

# Opći uvjeti poslovanja za jednokratne platne transakcije za fizičke osobe

(Datum primjene: 20.10.2023.)



## I. OPĆE ODREDBE

- Općim uvjetima poslovanja za jednokratne platne transakcije (u nastavku teksta: Opći uvjeti) uređuju se prava i obveze korisnika platne usluge i Banke u pogledu izvršavanja jednokratne platne transakcije.
- Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Banka	<p>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: <a href="mailto:info@rba.hr">info@rba.hr</a> INFO web: <a href="http://www.rba.hr">www.rba.hr</a></p> <p>Banka je upisana kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem upisa MBS: 080002366, OIB: 53056966535. Sve poslovнице Banke navedene su na službenoj internetskoj stranici Banke <a href="http://www.rba.hr">www.rba.hr</a></p> <p>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.</p>
Korisnik platne usluge	Potrošač – platitelj koji daje Nalog za plaćanje, a koji nema otvoren transakcijski račun u Banci odnosno ne koristi transakcijski račun za izvršenje te platne transakcije.
Potrošač	Korisnik platne usluge koji je fizička osoba, a koji djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnoga zanimanja.
Jednokratna platna transakcija	Platna transakcija kojom Korisnik platne usluge traži izvršavanje Naloga za plaćanje pri čemu se za njegovo izvršenje ne koristi transakcijski račun.
Jedinstvena identifikacijska oznaka	Broj računa s konstrukcijom prema međunarodnoj normi ISO 13616.
Ugovor	Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji (u nastavku teksta: Ugovor) čine ovi Opći uvjeti, Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe (u nastavku teksta: Terminski plan) i Naknade u poslovanju sa fizičkim osobama, koji su dostupni u poslovnicama Banke i na službenoj internetskoj stranici Banke. Ukoliko se Nalog za plaćanje podnosi na izvršenje Financijskoj agenciji na njegovo izvršenje se, umjesto Naknada u poslovanju sa fizičkim osobama, primjenjuje Cjenik Financijske agencije.
Nalog za plaćanje (u nastavku teksta: Nalog)	Instrukcija kojom Korisnik platne usluge od Banke traži izvršenje jednokratne platne transakcije.
Nacionalna platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje samo Banka ili Banka i još jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj
ZPP	Zakon o platnom prometu sa svim izmjenama i dopunama
Financijska agencija (u daljnjem tekstu: FINA)	Pravna osoba sa sjedištem u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 70, koja zaprima i izvršava Naloga u ime i za račun Banke u nacionalnom platnom prometu u kunama pod uvjetima i na način uređen ovim Općim uvjetima. Osnivač FINE je Republika Hrvatska i njezino ustrojstvo i način rada uređeni su Zakonom o Financijskoj agenciji te propisima usvojenim na osnovi Zakona o Financijskoj agenciji.

3. Osobne podatke Korisnika platnih usluga 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 Korisnika platnih usluga 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 Korisniku platnih usluga, nalaze se u "Pravilima postupanja Raiffeisenbank Austria d.d. s osobnim podacima" (dalje: Pravila), koja su dostupna na službenoj internetskoj stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr) i u poslovnicama Banke. Prihvatom ovih Općih uvjeta Korisnik platnih usluga potvrđuje da je kroz Pravila od Banke dobio sve navedene informacije.
4. 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 prosljediti 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.

## II. NALOG ZA PLAĆANJE

### Zadavanje Naloga

5. Nalog se zadaje u papirnatom obliku u poslovnici Banke kao gotovinska uplata neposredno od Korisnika platnih usluga uz njegovu obveznu identifikaciju propisanim identifikacijskim osobnim dokumentima. Platitelj može dati Nalog u poslovnici u okviru svoje poslovne sposobnosti. Nalog se može zadati i u poslovnici FINE, ako se plaćanje izvršava u korist računa koji se vode u Banci. Fina zaprima i izvršava Naloga u ime i za račun Banke, pod istim uvjetima kao i Banka, osim ako nije ovim Uvjetima drugačije navedeno.

### Primitak Naloga

6. Zaprimljene Naloga Banka izvršava u skladu s Terminskim planom.
7. Ako Banka primi Nalog nakon vremena koje je u Terminskom planu određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga smatrat će se da je Nalog primila sljedećega radnog dana te će se prema tom vremenu određivati prava i obveze Banke i Korisnika platne usluge.

### Obvezni elementi Naloga

8. Nalog mora sadržavati najmanje sljedeće elemente:
    - ime platitelja
    - jedinstvena identifikacijska oznaka primatelja plaćanja/broj računa
    - oznaka valute
    - iznos
    - datum izvršenja
    - opis plaćanja
    - model i po potrebi poziv na broj primatelja plaćanja
    - suglasnost/potpis
  9. Model i po potrebi poziv na broj primatelja plaćanja obvezni su elementi Naloga u nacionalnim platnim transakcijama, i to:
    - 9.1. Kada se 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;
    - 9.2. za ostale uplate u Nalogu su obvezni model i poziv na broj ako 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.

### **Suglasnost za izvršenje Naloga**

10. Suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se potpisom Naloga u poslovnici Banke. Suglasnost se daje nakon izvršenja, potpisom na potpisnoj pločici. Iznimno, ako nije moguće dati suglasnost potpisom na potpisnoj pločici (primjerice odbijanje autorizacije putem potpisne pločice), Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije nakon izvršenja platne transakcije, potpisom ispisanog dokumenta. Suglasnost za izvršenje Naloga u poslovnoj mreži FINE daje se trenutkom podnošenja svakoga pojedinačnog Naloga čime Korisnik platne usluge potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, vremenom njegovog izvršenja i pripadajućim naknadama te je na taj način između Korisnika platne usluge i Banke zaključen Ugovor.
11. Potpisom Naloga zadanog u poslovnici Banke koji sadrži sve obvezne elemente iz točke 8., Korisnik platne usluge dao je suglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije čime potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom i pripadajućim naknadama te je na taj način između Korisnika platne usluge i Banke zaključen Ugovor.

### **Uvjeti i maksimalan rok izvršenja Naloga**

12. Banka će izvršiti Nalog u skladu s objavljenim Terminskim planom, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:
  - Nalog sadrži obvezne elemente,
  - Korisnik platne usluge osigurao je pokriće za izvršenje cjelokupnoga Naloga u zatraženoj valuti i za naknadu Banke,
  - Korisnik platne usluge dao je suglasnost za njegovo izvršenje,
  - Za izvršenje Naloga ne postoje zakonske prepreke.
13. Sve informacije o platnoj transakciji, Banka će Korisniku platne usluge dati na Potvrdi o transakciji.
14. U slučaju da Korisnik platne usluge navede pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku/broj računa primatelja plaćanja odnosno bilo koji obvezni element Naloga, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje Naloga.
15. Ako je Korisnik platne usluge osim jedinstvene identifikacijske oznake/broja računa Banci dao i druge informacije u pogledu primatelja plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje Naloga u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom/brojem računa koje je naveo Korisnik platne usluge.

### **Odbijanje Naloga**

16. Banka će odbiti izvršenje Naloga u slučaju neispunjenja uvjeta iz točke 12. ovih Općih uvjeta. Nalog se neće izvršiti ni ako je u međuvremenu zatvoren račun primatelja plaćanja.
17. 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 odbije izvršenje transakcije u slučaju kada se Potrošač 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.
18. O odbijanju i razlozima odbijanja Naloga, kao i o postupcima za ispravljanje pogrešaka koji su doveli do odbijanja Naloga, Banka će obavijestiti Korisnika pri samom podnošenju Naloga.

### **Opoziv Naloga**

19. Korisnik platne usluge ne može opozvati Nalog koji je predao Banci na izvršenje ako se Nalog sukladno Terminskom planu izvršava odmah po primitku.  
U slučaju da je Nalog predan Banci na izvršenje nakon vremena koje je u Terminskom planu određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga, Korisnik platne usluge koji je zadao Nalog, može ga opozvati do kraja toga radnog dana ako Banci predoči izvornik Naloga, izvornik Potvrde o transakciji i identifikacijski dokument.

### III. ZAVRŠNE ODREDBE

#### **Pritužbeni postupci i postupci mirenja**

20. Korisnik platne usluge koji smatra da je Banka prekršila neku od odredaba ZPP-a koje se odnose na obveze informiranja Korisnika platne usluge ili odredbe koje se odnose na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga može:
- uputiti Banci prigovor, na koji je Banka dužna odgovoriti 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,
  - 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>.
21. Korisnik platne usluge koji podnosi prigovor Banci, obvezan je priložiti izvornik Naloga i Potvrde o transakciji.

#### **Sudska nadležnost i mjerodavno pravo**

22. Ugovorne strane sporove će pokušati riješiti sporazumno. U slučaju da ne postignu sporazumno rješenje, ugovaraju nadležnost suda u Zagrebu te primjenu prava Republike Hrvatske.

#### **Stupanje na snagu**

23. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 20.10.2023.