



# OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA KORIŠTENJE USLUGA RBA INTERNETSKOG I RBA MOBILNOG BANKARSTVA I ELEKTRONIČKE POŠTE ZA KLIJENTE PRIVATNOG BANKARSTVA FRIEDRICH WILHELM RAIFFEISEN

## I. OPĆENITO O USLUZI

1. Ovim Općim uvjetima reguliraju se prava, obveze i uvjeti korištenja usluga RBA Internet bankarstva i dostave naloga elektroničkom poštom koje Banka pruža i omogućava klijentima Privatnog bankarstva Friedrich Wilhelm Raiffeisen (u daljnjem tekstu: PB). Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa odredbama pojedinačnih ugovora koje je Klijent sklopio s Bankom, a kojima je regulirano pružanje različitih bankovnih i/ili financijskih usluga koje Banka Klijentima pruža i u sklopu PB, a kojima Klijent može pristupiti putem RBA Internetskog i RBA mobilnog bankarstva i elektroničkom poštom. Postupanje po nalogima dostavljenim kroz poruke RBA Internetskog i RBA mobilnog bankarstva i elektroničkom poštom je jedna od pogodnosti namijenjenih klijentima PB, a preduvjet za korištenje iste je ugovorena usluga RBA Internetskog i/ili RBA mobilnog bankarstva ili, u slučaju elektroničke pošte, potpisan Prilog 1 – Komunikacijski podaci za izvršavanje i korištenje dodatnih kanala dostave naloga za plaćanje u Banku, koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.
2. Ovi Opći uvjeti nadopunjuju odnosno mijenjaju odredbe ugovora za druge usluge Banke koji su Klijent i Banka sklopili ili koje će sklopiti te u slučaju nepodudarnosti odredbi kojima su regulirane druge usluge Banke koje Klijent koristi ili će koristiti, odredbe Ugovora o korištenju usluge Privatnog bankarstva Friedrich Wilhelm Raiffeisen te ovih Općih uvjeta će imati prednost.

## II. DEFINICIJE

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Banka	Raiffeisenbank Austria d.d. Magazinska cesta 69 10000 Zagreb Hrvatska Info Tel: +385 1 5575 962  Fax: +385 1 4604 900  INFO e-mail: fwr@rba.hr  INFO web: www.rba.hr
-------	--



Privatno bankarstvo ili PB	Označava uslugu Privatnog bankarstva Friedrich Wilhelm Raiffeisen.
Račun za plaćanje (dalje: Račun)	Račun fizičke osobe otvoren kod Banke koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija.
Okvirni ugovor	Ugovor temeljem kojega je otvoren klijentov Račun u Banci.
Klijent	Fizička osoba koja je potrošač i koja je klijent PB
Nalog za plaćanje	Instrukcija kojom Klijent od Banke traži izvršenje platne transakcije.
Platna transakcija	Polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Klijent.
Jednokratna zaporka	Identifikacijski broj poznat isključivo Klijentu koji ga koristi za autorizaciju platnih transakcija te identifikaciju, a koji se generira pomoću tokena, mTokena, cap čitača ili drugog uređaja kojega Klijentu izda Banka.
Radno vrijeme PB	Od 09:00 – 16:00 sati svaki dan osim subote, nedjelje i zakonom određenih blagdana.
RBA Internetsko bankarstvo	Usluga On-line 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 On-line bankarstva Banke kojemu se pristupa putem aplikacije koja se instalira na mobilni uređaj, i koja omogućuje autorizirani način komunikacije s Bankom te cijeli niz bankarskih usluga.



### III. NALOZI ZA PLAĆANJE

Osim prava i obveza koje za ugovorne strane proizlaze iz Okvirnog ugovora, Banka Klijentima PB omogućuje i dodatne pogodnosti kako slijedi:

#### 1. Zadavanje Naloga za plaćanje

Osim standardnih načina zadavanja Naloga za plaćanje u papirnatom ili elektronskom obliku u poslovnicu Banke, putem trajnog naloga, na bankomatu, na EFT POS uređaju, putem On-line bankarstva (RBA Internetsko bankarstvo i RBA mobilno bankarstvo) koji podržavaju takvu funkcionalnost, Klijent PB Nalog za plaćanje može zadati Banci putem autoriziranog zahtjeva ili poruke kroz RBA Internetsko bankarstvo, putem zahtjeva ili poruke kroz RBA mobilno bankarstvo kao i korištenjem elektroničke pošte. Putem poruke kroz RBA mobilno bankarstvo moguće je izvršiti samo transakcije kupoprodaje valuta po povlaštenom tečaju.

#### 2. Primitak Naloga za plaćanje

Naloga za plaćanje zadane porukom elektroničkom poštom ili putem autorizirane poruke putem RBA Internetskog ili RBA mobilnog bankarstva PB izvršava u vremenu kako je niže navedeno, dok za sve ostale načine plaćanja važi trenutno važeći, Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe koji je javno objavljen na [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

<b>KUNSKI PLATNI PROMET</b> – nacionalne platne transakcije u kunama		Vrijeme primitka	Datum valute
<b>1.</b>	<b>Plaćanje na račune izvan RBA</b>		
<b>1.1.</b>	Nalog za plaćanje u druge hrvatske banke putem sustava NKS	do 14:30	isti dan
		iza 14:30	slijedeći radni dan
<b>2.</b>	<b>Plaćanje na račune unutar RBA</b>	radno vrijeme PB	isti dan

<b>DEVIZNI PLATNI PROMET</b> – nacionalne i prekogranične platne transakcije u zemlje unutar jedinstvenog SEPA područja u valuti EUR i valuti zemlje unutar jedinstvenog SEPA područja		Vrijeme primitka	Datum izvršenja	Datum valute
<b>3.</b>	<b>Plaćanje na račune izvan RBA</b>			
3.1.	Nalog za plaćanje u druge hrvatske banke/ inozemstvo u valuti EUR	do 13:00	isti dan	isti dan
		iza 13:00	sljedeći radni dan	1 radni dan
3.2.	Nalog za plaćanje u druge hrvatske banke/ inozemstvo u ostalim valutama, osim EUR	radno vrijeme PB	isti dan	1 radni dan
<b>4.</b>	<b>Plaćanje na račune unutar RBA</b>			
4.1.	Nalog za plaćanje u korist računa fizičkih i pravnih osoba	radno vrijeme PB	isti dan	isti dan



DEVIZNI PLATNI PROMET – međunarodne platne transakcije (ne odnosi se SEPA područja)		Vrijeme primitka	Datum izvršenja	Datum valute
<b>5.</b>	<b>Plaćanje na račune u inozemstvo</b>			
5.1.	Nalog za plaćanje u inozemstvo	radno vrijeme PB	isti dan	1 radni dan

**RADNI DAN** – dan na koji posluje Banka/PB, te NKS i HSVP, osim subote, nedjelje i praznika

**DATUM VALUTE** – datum odobrenja računa Banke primatelja

SEPA: Trenutni popis zemalja jedinstvenog SEPA područja naveden je u važećem Terminskom planu izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe koji je javno objavljen na [www.rba.hr](http://www.rba.hr).  
<https://www.rba.hr/documents/20182/24371/Terminski%20plan%20izvr%C5%A1enja%20platnih%20transakcija%20za%20fizi%C4%8Dke%20osobe/b8a410aa-e6c4-2f3c-9dbb-01b3307c3c7e>.

Za prekogranične i međunarodne platne transakcije Banka osigurava rok izvršenja koji je određen ovim Općim uvjetima u pravilu samo do prve banke koja sudjeluje pri posredovanju, odnosno izvršenju Naloga za plaćanje. Stvarni rok odobrenja računa primatelja ovisi o pravilima banke primatelja i zakonodavstvu zemlje primatelja.

Za potrebe Izvršenja platnih transakcija, radnim danom se smatra dan na koji posluje Banka te klirinški sustavi (npr. NKS, HSVP i dr.) osim subote, nedjelje i blagdana, a datum valute predstavlja datum odobrenja računa Banke primatelja plaćanja.

Ako Banka primi Nalog za plaćanje nakon vremena koje je određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga za plaćanje ili na neradni dan, smatrat će se da je Nalog za plaćanje primila sljedećeg radnog dana te će se prema tom vremenu određivati prava i obveze Banke i Klijenta.

### Izvršenje Naloga za plaćanje

Banka će izvršavati Naloge za plaćanje Klijenta zaprimljene elektroničkom poštom odaslanom na adresu **fwr@rba.hr** i putem autorizirane poruke zaprimljene putem RBA Internetskog ili RBA mobilnog bankarstva u skladu sa sklopljenim Okvirnim ugovorom temeljem kojega je Banka Klijentu otvorila račun za plaćanje na teret kojega se Nalog za plaćanje izvršava te ovim Općim uvjetima ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako Nalog za plaćanje kojega Klijent da Banci sadrži sve elemente propisane Okvirnim ugovorom koji su Banci potrebni da bi isti izvršila.
- ako je Klijent na dan izvršenja Naloga za plaćanje na računu na teret kojega se Nalog za plaćanje izvršava osigurao raspoloživa sredstva za izvršenje cjelokupnog Naloga za plaćanje u zatraženoj valuti, uključujući i naknade Banke.
- ako je Klijent na ugovoreni način dao suglasnost za izvršenje Naloga za plaćanje.
- ako za izvršenje Naloga za plaćanje ne postoje zakonske ili drugim propisom određene prepreke.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije Klijent daje prije izvršenja transakcije, slanjem Banci autorizirane poruke putem RBA Internetskog bankarstva nakon što je sam pristupio navedenoj usluzi. Autorizirana poruka sadrži zahtjev za provedbom transakcije i sve elemente potrebne za provedbu transakcije. Poruka se autorizira primjenom postupka autorizacije ugovorenog Ugovorom o korištenju RBA direkt servisa. Odašiljanje Banci autorizirane poruke putem RBA Internetskog bankarstva, te odašiljanje poruke putem RBA mobilnog bankarstva kojom se zadaje nalog za kupoprodaje valuta po



povlaštenom tečaju predstavlja suglasnost Klijenta danu Banci za provedbu tako zaprimljenog Naloga za plaćanje, a transakcija provedena nakon tako dobivene suglasnosti smatra se autoriziranom.

Nalog za plaćanje kojeg Klijent dostavlja Banci elektroničkom poštom daje se na način da se svi elementi naloga za plaćanje pošalju Banci na izvršenje s adrese elektroničke pošte koju je Klijent u tu svrhu prijavio Banci. Po zaprimanju poruke elektroničke pošte u kojoj je sadržan nalog za plaćanje, Banka će autentičnost takve poruke te suglasnost za provedbu naloga zatražiti pozivanjem Klijenta na broj telefona prijavljen za tu svrhu, a transakcija provedena nakon tako dobivene suglasnosti smatra se autoriziranom.

Temeljem poruke elektroničke pošte uz telefonsku potvrdu te snimani telefonski kontakt Klijenta i Banke ukoliko joj to bude moguće, Banka može postupiti i po drugim instrukcijama i zahtjevima Klijenta, kao što je to zahtjev za kupoprodajom valuta, provedba FX transakcije, a sve u skladu s instrukcijama dobivenim putem elektroničke pošte i vlastitim mogućnostima. Svaka usluga koju Klijent zatraži putem elektroničke pošte uz povratni telefonski kontakt od strane Banke, a čije izvršenje rezultira promjenom po nekom od Računa Klijenta, mora se zatražiti putem fiksne snimane telefonske linije, u skladu s prethodnom alinejom. Ujedno autorizirana poruka putem RBA Internetskog bankarstva odnosno poruka dostavljena putem RBA mobilnog bankarstva predstavlja autoriziran način komunikacije Banke s klijentom i isto tako omogućuje pouzdanu identifikaciju Klijenta te će Banka, ukoliko joj to bude moguće, postupiti i po drugim instrukcijama i zahtjevima klijentima zatraženim putem autorizirane poruke kroz RBA Internetsko bankarstvo odnosno poruke kroz RBA mobilno bankarstvo.

Klijent je odgovoran za zadavanje ispravnog Naloga za devizno plaćanje u skladu sa zakonskim propisima koji reguliraju devizno poslovanje. Ako je Klijent, osim broja računa, Banci dao i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje Naloga za plaćanje u skladu s brojem računa kojega je Klijent naveo. Ukoliko Banka primijeti nesuglasje u pogledu broja računa i naziva primatelja plaćanja, o eventualno uočenoj razlici će nastojati obavijestiti Klijenta bez odlaganja.

### **Odbijanje izvršenja Naloga za plaćanje**

Ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje Naloga za plaćanje dostavljenog Banci elektroničkom poštom ili putem autorizirane poruke RBA Internetskim bankarstvom odnosno poruke RBA mobilnim bankarstvom u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, Banka će odbiti njegovo izvršenje te će o odbijanju obavijestiti Klijenta telefonskim putem, porukom dostavljenom u Inbox RBA Internetskog bankarstva ili porukom upućenom Klijentu elektroničkom poštom na adresu određenu za korespondenciju.

### **Opoziv Naloga za plaćanje**

Klijent ne može opozvati Nalog za plaćanje nakon što ga je Banka zaprimila, osim kada Nalog za plaćanje nije odmah izvršen jer je zaprimljen nakon vremena koje je u ovim Općim uvjetima određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga. U tom slučaju Nalog za plaćanje se može opozvati do kraja tog radnog dana, na isti način na koji je i zadan.

## **IV. KONTAKTI I IZVJEŠĆIVANJE**

Klijent može kontaktirati svog privatnog bankara na ugovoreni broj telefona svakog radnog dana u vremenu od 08:30 do 16:30 sati. Ako je tako ugovoreno privatni bankar Klijenta može biti i isključivi kontakt Klijenta i Banke, u kojem slučaju Klijent može kontaktirati svog privatnog bankara u vezi bilo koje usluge koju mu Banka pruža ili koju želi ugovoriti, a Banka će Klijenta kontaktirati isključivo putem privatnog bankara.



Klijent može u vremenu od 08:30 do 16:30 svakog radnog dana, putem poruke elektroničke pošte ili autoriziranom porukom putem RBA Internetskog ili RBA mobilnog bankarstva zatražiti i dobiti određena izvješća o stanju svojih računa, vrijednosnih papira, depozita i sl. Zatraženo izvješće Banka će dati samo Klijentu koji se valjano identificira temeljem poruke elektroničke pošte uz povratni snimani telefonski kontakt Klijenta i Banke ili putem autorizirane poruke putem RBA Internetskog ili RBA mobilnog bankarstva.

## **V. SIGURNOSNI KONCEPT**

Klijent je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zlouporabe, a naročito čuvati token, mToken cap čitač ili druge uređaje koje je Klijentu izdala Banka, tajnost PIN-a za korištenje tokena i mTokena, cap čitača te ostalih identifikacijskih podataka, tajnost jednokratnih zaporki koje generiraju navedeni uređaji, kao i svih drugih sigurnosnih obilježja kao i brinuti o tome da, uređaji i PIN-ovi za korištenje istih niti druga sigurnosna obilježja ne dođu u posjed treće osobe. Ako Klijent posumnja da je netko saznao njegov PIN za korištenje uređaja i usluga dužan ga je bez odgađanja promijeniti. Klijent je dužan bez odlaganja obavijestiti Banku o eventualnom gubitku ili krađi mobilnog uređaja kojeg je Banci prijavio za potvrdu provedbe transakcija koje se zadaju temeljem ovih Općih uvjeta.

Sav rizik zlouporabe identifikacijskih podataka, jednokratne zaporke, PIN-a te gubitka ili krađe prijavljenog mobilnog uređaja, snosi isključivo Klijent. Banka jamči da PIN za korištenje tokena, mTokena, cap čitača i ostalih uređaja nije u njenoj dokumentaciji.

## **VI. NAKNADE**

Za transakcije koje Klijent zadaje u skladu s ovim Općim uvjetima, Banka obračunava i naplaćuje naknadu i stvarne troškove, na isti način kao i do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, odnosno primjenom tarife koja je sastavni dio Okvirnog ugovora za naloge zadane elektroničkom poštom ili korištenjem autoriziranih poruka RBA Internetskog ili RBA mobilnog bankarstva., Banka obračunava i naplaćuje naknadu i stvarne troškove sukladno Naknadama za poslovanje s fizičkim osobama u poslovnici Banke.

Klijent je suglasan i ovlašćuje Banku da može, bez bilo koje njegove naknadne suglasnosti ili privole, navedene naknade i troškove naplatiti na teret novčanih sredstava Klijenta koja se vode kod Banke.



## VII. ZAVRŠNE ODREDBE

### Izmjene Ugovora

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta. Ukoliko Banka izmijeni Opće uvjete, o tome će obavijestiti Klijenta najmanje 2 mjeseca prije datuma početka primjene te izmjene, pisanim putem na zadnju adresu Klijenta, o kojoj je Klijent obavijestio Banku, odnosno na drugi način koji su Klijent i Banka ugovorili za komunikaciju i dostavu izvješća.

Ako Klijent ne prihvati predložene izmjene, ima pravo otkazati Ugovor o korištenju usluge PB bez ikakve naknade.

Ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Klijent ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrat će se da je prihvatio izmjene.

Obavijest o neprihvatanju izmjena i otkazu Ugovora, Klijent dostavlja Banci pisanim putem, a Klijent koji je ujedno korisnik usluge RBA Internetskog ili RBA mobilnog bankarstva može obavijest dostaviti autoriziranom porukom poslanom putem te usluge.

### Odgovornost

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost pružanja usluga elektroničkom poštom ili usluga izvršenja naloga dostavljenih porukama putem RBA Internetskog ili RBA mobilnog bankarstva klijentima PB u slučajevima kada nastupe izvanredne i nepredvidive okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati, a koje predstavljaju objektivne smetnje za obavljanje predmetnih usluga.

Smetnjama se smatraju svi događaji koji otežavaju ili onemogućavaju pružanje usluga postupanja po porukama dostavljenim putem RBA Internetskog ili RBA mobilnog bankarstva ili elektroničkom poštom, a koji su prouzročeni djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza ili drugih komunikacijskih kanala, radnje i propisa bilo kojeg državnog ili drugog ovlaštenog tijela kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje, SKDD, Nacionalnog klirinškog sustava ili kojeg drugog klirinškog sustava koji se koristi za provedbu naloga ili SWIFT-a, nemar, namjerno loše upravljanje, propust, nesposobnost za plaćanje ili stečaj nekog od središnjih institucija ili obračunskih agencija koje upravljaju središnjim sustavom prometa Financijskih instrumenata koji su izvan kontrole Banke.

Ako se kupoprodaja valuta dogovara putem elektroničkom poštom ili autoriziranom porukom putem RBA Internetskog ili porukom putem RBA mobilnog bankarstva, sve rizike povezane s takvim načinom zaključivanja transakcije kao što su greške u prijenosu snosit će Klijent, osim ako se ne dokaže da je takva greška prouzročena grubom nepažnjom ili namjerno skrivljenom radnjom Banke.



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

Ugovorne strane će sve sporove pokušati riješiti sporazumno. Ukoliko se radi rješenja sporova koji mogu proizaći iz odredaba ovog Ugovora pokrene postupak pred sudom, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

Za tumačenje odredbi ovog Ugovora, kao i u slučaju spora primjenjuje se hrvatsko pravo, isključujući odredbe o sukobu zakona.

### **Nazivi pojedinih dijelova**

Nazivi pojedinih dijelova ovih Općih uvjeta služe samo radi lakšeg snalaženja i nemaju utjecaja na njihovo tumačenje.

### **Ostale odredbe**

Ako se naknadno ustanovi da je neka odredba ovih Općih uvjeta ništetna, to neće imati utjecaj na ostale odredbe koje ostaju na snazi, a strane će ništetnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućnoj mjeri sadržajno odgovarati odredbi za koju je ustanovljeno da je ništetna.

Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se važeći zakonski i podzakonski propisi, te interni akti Banke, zajedno sa svim eventualnim izmjenama i dopunama.

### **Stupanje na snagu**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 25.01.2022.godine.