

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA KORIŠTENJE RBA DIREKT SERVISA ZA KLIJENTE PRIVATNOG BANKARSTVA



## I. PODRUČJE PRIMJENE

1. Ovim Općim uvjetima reguliraju se prava, obveze i uvjeti korištenja usluge RBA Direkt servisa koje Banka pruža i omogućava klijentima Privatnog bankarstva (u daljnjem tekstu PB).
2. 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 koje klijent može zatražiti putem RBA Direkt servisa.
3. Postupanje po nalogima dostavljenim kroz poruke RBA Direkt servisa jedna je od pogodnosti namijenjenih klijentima PB, a preduvjet za korištenje iste je ugovoren RBA Direkt servis.

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio korištenja usluge Privatnog bankarstva.

## II. DEFINICIJE

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: <a href="mailto:info@rba.hr">info@rba.hr</a> INFO web: <a href="http://www.rba.hr">www.rba.hr</a> 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 <a href="http://www.rba.hr">www.rba.hr</a> . 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.
Privatno bankarstvo ili PB	Označava uslugu Privatnog bankarstva
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.
Okvirni ugovor	Ugovor 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.

RBA DIREKT servis	RBA DIREKT servisi putem kojih Banka kao pružatelj računa klijentu omogućuje korištenje usluga povezanih s računom putem RBA internetskog bankarstva i/ili putem RBA mobilnog bankarstva.
Radno vrijeme PB	Od 08:00 – 16:00 sati svaki dan osim subote, nedjelje i zakonom određenih blagdana.
EU	Europska Unija
EZ	Europska Zajednica
SKDD	Središnje klirinško depozitarno društvo
ZPP	Zakon o platnom prometu

### 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 obliku u poslovnici Banke, putem trajnog naloga, putem izravnog terećenja, na bankomatu, na EFT POS uređaju koji podržavaju takvu funkcionalnost, klijent PB Nalog za plaćanje može zadati Banci putem autorizirane poruke kroz RBA DIREKT servis (RBA Internetsko bankarstvo i/ili RBA mobilno bankarstvo).

#### 2. Primitak Naloga za plaćanje

Naloga za plaćanje zadane putem autorizirane poruke putem RBA DIREKT servisa Banka će preuzeti i izvršavati sukladno Terminskom planu izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe, koji je sastavni dio Okvirnog ugovora, a na snazi je od 20.10.2023. i javno je objavljen na [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

#### 3. Izvršenje Naloga za plaćanje

Banka će izvršavati Naloga za plaćanje klijenta zaprimljene kroz autoriziranu poruku kroz RBA DIREKT servis, u skladu sa sklopljenim Okvirnim ugovorom temeljem kojega je Banka klijentu otvorila račun za plaćanje na teret kojega se nalog za plaćanje izvršava temeljem ovim Općih uvjeta ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako Nalog za plaćanje kojega klijent pošalje Banci kroz autoriziranu poruku 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 sa 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 dostavljene Banci putem autorizirane poruke kroz RBA DIREKT servis daje slanjem poruke Banci koja sadrži zahtjev za provedbom transakcije kao i sve uvjete iz točke 3. ovih Općih uvjeta.

Autorizirana poruka putem RBA DIREKT servisa predstavlja autorizirani način komunikacije Banke s klijentom.



#### **4. Odbijanje izvršenja Naloga za plaćanje**

Ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje Naloga za plaćanje dostavljenog Banci putem autorizirane poruke, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, Banka će odbiti njegovo izvršenje te će o odbijanju obavijestiti Klijenta porukom dostavljenom u inbox RBA DIREKT servisa ili porukom elektroničkom poštom klijenta na adresu određenu za korespondenciju.

#### **5. 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 određeno terminskim planom 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**

Klijent može kontaktirati svog privatnog bankara na ugovoreni broj telefona svakog radnog dana u vremenu od 08:00 do 16:00 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.

### **V. SIGURNOSNI KONCEPT**

Klijent je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zlouporabe, a naročito čuvati mToken, cap čitač ili druge uređaje koje je klijentu izdala Banka, tajnost PIN-a za korištenje mTokena, cap čitača te ostalih identifikacijskih podataka kao i brinuti o tome da, uređaji i PIN-ovi za korištenje istih 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 mTokena, cap čitača i ostalih uređaja nije u njenoj dokumentaciji.

### **VI. NAKNADE**

Za transakcije koje klijent zadaje korištenjem autoriziranih putem poruka putem RBA DIREKT servisa, Banka obračunava i naplaćuje naknadu i stvarne troškove sukladno Naknadama za poslovanje s fizičkim osobama koji su sastavni dio Okvirnog ugovora.

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**

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.

Ukoliko klijent ne prihvati predložene izmjene, ima pravo otkazati Okvirni ugovor o korištenju usluge PB bez ikakve naknade s učinkom otkaza s bilo kojim datumom prije stupanja na snagu izmjena.

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 internetskog ili mobilnog bankarstva može obavijest dostaviti autoriziranom porukom poslanom putem tog servisa.

## 1. Pritužbeni postupci i postupci mirenja

Klijent koji smatra da je Banka prekršila neku od odredaba ZPP-a koje se odnose na obveze informiranja klijenta (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>.

Klijent 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.

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 klijent 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, klijent može i pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova.

Mirenje se provodi sukladno Pravilniku o mirenju, a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

## 2. Odgovornost

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost pružanja usluga izvršenja naloga dostavljenih autoriziranim porukama putem RBI DIREKT servisa 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 postupanja po autoriziranim porukama dostavljenim putem RBA DIREKT servisa, 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 RBA DIREKT servisa, 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.



### **3. Sudska nadležnost i mjerodavno pravo**

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.

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 klijentu 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 klijent 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 Okvirnog ugovora i čine njihov sastavni dio, objavljeni su i dostupni klijentu i na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

### **5. Prestanak izdavanja Tokena kao platnog instrumenta od 25.05.2018.**

Banka više ne izdaje Token. Klijent 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 klijentu umjesto Tokena izdati cap-čitač, mToken ili drugi uređaj koji će imati u ponudi sukladno Okvirnom ugovoru kojim je regulirano korištenje RBA DIREKT servisa.

### **Stupanje na snagu**

**Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 01.03.2025. godine.**