na tekući dan umanjen za 5%, minimalno 15,00 EUR, maksimalno 25,00 EUR.

XII. IZVJEŠĆIVANJE

1. O stanju i promjenama na Računu te o izvršenim platnim transakcijama Banka mjesečno izvještava Vlasnika izvatom koji mu dostavlja ili čini raspoloživim na ugovoreni način.
2. Vlasnike Računa po kojima je odobreno prekoračenje, Banka izvatom obavještava i o promjenama kamatne stope redovne kamate.
3. Vlasnicima Računa koji su s Bankom sklopili Ugovor o korištenju RBA DIREKT servisa, mjesečni izvadak dostavlja se putem usluge RBA DIREKT.
4. Vlasniku štedne knjižice izvadak se dostavlja u poslovnicu Banka, osim ukoliko Vlasnik štedne knjižice ne zatraži drugačiji način dostave izvataka.
5. Vlasniku štednog računa izvadak se dostavlja putem elektroničke pošte, osim ako Vlasnik ne zatraži promjenu načina dostave izvataka sukladno točki 11. ove glave Općih uvjeta.
6. Kada se izvadak dostavlja poštom, smatra se pravilno dostavljenim ukoliko je poslan na zadnju adresu o kojoj je Vlasnik obavijestio Banku.
7. O promjeni dogovorene adrese za dostavu izvataka Vlasnik može obavijestiti Banku osobnim dolaskom u poslovnicu, pisanim putem, razmjenom autoriziranih poruka putem ugovorenih RBA DIREKT servisa, kao i telefonskim putem, ukoliko je telefonski razgovor obavljen sa Kontakt centrom, u kojem slučaju se telefonski razgovori snimaju.

- 8.** Po tekućim računima koji su otvoreni u svrhu isplate mirovinskih i invalidskih primanja, izvadak sadrži i obavijest o navedenim primanjima koja se izrađuje temeljem podataka primljenih od Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.
- 9.** Multivalutni tekući račun ne može se koristiti u svrhu isplate mirovinskih i invalidskih primanja od Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.
- 10.** U slučaju neuspjele dostave dva uzastopna izvotka Vlasniku koji je s Bankom ugovorio dostavu izvadaka poštom ili putem e-maila na dogovorenu adresu, smatrat će se da je Vlasnik odustao od takvog načina dostave te mu Banka može izvadak po Računu učiniti dostupnim u poslovnica Banke, najmanje jednom mjesečno.
- 11.** Za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora može se izvršiti promjena ugovorenog načina dostave Izvotka, i to pisanim putem, razmjenom autoriziranih poruka putem ugovorenih RBA DIREKT servisa, kao i telefonskim putem, ukoliko je telefonski razgovor obavljen sa Kontakt centrom Banke, u kojem slučaju se telefonski razgovori snimaju, te mogu poslužiti kao dokaz u sudskom i eventualnom drugom postupku.
- 12.** Vlasnik ima pravo zatražiti od Banke jednom u mjesecu dostavu izvotka u papirnatom obliku bez naknade.
- 13.** Ukoliko u izvještajnom periodu nije bilo prometa po Računu, Banka nije u obvezi izraditi izvadak.
- 14.** Vlasnik je dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj, nepravilno iniciranoj, neizvršenoj i neuredno ili zakašnjelo izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju za takvu transakciju, a najdulje u roku od 10 dana od dana saznanja za tu transakciju.
- 15.** Danom saznanja za neautoriziranu, nepravilno iniciranu, neizvršenu, neuredno ili zakašnjelo izvršenu platnu transakciju smatra se najkasnije dan kada je Banka Vlasniku dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način izvadak po Računu u kojemu je takva transakcija bila/morala biti evidentirana.
- 16.** Ukoliko izvadak čiji primitak vlasnik očekuje u skladu sa ugovorenim intervalima priopćavanja izostane, Vlasnik je dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Banku.
- 17.** Banka ne odgovara za propuštanje gore navedenog roka kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih izvadaka, ako o tom izostanku nije bez odgađanja izviještena.
- 18.** O neautoriziranoj, nepravilno iniciranoj, neizvršenoj, neuredno ili zakašnjelo izvršenoj platnoj transakciji Vlasnik mora obavijestiti Banku sukladno prethodnim odredbama najkasnije u roku od trinaest mjeseci od dana terećenja odnosno odobrenja Računa, u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane odnosno nepravilno inicirane, neizvršene, i/ili neuredno ili zakašnjelo izvršene platne transakcije.
- 19.** Vlasnik o neautoriziranim, nepravilno iniciranim, neizvršenim i/ili neuredno ili zakašnjelo izvršenim platnim transakcijama uvijek obavještava Banku, pa i kada je u izvršenje platne transakcije koju reklamira uključen PISP.
- 20.** Sve obavijesti ili prigovore s naslova neautoriziranih, nepravilno iniciranih, neizvršenih i/ili neuredno ili zakašnjelo izvršenih transakcija, Vlasnik može uputiti Banci:
 - e-mailom na adresu: prigovori@rba.hr
 - osobno u RBA poslovnici
 - putem internetskog/mobilnog bankarstva
 - poštom na adresu: Raiffeisenbank Austria d.d., Upravljanje prigovorima, Magazinska cesta 69, 10000 Zagreb.
- Prigovor se može podnijeti na obrascu koji se nalazi na službenoj web stranici Banke www.rba.hr
- 21.** Banka će jednom godišnje Vlasniku dostaviti Izvješće o svim obračunatim naknadama i kamatama po Računu, na način koji je ugovoren za dostavu tog Izvješća. Neovisno o ugovorenom načinu dostave izvješća, Vlasnik ima pravo zatražiti od Banke dostavu izvješća o naknadama u papirnatom obliku. Ova obveza ne odnosi se na štedni račun.
- 22.** Banka će na zahtjev AISP-a, a temeljem suglasnosti Vlasnika, dostaviti AISP-u informacije o računima Vlasnika (Računima za plaćanje i Zaštićenom računu) koji su Vlasniku dostupni putem on-line bankarstva (RBA internetsko i RBA mobilno bankarstvo). Vlasnik AISP-u daje suglasnost elektroničkim putem korištenjem AISP sučelja, a potvrđuje je Banci korištenjem Uređaja kojima pristupa RBA DIREKT servisima (npr. mToken, čitač kartica ili drugi uređaj koji mu izda banka za pristup on-line bankarstvu). Suglasnost koju Vlasnik daje AISP-u temeljem koje banka dostavlja informaciju o računu, može biti jednokratna ili višekratna. Višekratna suglasnost vrijedi najviše 90 dana, a istekom tog perioda suglasnost je potrebno obnoviti. Vlasnik suglasnost može opozvati u svakom trenutku na isti način na koji ju je dao (korištenjem AISP sučelja uz autorizaciju uređajem kojima pristupa on-line bankarstvu). Za vrijeme trajanja suglasnosti Vlasnik pristaje da Banka AISP-u dostavi sve informacije o navedenim računima, te oslobađa Banku, u odnosu na AISP kome je dana suglasnost, obveze čuvanja bankovne tajne.
- 23.** Banka će odgovoriti na upit CBPII-a o raspoloživosti sredstava na Računu Vlasnika pod uvjetom da je Vlasnik prethodno dao Banci suglasnost da može odgovarati na upite tog CBPII-a.

Vlasnik daje suglasnost korištenjem CBPII sučelja, a potvrđuje je Banci korištenjem uređaja kojima pristupa RBA DIREKT servisima (npr. mToken, čitač kartica ili drugi uređaj koji mu izda banka za pristup on-line bankarstvu).

Banka ne mora odgovoriti na upite CBPII-a ako, bilo zbog podataka koje dostavlja CBPII, bilo zbog podataka na suglasnosti koju je Vlasnik dao Banci, nije u mogućnosti provjeriti i nedvojbeno utvrditi da je Vlasnik Banci dao suglasnost koja se odnosi upravo na toga CBPII-a.

Suglasnost Banci vrijedi do opoziva od strane Vlasnika ili do kada Račun u odnosu na koji je dana prestane biti dostupan online, uključujući i prestanak Okvirnog ugovora iz bilo kojeg razloga predviđenog ovim Općim uvjetima, ovisno o tome koji od tih slučajeva nastupi ranije. Suglasnost Banci može dati samo Vlasnik Računa, ne i punomoćnik po Računu. Suglasnost Banci Vlasnik daje putem CBPII—a, putem kojega će koristiti uslugu.

Vlasnik se prihvatom ovih Općih uvjeta obvezuje da će s CBPII-om ugovoriti postavljanje upita Banci isključivo u slučaju kada je inicirao platnu transakciju koristeći se platnim instrumentom na temelju kartice koji je izdao CBPII. Izvršenje svih platnih transakcija definirano je Okvirnim ugovorom i ne ovisi o dobivenom odgovoru na upit o raspoloživosti po Računu. Banka će Vlasnika na njegov zahtjev obavijestiti o svim CBPII - ovima koji su postavili upit iz ove točke Općih uvjeta i o danim odgovorima.

XIII. PLATNI INSTRUMENTI

1. IZDAVANJE PLATNIH INSTRUMENATA

1.1. Debitna kartica

- 1.1.1. Uz Debitnu karticu Vlasniku se dodjeljuje PIN uz koji se Debitna kartica koristi. Unosom i potvrdom PIN-a Vlasnik daje suglasnost za izvršenje platnih transakcija. Debitna kartica i PIN dostavljaju se odvojeno poštom na adresu vlasnika, sa razmakom od nekoliko dana. Dostavljenju karticu potrebno je aktivirati na način opisan u pratećem dopisu. Debitna kartica i PIN mogu se izdati i prilikom same predaje zahtjeva za izdavanje kartice, ukoliko za takav način izdavanja kartica postoje tehnički uvjeti.
- 1.1.2. Banka izdaje Debitne kartice bez potpisne trake. Debitne kartice izdane s potpisnom trakom vrijede do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na kartici sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, i Vlasnik ih je dužan potpisati, te je takva kartica, ukoliko je nepotpisana, nevažeća.
- 1.1.3. Po multivalutnom tekućem računu Banka će Vlasniku omogućiti izdavanje Debitne kartice u valuti EUR i/ili USD. Ukoliko Vlasnik ima više multivalutnih tekućih računa u Banci, izdaje mu se samo jedna debitna kartica, po multivalutnom tekućem računu koji odabere. Debitnom karticom Vlasnik može raspolagati sredstvima po multivalutnom tekućem računu po kojem je izdana i to samo u onoj valuti u kojoj je Debitna kartica izdana.
- 1.1.4. Prilikom raspolaganja sredstvima na Računu Vlasnik se identificira Debitnom karticom, te Debitnom karticom i PIN-om i/ili potpisom te, ako to nije isključeno kod pojedinih oblika raspolaganja sredstvima na Računu, i osobnom iskaznicom ili drugim vjerodostojnim identifikacijskim dokumentom.
- 1.1.5. PIN, utipkan i provjeren na mjestu raspolaganja sredstvima, isključiv je i nedvojben dokaz identiteta Vlasnika koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a te također i isključiv i nedvojben dokaz same činjenice da je odnosna transakcija obavljena.
- 1.1.6. Prilikom zadavanja transakcija na internetskim prodajnim mjestima koja traže autorizaciju unosom jednokratne lozinke koju kreira postojeći uređaj za pristup on-line bankarstvu, Vlasnik svoj identitet potvrđuje upisivanjem jednokratne lozinke koju generira autentifikacijski uređaj za internetsko/mobilno bankarstvo (mToken, čitač kartica, token).
- 1.1.7. Kada je za raspolaganje sredstvima na Računu potreban potpis Vlasnika, on mora biti istovjetan potpisu na Debitnoj kartici s potpisnom trakom.
- 1.1.8. Rok valjanosti Debitne kartice naveden je na samoj Debitnoj kartici te ona vrijedi do isteka zadnjeg dana u navedenom mjesecu ili do aktivacije obnovljene Debitne kartice, ovisno o tome što nastane prije. Debitna kartica se automatski obnavlja ukoliko nije došlo do otkaza Ugovora ili zatvaranja Računa.
- 1.1.9. Ako je u trenutku isteka valjanosti Debitne kartice račun Vlasnika blokiran, Debitna kartica će se obnoviti nakon aktivacije Računa.
- 1.1.10. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih Debitnom karticom.
- 1.1.11. Vlasnik pri kupnji roba i usluga obvezno zadržava jednu presliku računa za svoju evidenciju te reklamacije vezane uz kupnju robe i usluga Debitnom karticom rješava s prodajnim mjestom.

1.2. Debitna kartica po Zaštićenom računu

- 1.2.1. Debitna kartica po Zaštićenom računu izdaje se samo na zahtjev Vlasnika tog računa otvorenog u Banci.
- 1.2.2. Debitnom karticom izdanom po Zaštićenom računu može se raspolagati samo sredstvima u eurima.

- 1.2.3. Debitna kartica izdana po Zaštićenom računu može se koristiti samo za podizanje gotovog novca na Bankomatima Banke i Euroneta.
- 1.2.4. Zahtjev za izdavanje debitne kartice po Zaštićenom računu Vlasnik tog računa može podnijeti na jedan od sljedećih načina: pisanim putem, osobnim dolaskom u bilo koju RBA poslovnicu u radno vrijeme poslovnice, telefonom preko Kontakt centra u kojem slučaju se telefonski razgovor snima, a ukoliko je korisnik RBA DIREKT servisa, dostavom autoriziranih poruka putem ugovorenog servisa.
- 1.2.5. Uz Debitnu karticu Vlasniku Zaštićenog računa se dodjeljuje PIN uz koji se Debitna kartica koristi. Unosom i potvrdom PIN-a Vlasnik daje suglasnost za izvršenje platnih transakcija.
- 1.2.6. Debitna kartica i PIN dostavljaju se odvojeno poštom na adresu Vlasnika Zaštićenog računa, sa razmakom od nekoliko dana. Dostavljenu karticu potrebno je aktivirati na način opisan u pratećem dopisu.
- 1.2.7. Banka izdaje Debitne kartice bez potpisne trake. Debitne kartice izdane s potpisnom trakom vrijede do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na kartici sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, i Vlasnik ih je dužan potpisati, te je takva kartica, ukoliko je nepotpisana, nevažeća.
- 1.2.8. Prilikom raspolaganja sredstvima na Zaštićenom računu Vlasnik se identificira Debitnom karticom, te Debitnom karticom i PIN-om i/ili potpisom te, ako to nije isključeno kod pojedinih oblika raspolaganja sredstvima na Računu, i osobnom iskaznicom ili drugim vjerodostojnim identifikacijskim dokumentom.
- 1.2.9. PIN, utipkan i provjeren na mjestu raspolaganja sredstvima, isključiv je i nedvojben dokaz identiteta Vlasnika koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a te također i isključiv i nedvojben dokaz same činjenice da je odnosna transakcija obavljena.
- 1.2.10. Debitna kartica izdaje se u pravilu na rok valjanosti do tri godine i vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Debitnoj kartici te se automatski obnavlja ako je aktivirana, a ukoliko nije došlo do otkaza Ugovora ili zatvaranja Računa.
- 1.2.11. Sve ostale odredbe ovih Općih uvjeta, koje nisu u suprotnosti s odredbama ove točke XIII.1.2., primjenjuju se i na debitnu karticu izdanu po Zaštićenom računu, što se odnosi i na Naknade u poslovanju s fizičkim osobama te Terminski plan izvršenja platnih transakcija koje zajedno sa odredbama ovih Općih uvjeta čine Okvirni ugovor. Vlasnik Zaštićenog računa prihvaća sve navedene odredbe prvim korištenjem Debitne kartice izdane po Zaštićenom računu.
- 1.2.12. Ugovor o korištenju debitne kartice po zaštićenom računu prestaje:
 - otkazom Vlasnika Zaštićenog računa, koji on može izjaviti u bilo koje vrijeme, u kojem slučaju mora prerezanu debitnu karticu vratiti banci,
 - otkazom Banke uz otkazni rok od dva mjeseca,
 - zatvaranjem Zaštićenog računa po kojem je debitna kartica izdana.
- 1.2.13. Ugovor se otkazuje pisanom izjavom upućenom drugoj ugovornoj strani, a otkazni rok počinje teći:
 - kada otkazuje Banka danom predaje preporučene pošiljke na pošti,
 - kada otkazuje Vlasnik danom kada Banka zaprimi izjavu o otkazu.
 Pisanu izjavu o otkazu Banka dostavlja Vlasniku na zadnju adresu o kojoj je obavijestio Banku. U slučaju otkaza, Ugovor u dijelu koji se odnosi na izdavanje i korištenje Debitne kartice po Zaštićenom računu prestaje danom isteka otkaznog roka.

1.3. mToken

Aktivacijski kod mTokena koji predstavlja inicijalnu jednokratnu zaporku za prvi pristup i aktivaciju aplikacije mToken za mobilne uređaje, klijentu se dostavlja u dva dijela: prvi dio uručuje se prilikom ugovaranja, dok se drugi dio aktivacijskog koda šalje klijentu putem SMS poruke.

1.4. Čitač kartice uz debitnu/kreditnu čip karticu

Nakon sklapanja Ugovora o korištenju RBA DIREKTA, Banka Vlasniku uručuje Čitač kartice koji zajedno s debitnom ili kreditnom čip karticom čini platni instrument.

2. ZAŠTITA PLATNIH INSTRUMENATA

- 2.1. Vlasnik je dužan nakon primitka platnog instrumenta te pripadajućeg PIN-a i/ili drugih personaliziranih sigurnosnih obilježja platnog instrumenta, poduzeti sve razumne mjere za njihovu zaštitu, čuvati tajnost PIN-a, čuvati tajnost svih obilježja platnog instrumenta (npr. broj debitne kartice i sigurnosni kod, zaporka, kodove i sl.) te poduzeti sve potrebne mjere kako bi onemogućio da u posjed platnog instrumenta i/ili PIN-a i/ili sigurnosnih obilježja platnog instrumenta dođu treće neovlaštene osobe.
- 2.2. Vlasnik je dužan čuvati s najvećom pažnjom platni instrument i njegova obilježja, te tajnost PIN-a od neovlaštenog pristupa, otuđivanja ili nepravilne uporabe, te je barem jednom dnevno dužan provjeriti je li platni instrument u njegovom posjedu, a u odnosu na Debitnu karticu Vlasnik je osobito dužan:
 - potpisati karticu s potpisnom trakom odmah po primitku;
 - postupati s karticom jednako pažljivo kao s gotovim novcem i ne ostavljati ju bez nadzora;
 - nikada ne davati karticu na korištenje drugoj osobi;
 - uvijek držati karticu na sigurnom mjestu, zaštićenu od mehaničkih oštećenja i magnetskih polja (mobilnih telefona, daljinskih upravljača, zvučnika);

- zapamtiti PIN i uništiti obavijest o PIN-u, ne zapisivati PIN bilo gdje, a osobito ne na kartici, uz karticu, u mobilnom uređaju i sl.;
- čuvati tajnost PIN-a, te PIN ni u kojem slučaju ne priopćiti drugim osobama, što se odnosi i na članove obitelji, Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela;
- karticu koristiti na način da druge osobe ne mogu saznati PIN niti druga njena sigurnosna obilježja, uključujući između ostalog, i zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFT POS uređaja ili drugog samouslužnog uređaja prilikom unosa PIN-a ili drugih sigurnosnih obilježja;
- ne dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, osigurati da se svi postupci s karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom, osigurati da zaposlenik prodajnog mjesta ukoliko mu mora predati karticu, manipulira karticom isključivo pred njim;
- dati sigurnosna obilježja kartice samo prilikom upotrebe kartice na prodajnim mjestima na Internetu kada je to ugovoreni način davanja suglasnosti u skladu sa ovim Općim uvjetima;
- prije davanja sigurnosnih obilježja na internetskom prodajnom mjestu provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetskih stranica prodajnog mjesta na kojima namjerava upotrijebiti karticu;
- izbjegavati korištenje kartice i sigurnosnih obilježja kartice na neprovjerenim internetskim stranicama te putem računala koja su javno dostupna;
- obavljati internetske transakcije samo putem računala ili drugih uređaja koji posjeduju odgovarajuću zaštitu od virusa i drugih štetnih programa;
- ne davati bilo koje svoje osobne podatke, a osobito broj osobne iskaznice, OIB, broj putovnice i sl. kao ni podatke o kartici (broj kartice, datum važenja, druga sigurnosna obilježja kartice kao što je npr. jednokratna zaporka, sigurnosni kod, kontrolni broj i dr.) i podatke o uređajima za pristup On-line bankarstvu koji se koriste za autentifikaciju (npr. serijski broj tokena ili mTokena) na neprovjerenim web preglednicima, u telefonskim razgovorima sa nepoznatim ili neprovjerenim osobama, ili u odgovorima na neprovjerene poruke dostavljene elektronskom poštom ili preko drugih aplikacija za razmjenu poruka (npr. WhatsApp, Viber i sl.);
- ne odgovarati na elektroničke poruke ili telefonske pozive u kojima se od Vlasnika traže osobni podaci ili podaci o karticama ili uređajima za autentifikaciju i ne preuzimati sumnjive dokumente s weba.
- čuvati u tajnosti i onemogućiti drugim osobama, uključujući i članove obitelji, pristup zaporkama, šiframa ili drugim ugovorenim postupcima registracije odnosno pristupa za izvršavanje transakcija na internetskim servisima (npr. Google/Apple Store, iTunes, Amazon itd), što se odnosi i na čuvanje odnosno onemogućavanje pristupa drugim osobama uređajima (računalo, mobitel, tablet i sl.) na kojima su pohranjeni navedeni podaci;
- na zahtjev prodajnog mjesta identificirati se na prodajnom mjestu valjanom identifikacijskom ispravom.

2.3. Banka jamči da PIN nije u njoj dokumentaciji.

2.4. Vlasnik je dužan koristiti Uređaj za identifikaciju i autorizaciju koji koristi temeljem Ugovora o korištenju RBA DIREKT servisa na način propisan u važećim Uputama za korištenje RBA DIREKT servisa koje su dostupne u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke kao i na službenoj web stranici Banke www.rba.hr, a o izmjeni i/ili dopuni kojih će Banka na primjereni način obavijestiti Vlasnika.

2.5. Nakon višekratnog unosa pogrešnog PIN-a, Token i mToken će se zaključati.

2.6. Zaključani Token/mToken moguće je otključati osobnim dolaskom Vlasnika u svakoj poslovnici Banke.

2.7. Banka će prilikom otključavanja Tokena/mTokena izvršiti identifikaciju Vlasnika.

2.8. Izvan radnog vremena poslovnice nije moguće otključavanje Tokena/mTokena.

2.9. U slučaju višekratnog unosa pogrešnog PIN-a u Čitač kartice, privremeno će biti onemogućen pristup RBA DIREKT servisu.

2.10. Gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje platnog instrumenta, kao i mobilnog uređaja na kojem je instaliran mToken, Vlasnik je dužan bez odgode prijaviti Banci i zatražiti blokadu pozivom na broj telefona 072 62 62 62 (za pozive iz inozemstva bira se broj +385 72 62 62 62 ili +385 1 6591 562) koji je dostupan od 00:00 do 24:00 sata.

2.11. Gubitak ili krađu Debitne kartice Vlasnik je dužan bez odgode prijaviti Banci, a ako je uz nju izgubljen ili ukraden i identifikacijski dokument, Vlasnik je dužan bez odgode krađu identifikacijskog dokumenta prijaviti Banci i MUP-u i dostaviti Banci potvrdu o tome.

2.12. Vlasnik izriječno potvrđuje da je upoznat s činjenicom da Banka snima sve telefonske razgovore koji se obavljaju u cilju blokade platnih instrumenata i da, u slučaju eventualnog spora između Vlasnika i Banke, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.

2.13. Vlasnik odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene izgubljenim ili ukradenim ili zloupotrijebljenim platnim instrumentom prije prijave Banci gubitka ili krađe ili zlouporabe do ukupnog iznosa od 50,00 EUR, osim ako:

- gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane transakcije,

- ako je neautorizirana transakcija posljedica radnje ili propusta zaposlenika Banke ili osobe na koju je Banka eksternalizirala aktivnosti,
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku krađi ili zlouporabi platnog instrumenta, u skladu sa zakonom,
- ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju,
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju.

Vlasnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije izvršene izgubljenim, ukradenim ili zloupotrijebljenim platnim instrumentom, ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza zaštite, čuvanja i/ili korištenja platnog instrumenta i/ili PIN-a, i/ili drugih njegovih sigurnosnih obilježja, sukladno zakonu i ovim Općim uvjetima, te ako nije prijavio gubitak ili krađu ili zloupotrebu sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

Krajnjom nepažnjom smatrat će se osobito, ali ne isključivo, svako nepoštivanje naprijed navedenih obveza korištenja i/ili čuvanja platnih instrumenata, sigurnosnih obilježja i ostalih podataka, zbog kojeg je došlo do zlouporabe, odnosno neovlaštenog korištenja platnog instrumenta, odnosno izvršenja neautorizirane platne transakcije.

- 2.14. Vlasnik ne odgovara za transakcije iz prethodnog stavka ako je transakcija izvršena nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi sukladno odredbama ovih Općih uvjeta osim ako je Vlasnik postupao prijevarno.
- 2.15. Vlasnik je isključivo odgovoran za pribavljanje i održavanje vlastite računalne opreme (hardver) te programske podrške (softver) koje koristi za pristup RBA DIREKT servisima. Vlasnik je svjestan te prihvaća činjenicu da su RBA internetsko i RBA mobilno bankarstvo usluge koje uključuju prijenos putem interneta ili telefona ili GSM uređaja, pa su stoga povezane s rizicima korištenja tih sredstava. Kako bi smanjio rizike povezane s korištenjem tih sredstava, Vlasnik je dužan pri korištenju ugovorenog RBA DIREKT servisa pridržavati se svih obveza propisanih ovim Općim uvjetima, Općim uvjetima za korištenje RBA DIREKT servisa za fizičke osobe, kao i svih sigurnosnih uputa Banke koje se odnose na korištenje servisa, bilo da su one sadržane u Općim uvjetima, Uputi za korištenje RBA DIREKT servisa, ili u bilo kojem drugom objavljenom dokumentu Banke koji se odnosi na sigurnost korištenja RBA DIREKT servisa, a koji dokumenti su dostupni na službenoj web stranici Banke www.rba.hr, O donošenju i/ili izmjeni Uputa za korištenje RBA DIREKT servisa, odnosno drugih dokumenata u kojima bi bile sadržane takve upute, Banka će na primjereni način obavijestiti Vlasnika.
- 2.16. Nepridržavanje obveza i sigurnosnih uputa iz prethodne točke smatrat će se krajnjom nepažnjom, te će za neautorizirane platne transakcije izvršene zbog takvog postupanja odnosno propusta odgovarati u cijelosti Vlasnik.
- 2.17. Banka jamči Vlasniku da je komunikacija putem usluga RBA internetskog/RBA mobilnog bankarstva kriptirana.
- 2.18. Ukoliko Vlasnik nakon prijave krađe ili gubitka pronađe Debitnu karticu ili Token, ne smije ih koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku te prerezanu Debitnu karticu odmah vratiti Banci.
- 2.19. Troškove učinjene pronađenom nevažećom Debitnom karticom snosi Vlasnik.
- 2.20. Oštećenu Debitnu karticu Vlasnik/Opunomoćenik je dužan osobno vratiti Banci ili prerezanu Debitnu karticu poslati poštom s pisanim zahtjevom za izdavanje nove Debitne kartice.
- 2.21. Banka će oštećenu Debitnu karticu poništiti i izdati novu.
- 2.22. Troškove koji nastanu gubitkom, krađom ili zlouporabom Debitne kartice, za koje se utvrdi da Banka nije odgovorna (npr. prijava, MUP-u i sudu, troškovi grafološkog vještačenja i drugi troškovi koji nastanu u slučaju neopravdane reklamacije) kao i troškove zamjene oštećene Debitne kartice, ukoliko su predviđeni Odlukom o visini naknada za usluge Banke, snosi Vlasnik.

3. BLOKADA PLATNIH INSTRUMENATA I OGRANIČENJE PRISTUPA RAČUNU PISP-U I AISP-U

3.1. Blokada platnog instrumenta

Banka je ovlaštena blokirati platni instrument u slučajevima:

- kada sumnja da je ugrožena sigurnost platnog instrumenta,
- kada sumnja na neovlašteno korištenje platnog instrumenta ili njegovo korištenje s namjerom prijevare,
- ako utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba propisa koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, te ako Vlasnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju koji su sukladno važećim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i/ili općim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa, potrebni za uspostavu i/ili nastavak poslovnog odnosa
- kada Banka ima dospjela nenaplaćena potraživanja prema Vlasniku po bilo kojem produktu u Banci
- na zahtjev Vlasnika.

3.2. Ograničenje pristupa računu PISP-u i AISP-u

Banka je ovlaštena određenom pružatelju usluge informiranja o računu ili pružatelju usluge iniciranja plaćanja uskratiti pristup računu na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup tog pružatelja usluga računu ili neovlašteno iniciranje transakcije ili pristup odnosno iniciranje transakcije s ciljem prijevare.

- 3.3. O namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta, odnosno ograničenja pristupa računu PISP-u ili AISP-u Banka će, osim ukoliko blokira platni instrument na zahtjev Vlasnika, obavijestiti Vlasnika ukoliko je to moguće, prije blokade odnosno ograničenja pristupa, a u suprotnom odmah nakon blokade odnosno ograničenja pristupa, pisanim putem na njegovu zadnju dostavljenu adresu putem usluga RBA internetsko/RBA mobilno bankarstvo, ukoliko je Vlasnik ujedno i korisnik jedne od navedenih usluga, i/ili telefonski ili putem SMS poruke, prema izboru Banke. Banka nije dužna obavještavati Vlasnika ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno propisima.

3.4. Opunomoćenik

Ukoliko je platni instrument izdan Opunomoćeniku na njega se primjenjuju sve odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na platne instrumente, s kojima ga je dužan upoznati Vlasnik Računa.

XIV. KOMUNIKACIJA

1. Komunikacija između Banke i Vlasnika obavlja se na hrvatskom jeziku, ukoliko između Banke i Vlasnika nije ugovoreno drugačije.
2. Sve obavijesti i priopćenja Vlasnik može dostaviti Banci na jedan od sljedećih načina: pisanim putem, osobnim dolaskom u bilo koju RBA poslovnicu u radno vrijeme poslovnice, telefonom preko Kontakt centra, a ukoliko je korisnik RBA DIREKT servisa, dostavom autoriziranih poruka putem ugovorenog servisa. Ova opća odredba ne odnosi se na obavijesti odnosno priopćenja za koja je izričito ugovoren određeni kanal komunikacije. U slučaju dostave pisanih obavijesti poštom, one se dostavljaju na uvodno naznačenu adresu sjedišta Banke.
3. Isprave i obavijesti koje dostavlja na stranom jeziku koji nije posebno ugovoren, Vlasnik dostavlja Banci u ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik.
4. Radi izvršavanja ugovorenih ili zakonskih obveza obavještavanja Vlasnika, Vlasnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o svakoj promjeni adrese ili drugog sporazumno utvrđenog kontakt podatka za dostavu obavijesti (npr. adresa elektroničke pošte i sl.).
5. Sve obavijesti koje Banka temeljem odredaba Okvirnog ugovora dostavlja poštom, smatraju se uredno dostavljenima ako su upućene na posljednju adresu o kojoj je Vlasnik obavijestio Banku.
6. O promjeni adrese ili drugog kontakt podatka Vlasnik može obavijestiti Banku na bilo koji od načina opisanih u točki 2. ove glave.
7. Vlasnik je upoznat da se telefonski razgovori obavljeni sa Kontakt centrom i Naplatom potraživanja Banke snimaju. Banka snima razgovore i pohranjuje snimke u svrhu osiguranja dokaza o postupanju po zahtjevu ili upitu Vlasnika; provjeri transakcija radi sprječavanja prijevara; blokadi platnih instrumenata; rješavanja eventualnog prigovora i/ili spora između Vlasnika i Banke; kontrole kvalitete i unapređenja usluge te u svrhu ispunjavanja zakonske obveze čuvanja svih zapisa o ostvarenim kontaktima, predloženim mjerama olakšanja otplate i dogovora s potrošačima koji imaju poteškoće u plaćanju. Vlasnik je prihvatom ovih Općih uvjeta suglasan da će se promjena kontakt podataka priopćena snimljenim telefonskim razgovorom smatrati valjano zaprimljenom obavijesti o promjeni, te da Banka može temeljem snimljenog telefonskog razgovora ažurirati podatke o njegovoj adresi, brojevima telefona, e-mail adresama, te ostale kontakt podatke, koje podatke Banka može koristiti kako bi mu dostavljala ugovorene i/ili obvezne obavijesti (uključujući i izvatke po računu), na jedan od sporazumno dogovorenih načina te kako bi mu se obraćala u svrhe marketinga, kada za to postoji pravna osnova.
8. Svaka šteta nastala pri slanju obavijesti putem pošte, telefaksa, elektroničke pošte ili nekog drugog sredstva daljinske komunikacije, a radi gubitka, kašnjenja, nesporazuma, pogrešaka i izmjena u prijenosu teretit će Vlasnika, ukoliko Banka može dokazati da je postupala s pažnjom dobrog gospodarstvenika i stručnjaka.
9. U smislu ovih Općih uvjeta, pod sporazumno utvrđenim načinom dostave i/ili obavještavanja, podrazumijeva se dostavljanje svih vrsta obavijesti, bilo ugovorenih ili propisanih zakonom, na način koji je Vlasnik odabrao odnosno ugovorio, a što podrazumijeva obavještavanje ili pisanim putem na adresu iz ugovora ili na drugu dostavljenu kontakt adresu Vlasnika ili dostavljanje obavijesti elektroničkom poštom ili putem RBA DIREKT servisa ili dostavljanjem obavijesti u poslovnicu Banke.
10. Ukoliko je Vlasnik ujedno korisnik RBA DIREKT servisa, za vrijeme trajanja ugovora o korištenju tog servisa smatrat će se da je kao sporazumno utvrđeni način dostave svih obavijesti odabrao RBA DIREKT servis, te će mu se sve obavijesti dostavljati putem tog servisa, sve dok ne ugovori sa Bankom neki od drugih načina obavještavanja iz prethodne točke.

11. U slučaju da Vlasnik odabere, poslovnicu Banke kao sporazumno utvrđen distribucijski kanal putem kojeg će primati obavijesti, obvezuje se da će se o poslovanju po svom računu, kao i o drugim obavijestima iz ove točke, informirati kod Banke neposrednim putem ili putem drugog distribucijskog kanala te nema pravo na prigovore koji bi proizašli iz odabranog načina i periodičnosti obavješćavanja.
12. U slučaju sumnje na prijevaru ili u slučaju stvarne prijave ili prijetnje sigurnosti Banka će obavijestiti Vlasnika, prema svom izboru, na bilo koji od kontakt podataka o kojima je Vlasnik obavijestio Banku (e-mail, telefon, mobitel), što uključuje, ali se ne ograničava na sporazumno utvrđeni način obavješćavanja iz ove točke.

XV. GUBITAK, KRAĐA I OŠTEĆENJE OSTALIH INSTRUMENATA RASPOLAGANJA SREDSTVIMA PO RAČUNU

1. Ostali instrumenti raspolaganja sredstvima po Računu mogu biti: bankovna kartica i štedna knjižica (dalje: instrumenti raspolaganja).
2. Gubitak ili krađu gore navedenih instrumenata raspolaganja Vlasnik je dužan bez odgode prijaviti Banci.
3. Ukoliko Vlasnik nakon prijave krađe ili gubitka pronađe instrument raspolaganja, isti ne smije koristiti već je o tome dužan obavijestiti Banku i odmah ga vratiti Banci radi poništenja.
4. Troškove koji nastanu gubitkom, krađom ili oštećenjem instrumenta raspolaganja (npr. prijava Banci, MUP-u i sudu, troškovi grafološkog vještačenja) snosi Vlasnik.
5. Oštećeni instrument raspolaganja Vlasnik je dužan vratiti Banci.
6. Oštećene instrumente raspolaganja Banka će poništiti i izdati nove.

XVI. BLOKADA I PLJENIDBA

1. Banka vrši blokadu Računa nakon saznanja o smrti Vlasnika, saznanja o gubitku ili krađi štedne knjižice te na temelju zaprimljenog naloga za izvršavanje osnove za plaćanje po Računu Vlasnika, koje dostavlja FINA sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, i eventualno druga tijela temeljem zakonskih ovlasti (npr. rješenje suda o određivanju prethodne ili privremene mjere).
Banka ima pravo blokirati Račun i ukoliko Vlasnik na zahtjev Banke ne dostavi u ostavljenom roku dokumentaciju koju je Banka zatražila u skladu sa točkom V.6. ovih Općih uvjeta. Nakon blokade Računa svi nalozi za plaćanje bit će odbijeni, uključujući i naloge koji su zadani prije blokade Računa, sa ugovorenim datumom izvršenja nakon blokade (npr. trajni nalozi, nalozi zadani putem RBA internetskog bankarstva/RBA mobilnog bankarstva i sl.)
Ako je po blokiranom Računu izdata debitna kartica, za vrijeme trajanja blokade Računa tu debitnu karticu nije moguće koristiti uz čitač kartice za pristup i zadavanje naloga putem RBA internetskog bankarstva.
2. Nakon saznanja o gubitku ili krađi kartice Računa, ako je uz karticu Računa izgubljen i identifikacijski dokument, Banka će Račun zatvoriti, te pozvati Vlasnika na sklapanje novog Okvirnog ugovora temeljem kojega će se otvoriti novi račun, na koji će biti preneseno u trenutku zatvaranja dosadašnjeg Računa zatečeno, pozitivno ili negativno stanje.
3. Ukoliko Banka temeljem zaprimljenog naloga za izvršavanje osnove za plaćanje provodi pljenidbu tražbine po Računu, pljenidba će se provesti do iznosa koji je potreban za namirenje tražbine ovrhovoditelja, dok sa preostalim sredstvima na predmetnom Računu Vlasnik može slobodno raspolagati.
4. Prekoračenje/okvirni kredit ne može se koristiti za podmirenje obveza temeljem zaprimljenih naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i eventualnim drugim propisima temeljem kojih se provodi ovrha na Računima.
5. Kako bi Vlasniku omogućila raspolaganje preostalim sredstvima po Računu, Banka će zaplijenjena sredstva izdvojiti na poseban račun.
6. Vlasnik je suglasan da Banka u tu svrhu u njegovo ime otvori račun izdvojenih sredstava za provedbu ovrhe i na taj račun prenese zaplijenjena sredstva sa kojima Vlasnik neće moći raspolagati.
7. Ako se zapljena provodi na multivalutnom računu, Vlasnik je suglasan da Banka može izvršiti konverziju deviza u eure po kupovnom tečaju Banke važećem na dan otkupa i tako dobiveni iznos u eurima prenijeti na račun izdvojenih sredstava za provedbu ovrhe.
8. Banka će sa zaplijenjenim sredstvima na računu izdvojenih sredstava postupati u skladu s Nalogom FINE.
9. Vlasnik i Banka su suglasni da se tako otvoreni račun izdvojenih sredstava za provedbu ovrhe može zatvoriti bez posebnog zahtjeva ili suglasnosti Vlasnika.
10. U slučaju gubitka poslovne sposobnosti Vlasnika, Banka po saznanju vrši blokadu Računa do postavljanja Skrbnika koji može raspolagati Računom.

XVII. PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA

1. Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom.
2. Vlasnik može otkazati Okvirni ugovor, i to:

- a) Ugovor o otvaranju i vođenju bilo kojeg računa uz koji je izdana debitna kartica, uz otkazni rok od 10 dana.
- b) Ugovor o otvaranju i vođenju bilo kojeg Računa uz koji je izdana bankovna kartica, Ugovor o otvaranju i vođenju a vista štednog računa, Ugovor o otvaranju i vođenju štednog računa te štednu knjižicu u svakom trenutku, bez otkaznog roka.
- c) Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa ako je ugovoren paket usluga, uz otkazni rok od 10 dana, bez obzira da li je izdana debitna kartica ili nije.

Otkazni rok iz podtočke a) i c) ove točke ne primjenjuje se ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatvaranje Računa u postupku prebacivanja.

3. Banka može otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 2 mjeseca.

4. Okvirni Ugovor se otkazuje pisanom izjavom upućenom drugoj ugovornoj strani, a otkazni rok počinje teći:

- kada otkazuje Banka danom predaje preporučene pošiljke na pošti,
- kada otkazuje Vlasnik, danom kada Vlasnik preda izjavu o otkazu neposredno Banci, u poslovnici ili u urudžbenom zapisniku, odnosno kada Banka zaprimi izjavu o otkazu poslanu poštom, u kojem slučaju potpis Vlasnika na izjavi mora biti ovjeren kod javnog bilježnika.

5. Pisanu izjavu o otkazu Banka dostavlja Vlasniku na zadnju adresu o kojoj je obavijestio Banku.

6. U slučaju otkaza uz otkazni rok, ugovor prestaje danom isteka otkaznog roka. U slučaju otkaza bez otkaznog roka, ugovor prestaje danom kad Banka zaprimi izjavu o otkazu.

7. Banka ima pravo raskinuti Okvirni ugovor, bez ostavljanja otkaznog roka:

- u slučaju povrede bilo koje ugovorne obveze od strane Vlasnika,
- ukoliko se Vlasnik ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos između Vlasnika i Banke,
- ukoliko Vlasnik poslovanjem po Računu narušava ugled Banke,
- ukoliko Vlasnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i/ili zakonodavstvu Europske unije i moralu društva,
- ukoliko Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma,
- ukoliko Banka posumnja na prijevarne radnje Vlasnika povezane s poslovanjem po računu na štetu Banke, njenih klijenata ili trećih osoba,
- ukoliko Vlasnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje Računa sukladno propisima i općim aktima Banke, uključujući i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje njegovog FATCA statusa, te izjave, suglasnosti i ostale obrasce sukladno FATCA¹ i CRS² regulativi, dokumentaciju za potrebe reguliranja svih obveza sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, odnosno dokumentaciju potrebnu za provođenje dubinske analize Klijenta sukladno pozitivnim propisima ili ako dostavi nepotpunu dokumentaciju te ako banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa.
- ukoliko Vlasnik ne izvrši plaćanje ili zakasni s plaćanjem bilo koje novčane obveze po ovom ili bilo kojem drugom poslovnom odnosu s Bankom te
- ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Vlasnik neće uredno ispunjavati obveze po Računu.

U tom slučaju Okvirni Ugovor prestaje danom predaje preporučene pošiljke sa pismenom obavijesti o raskidu Okvirnog ugovora na pošti.

8. Banka ima pravo raskinuti Okvirni ugovor pisanom izjavom koju dostavlja na način koji je Vlasnik odabrao za komunikaciju, bez ostavljanja otkaznog roka i zbog neostvarivanja prava iz Okvirnog Ugovora od strane Vlasnika.

9. Neostvarivanje prava iz Okvirnog ugovora nastaje kada:

- na Računima saldo (pozitivni ili negativni) ne prelazi iznos od 10 EUR ili protuvrijednost tog iznosa u stranoj valuti obračunato po srednjem tečaju Banke važećem na dan obrade i

¹FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) je Sporazum između Vlade Sjedinjenih Američkih Država i Vlade Republike Hrvatske u cilju unapređenja izvršenja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbe zakona FATCA. Provedba Sporazuma uređena je Zakonom o administrativnoj suradnji u području poreza.

²CRS (Common Reporting Standard) je zajednički standard za automatsku razmjenu informacija o financijskim računima sa ciljem oporezivanja financijske imovine povezane s drugom državom s kojom RH ima sklopljen sporazum o automatskoj izmjeni podataka. Automatska razmjena podataka u RH propisana je Zakonom o administrativnoj suradnji u području poreza.

- koji nisu imali prometa u najmanje zadnjih 12 mjeseci, s tim da se prometom ne smatra pripis kamata ili naplata naknade Banke i sl. troškovi, osim Računa vezanih uz oročeni depozit na koji će se izvršiti prijenos sredstava sa oročenog depozita.

10. Banka može raskinuti Okvirni ugovor o Osnovnom računu u sljedećim slučajevima:

- a) Ako se Vlasnik koristi Osnovnim računom u nezakonite svrhe
- b) Ako je Vlasnik u svrhu otvaranja Osnovnog računa dao netočne informacije, a na temelju točnih informacija Banka bi bila dužna odbiti zahtjev za otvaranje tog računa
- c) Ako po Osnovnom računu nije izvršena niti jedna transakcija u razdoblju duljem od 24 mjeseca neprekidno
- d) Ako Vlasnik više nema zakonito boravište u Europskoj uniji
- e) Ako je Vlasnik nakon otvaranja Osnovnog računa otvorio drugi račun za plaćanje putem kojega se može koristiti uslugama koje obuhvaća Osnovni račun

Kada Banka raskida Okvirni ugovor o Osnovnom računu zbog razloga opisanih u podtočkama a) ili b) ove točke, izjava o raskidu proizvodi pravne učinke trenutkom dostave obavijesti o raskidu Vlasniku. U slučaju raskida ugovora zbog razloga navedenih u podtočkama c), d) ili e) ove točke, Banka će pisanim putem obavijestiti Vlasnika o postojanju razloga za raskid i ostaviti mu rok od dva mjeseca za dostavu dokaza da je razlog otklonjen. Ako Vlasnik u ostavljenom roku ne dostavi navedeni dokaz, ugovor prestaje istekom dvomjesečnog roka.

11. Okvirni Ugovor prestaje i smrću Vlasnika Računa. U tom slučaju, Banka će isplatiti sredstva sa Računa temeljem pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju ili druge odluke nadležnog tijela kojom se odlučuje o sredstvima na Računu, nasljednicima iz pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju.

Sredstva se mogu isplatiti i davateljima uzdržavanja temeljem Ugovora o doživotnom ili dosmrtnom uzdržavanju sklopljenog s Vlasnikom, u sadržaju i formi prihvatljivom za Banku, te druge dokumentacije koju Banka zatraži u svrhu utvrđivanja i dokazivanja prava na isplatu sredstava.

12. Ako postoje dugovanja po Računu nakon smrti Vlasnika ista su dužni podmiriti nasljednici iz pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju.

13. U slučaju prestanka Okvirnog Ugovora, Vlasnik i Opunomoćenik dužni su vratiti Banci štednu knjižicu te na njen zahtjev Kartice Računa, druge platne instrumente, Uređaje i druge isprave i dokumente vezane uz poslovanje po Računu, kao i podmiriti sve obveze po Računu prema Banci i prema trećim osobama. Nakon prestanka ugovora Vlasnik je dužan, ukoliko Banka nije tražila povrat kartica, Kartice računa prerezati, u suprotnom je sam odgovoran za eventualnu zlouporabu Kartice.

14. Banka određuje postupak zatvaranja Računa nakon prestanka Okvirnog Ugovora.

15. Kada se Račun zatvara u postupku prebacivanja, tražbine po računu koji je predmet prebacivanja trebaju biti podmirene najkasnije na dan koji je na Punomoći naveden kao datum zatvaranja Računa. Uplate tražbina moraju biti vidljive na Računu najkasnije do 15 sati kako bi Banka mogla zatvoriti račun na datum naveden u Punomoći.

Ako je uplata vidljiva na Računu nakon tog vremena, Banka će Račun zatvoriti najkasnije idući radni dan u odnosu na dan koji je naveden u Punomoći. Ako tražbina po računu nije podmirena na dan koji je u Punomoći naveden kao datum zatvaranja Računa, Vlasnik može otkazati račun u skladu s točkom 2. ovog poglavlja Općih uvjeta.

XVIII. SANKCIJE I NEIZVRŠENJE NALOGA

U skladu s posebnim mjerama koje propisuju nadležna međunarodna tijela, međunarodne i embargo mjere, mjerodavno pravo, interne procedure i akti Banke, Banka zadržava pravo da ne uspostavi ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije i/ili onemogući raspolaganje sredstvima u slučaju kada se Vlasnik i/ili sudionik u transakciji nalazi na listi međunarodnih mjera ograničavanja i/ili međunarodnim sankcijskim listama Američke agencije za kontrolu inozemnih sredstava (OFAC) ili Europskoj sankcijskoj listi (EU), UN sankcijskoj listi, UK sankcijskoj listi (OFSI).

Zabrane utvrđene propisima o sankcijama odnose se i na neizravna plaćanja sankcioniranim osobama ili osobama ili pravnim subjektima iz država protiv kojih su usmjerene sankcije ili osobama ili pravnim subjektima za koje Banka ima saznanja da posluju ili obavljaju transakcije s državama protiv kojih su usmjerene sankcije, kao i plaćanja koja se vrše drugima, a u korist takvih osoba.

XIX. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Izmjene Okvirnog ugovora

- 1.1. Banka zadržava pravo izmjene Okvirnog ugovora. Ukoliko Banka izmijeni Okvirni ugovor, o tome će obavijestiti Vlasnika najmanje 2 mjeseca prije datuma početka primjene te izmjene, pisanim putem na zadnju adresu Vlasnika, o kojoj je Vlasnik obavijestio Banku, odnosno na drugi sporazumno utvrđeni način dostave ili obavještanja.
- 1.2. Ukoliko Vlasnik ne prihvati predložene izmjene, ima pravo otkazati Okvirni ugovor bez ikakve naknade s učinkom otkaza s bilo kojim datumom prije stupanja na snagu izmjena.

- 1.3. Ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Vlasnik ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrat će se da je prihvatio izmjene.
- 1.4. Obavijest o neprihvatanju izmjena i otkazu Okvirnog ugovora, Vlasnik dostavlja Banci pisanim putem, a Vlasnik koji je ujedno korisnik usluge RBA DIREKT može obavijest dostaviti autoriziranom porukom poslanom putem tog servisa.

2. Pritužbeni postupci i postupci mirenja

- 2.1. Vlasnik koji smatra da je Banka prekršila neku od odredaba ZPP-a koje se odnose na obveze informiranja Vlasnika (Glava II. ZPP-a) ili odredbe koje se odnose na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga (Glava III. ZPP-a), te ako smatra da je Banka prekršila neku od odredaba Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu može:
 - uputiti Banci prigovor, na koji je Banka dužna odgovoriti na način koji je sporazumno utvrđen za komunikaciju, i to u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno iznimno ako iz opravdanih razloga koji su izvan kontrole Banke to ne bude u mogućnosti, najkasnije u roku od 35 dana, ili
 - uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci,
 - pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, u kojem postupku je Banka dužna sudjelovati.Tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova navedena su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, kao npr. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, adresa web stranice: <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>.
- 2.2. Vlasnik koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 može:
 - uputiti Banci prigovor, na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, ili
 - uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci
- 2.3. Radi rješenja eventualnih sporova iz Okvirnog ugovora koji nastanu u vezi s primjenom odredaba ZPP-a, te u vezi sa primjenom Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 Vlasnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, a radi rješenja eventualnih sporova iz Okvirnog ugovora koji nastanu u vezi sa primjenom Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, Vlasnik može i pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova.
- 2.4. Mirenje se provodi sukladno Pravilniku o mirenju, a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

3. Sudska nadležnost i mjerodavno pravo

- 3.1. Ugovorne strane sporove će pokušati riješiti sporazumno. Ukoliko se radi rješenja sporova koji mogu proizaći iz odredaba Okvirnog ugovora pokrene postupak pred sudom, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.
- 3.2. Za tumačenje odredaba Okvirnog ugovora, kao i u slučaju spora primjenjuje se hrvatsko pravo.

4. Jezik i dostupnost Okvirnog ugovora

Okvirni ugovor sastavljen je na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom.

Banka će Vlasniku na njegov zahtjev postavljen tijekom trajanja okvirnog ugovora bez odgađanja dati odredbe Okvirnog ugovora, što uključuje ove Opće uvjete, zajedno sa dokumentima koji su u prilogu i čine njihov dio, i to putem RBA DIREKT servisa ukoliko je Vlasnik njegov korisnik ili putem e-mail-a ukoliko je ugovoren kao komunikacijski kanal ili u papirnatom obliku u poslovnici banke.

Ovi Opći uvjeti, zajedno sa dokumentima koji su u prilogu Općih uvjeta i čine njihov sastavni dio, objavljeni su i dostupni Vlasniku i na službenoj web stranici Banke www.rba.hr.

5. Prestanak izdavanja Tokena kao platnog instrumenta

Od 25.5.2018. Banka više ne izdaje Token. Vlasnik koji koristi Token kao uređaj za identifikaciju i autorizaciju, dostavljeni Token može koristiti sukladno odredbama ovih Općih uvjeta sve dok ne nastane razlog za zamjenu Tokena. U slučaju zahtjeva za zamjenu Tokena, Banka će Vlasniku umjesto Tokena izdati Čitač kartice, mToken ili drugi uređaj koji će imati u ponudi sukladno Okvirnom ugovoru kojim je regulirano korištenje RBA DIREKT servisa.

6. Prestanak otvaranja Kunskog a vista štednog računa

Od 26.4.2021. Banka više ne sklapa nove Ugovore o otvaranju i vođenju kunskog a vista štednog računa.

7. Stupanje na snagu

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 1.8.2025. godine.