Raiffeisen Bank

Opće informacije o uslugama Banke

datum primjene: 10.1.2026.g.

Sadržaj:

Opće informacije o kreditima ... 3
Opće informacije o računima za plaćanje ... 9
Opće informacije o tekućem računu ... 11
Informacija za potrošače o potrebnim koracima prilikom korištenja usluge prebacivanja ... 14
Opće informacije o usluzi olakšavanja prekograničnog otvaranja računa za plaćanje ... 16
Paket Osnovni račun – račun s osnovnim uslugama ... 17
Paket Posebni osnovni račun – račun s osnovnim uslugama ... 18
Račun koji sadrži paket besplatnih usluga ... 20
Opće informacije o štednom računu ... 21
Opće informacije o oročenim štednim ulozima građana ... 22
Opće informacije o nacionalnim, prekograničnim i međunarodnim platnim transakcijama ... 26
Opće informacije o RBA DIREKT servisima ... 28
Opće informacije o mjenjačkom poslovanju – kupoprodaja efektive ... 29
Opće informacije o sefovima ... 30
Opće informacije o kreditnim karticama ... 32
Pristupačnost usluga i proizvoda Banke ... 35

Opće informacije o kreditima

1. Što je kredit?

Kredit je ustupanje određene svote novčanih sredstava od strane banke ili druge kreditne institucije kao kreditora (vjerovnika) nekoj osobi (dužniku), uz obvezu da mu ih ovaj vrati u dogovorenom roku i plati pripadajuću kamatu ili naknadu.

Kredit u suvremenim uvjetima predstavlja jedan od najznačajnijih izvora financiranja. Putem kredita zadovoljavaju se najšire potrebe gospodarstva i stanovništva. Kredit omogućuje subjektima koji imaju višak financijskih sredstava da ih uposle na najracionalniji način, ostvarujući tom prilikom i određeni profit. Istovremeno, kredit omogućava subjektima kojima nedostaju novčana sredstva, da ih pribave i da putem tih sredstava realiziraju svoje projekte.

2. Kada se koristi kredit?

Kredit je važna poluga gospodarskog rasta i razvoja, a građani ga koriste kao instrument financiranja potrošnje i investicija te premošćenja tekuće nelikvidnosti. Odobravanje kredita, zasniva se na povjerenju vjerovnika prema dužniku, odnosno ocjeni dužnikove kreditne sposobnosti i spremnosti vraćanja kredita u dogovorenom roku, uz plaćanje određene kamate. Kako bi se smanjio rizik nemogućnosti dužnika da uredno izvršava svoje obveze prema vjerovniku, korištenje kredita često je uvjetovano ugovaranjem određenih instrumenata osiguranja, npr. jamstva, prava zaloga na nekretninama i pokretninama i sl. (vidi točku 4. Pojmovi vezani uz kredit - Instrumenti osiguranja kredita).

Prilikom donošenja odluke o kreditnom zaduživanju, potreba dužnika je razmotriti sve rizike na temelju raspoloživih informacija, npr. rizik promjene kamatne stope, rizik promjene tečaja, te uzeti u obzir i mogućnost smanjenja ili gubitka prihoda ili promjene cijena nekretnina. Pojedine rizike moguće je ublažiti odgovarajućim instrumentima, npr. rizik smanjenja ili gubitka prihoda moguće je ublažiti ugovaranjem odgovarajuće police osiguranja, rizik promjene tečaja kod kratkoročnih kredita moguće je izbjeći ugovaranjem kredita u eurima, a rizik promjene kamatne stope moguće je izbjeći ugovaranjem fiksne kamatne stope.

Prilikom odabira vrste kredita potrebno je voditi računa o namjeni potrebnih sredstava, a prilikom odluke o visini kredita i o mogućim mjesečnim izdvajanjima za podmirenje kreditnih obveza.

3. Vrste kredita u poslovanju sa stanovništvom

Stambeni kredit je kredit kojim se financira kupnja ili izgradnja stambene nekretnine (stana ili kuće), kao i adaptacija, rekonstrukcija, dogradnja i sl. zahvati na stambenoj nekretnini. Takav kredit najčešće pripada razredu hipotekarnih kredita. Nekretnina koja se kupuje na kredit, ili druga odgovarajuća nekretnina, zalaže se kao garancija za uredni povrat kredita. Ti se krediti u pravilu odobravaju na rokove preko deset godina. Glavni izvor sredstava za stambene kredite je štednja stanovništva, tako da je obujam kreditiranja stambene gradnje ovisan o sklonosti stanovništva štednji.

Gotovinski krediti su nenamjenski krediti koje banke odobravaju za premošćivanje tekuće nelikvidnosti. Kod takvih kredita kao osnovni instrument osiguranja koristi se zadužnica po računima i suglasnost o zapljeni po pristanku dužnika.

4. Pojmovi vezani uz kredit

Glavnica
Pod glavnicom se podrazumijeva iznos kredita kojeg Banka stavlja na raspolaganje Korisniku kredita, a Korisnik ga se obvezuje vratiti u ugovorenom roku. Minimalni i maksimalni iznos kredita ovisi o vrsti kredita, kreditnoj sposobnosti, bonitetu klijenta i instrumentima osiguranja.

Rok otplate
Rok otplate kredita je ugovoreno razdoblje u kojem se dužnik obvezuje vratiti sredstva kreditoru. Minimalni i maksimalni rok otplate kredita ovisi o vrsti kredita, kreditnoj sposobnosti, bonitetu klijenta i instrumentima osiguranja.

Kamatna stopa
Kamatna stopa je stoti dio izražene cijene za posuđenu glavnicu. Kamatna stopa se ugovara na godišnjoj razini i može biti promjenljiva ili fiksna. Fiksna kamatna stopa ne mijenja se tijekom ugovorom određenog perioda. Promjenjiva kamatna stopa je stopa čija je visina podložna promjenama u skladu s ugovornim odredbama i zakonskim propisima, i definira se kao ugovoreni promjenjivi parametar, kao što su npr. referentna kamatna stopa (EURIBOR, SARON i sl.), nacionalna referentna stopa, i slični parametri, uvećana za ugovoreni fiksni postotak.

- **Redovna (nominalna) kamata**

Redovna kamata je kamata koju Banka obračunava u periodu otplate kredita, a obračunava se na nedospjelu glavnicu kredita.

- **Interkalarna kamata**

Interkalarna kamata je kamata koja se plaća na iznos kredita za razdoblje od dana isplate kredita do dana kada se kredit stavlja u otplatu, a u RBA je to zadnji dan u mjesecu u kojem je kredit bio isplaćen. Na primjer ako se kredit isplaćuje 10.06., interkalarna kamata se plaća za 20 dana, a ako se kredit isplaćuje 25.06., interkalarna kamata se plaća samo za 5 dana. Visina interkalarne kamatne stope jednaka je visini nominalne kamatne stope.

- **Efektivna kamatna stopa**

Efektivna kamatna stopa (EKS) je kamatna stopa koja prikazuje koliko kredit klijenta stvarno košta, odnosno kolika je ukupna cijena kredita. Na visinu efektivne kamatne stope utječe osim redovne kamatne stope i visina naknada koje klijent plaća banci prilikom odobrenja kredita, dužina otplate kredita, visina eventualno potrebnog garantnog depozita, trošak procjene nekretnine, troškovi dodatnih usluga koje klijent plaća uz ugovor o kreditu (polica osiguranja nekretnine, polica osiguranja života, paket osiguranja plaćanja kredita, trošak vođenja tekućeg/multivalutnog tekućeg računa i sl.). Cilj uvođenja efektivne kamatne stope je zaštita klijenata u smislu uvođenja transparentnog prikaza troškova kredita kod svih banaka. Način izračuna EKS-a je jedinstven za sve banke, a propisala ga je Hrvatska narodna banka.

- **Zatezna kamata**

Zateznu kamatu Banka obračunava na dospjele, nepodmirene obveze. U slučaju kašnjenja u plaćanju obveze Banci, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu od dana dospijeća pojedine obveze do dana podmirenja, u visini zakonom propisane stope zatezne kamate i na način propisan zakonom.

Valuta kredita
Banka može odobravati kredite u eurima, ili uz valutnu klauzulu koja se veže uz stranu valutu, sukladno pozitivnim propisima i poslovnoj praksi Banke.
Valutna klauzula se unosi u ugovore kako bi se vjerovnik novčane obveze zaštitio od promjena vrijednosti novca u razdoblju između nastanka novčane obveze i trenutka njezina dospijeća.
Krediti ugovoreni uz valutnu klauzulu isplaćuju se i podmiruju u eurima primjenom srednjeg tečaja Hrvatske narodne banke u odnosu na ugovorenu stranu valutu na dan isplate kredita odnosno podmirenja obveze.

Naknada
Banka naplaćuje troškove nastale pružanjem njenih usluga putem naknada.
Način obračuna i naplate naknade regulirani su Pravilnikom o obračunu kamata i naknada.

Visina naknada u kreditnom poslovanju iskazana je u Odluci o visini naknada za usluge, i može se mijenjati ovisno o okolnostima na tržištu ili promjenama troškova povezanih s uvjetima i načinima pružanja usluga.
Međutim, za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, Banka ne smije naplatiti Klijentu naknadu koja nije bila sadržana u Odluci o visini naknada za usluge koja je vrijedila u vrijeme zaključenja pojedinačnog ugovora o kreditu.
Izvadak iz Odluke o visini naknada za usluge dostupan je klijentima u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke www.rba.hr.

Instrumenti osiguranja otplate kredita
Izjava o zapljeni po pristanku dužnika i zadužnica osnovni su instrumenti osiguranja otplate svih vrsta kredita, i to za sve sudionike u kreditu (korisnik kredita, te sudužnici i solidarni jamci).

Izjava o zapljeni po pristanku dužnika je javnobilježnički solemnizirana isprava kojom dužnik daje suglasnost da se radi naplate tražbine Banke zaplijeni dio njegove plaće, odnosno drugo stalno novčano primanje, koji nije izuzet od ovrhe. Ograničenja ovrhe propisuje Ovršni zakon.

Zadužnica je javnobilježnički solemnizirana isprava kojom njen izdavatelj (dužnik) daje suglasnost da se radi naplate tražbine Banke zaplijene njegovi računi kod svih banaka te da se novčana sredstva s tih računa izravno isplate na račun Banke.

Kod gotovinskih kredita instrument osiguranja može biti i paket osiguranja otplate kredita, dok kod hipotekarnih kredita dodatni instrumenti osiguranja čine hipoteka na nekretnini, polica osiguranja založene nekretnine i polica životnog osiguranja.

Hipoteka je založno pravo na nekretninama temeljem kojeg založni vjerovnik (Banka) može sudskim putem tražiti namirenje svog potraživanja iz vrijednosti založene nekretnine u slučaju da mu dužnik ne ispuni dospjelo potraživanje.

Fiducijarni prijenos vlasništva (fiducija) je privremeni prijenos vlasništva na vjerovnika, samo u svrhu osiguranja potraživanja, a vrijeme prijenosa određeno je dospijećem dužnikove obveze (rokom otplate kredita).

Solidarni jamac (ili jamac platac) je osoba koja se obvezuje Banci da će ona podmiriti dug ako to ne učini glavni dužnik, pa Banka može zahtijevati ispunjenje obveza bilo od glavnog dužnika, bilo od jamca, bilo od obojice u isto vrijeme. Jamac odgovara za ispunjenje cijele obveze za

koju je jamčio. Na jamca koji je namirio vjerovnikovo potraživanje, po zakonu prelazi potraživanje sa svim sporednim pravima i garancijama njegova ispunjenja.

Pored gore navedenih najčešćih, instrumenti osiguranja mogu biti i mjenica, garantni depozit, zalog police osiguranja, zalog na vrijednosnim papirima/udjelima u investicijskim fondovima Raiffeisen Investa d.o.o. i ostali instrumenti, sukladno sklopljenom ugovoru o kreditu.
Svrha instrumenata osiguranja jest da Banka može, ako klijent kasni s plaćanjem svojih obveza prema Banci svoje potraživanje naplatiti aktiviranjem ugovorenih instrumenata osiguranja, pri čemu je ovlaštena odabrati putem kojih instrumenata osiguranja, od kojeg sudionika u kreditu (korisnika, sudužnika ili jamca) i kojim redoslijedom će izvršiti naplatu.

Otplata kredita
Kredit se može, ovisno o vrsti kredita otplaćivati u anuitetima ili obrocima.
Anuitet predstavlja utvrđeni iznos koji se redovito plaća u određenom vremenskom razdoblju prema otplatnom planu. Sastoji se od kamata i iznosa kojim se otplaćuje nominalna vrijednost duga (dijela glavnice kredita). Iznos anuiteta koji se plaća jednak je tijekom otplate kredita, s tim što se dio za otplatu glavnice kredita povećava tijekom vremena, a umanjuje dio koji se odnosi na kamatu.

Obrok predstavlja utvrđeni iznos koji se redovito plaća u određenom vremenskom razdoblju prema otplatnom planu. Sastoji se od kamata i iznosa kojim se otplaćuje nominalna vrijednost duga (dijela glavnice kredita). Iznos obroka koji se plaća je različit tijekom otplate kredita (prvi obrok je najveći, a svaki sljedeći obrok je manji od prethodnog). Dio obroka kojim se otplaćuje glavnica kredita jednak je u razdoblju otplate kredita, a dio koji se odnosi na kamatu se smanjuje tijekom otplate kredita.

U slučaju da korisnik kredita, ne ispunjava preuzete ugovorne obveze, Banka će korisniku ponuditi jednu ili više mjera olakšanja otplate, te poduzeti mjere naplate dospjelih neplaćenih tražbina što uključuje, ali se ne ograničava na slanje obavijesti i opomena, te u slučaju da se ne postigne dogovor o ponuđenim mjerama za olakšanje otplate, aktivirati ugovorene instrumente osiguranja (zadužnica, isprava o zapljeni primanja., založno pravo/fiducija na nekretnini itd.). Slanje opomena i upozorenja o otkazu, kao i poduzimanje drugih radnji, ne isključuje pravo Banke na pokretanje postupka prisilne naplate dospjelih, a neplaćenih potraživanja, a nakon pokušaja postizanja dogovora o mjerama za olakšavanje otplate.

Radi naplate bilo kojeg dospjelog, a nenaplaćenog potraživanja Banka može izvršiti prijeboj dospjelog potraživanja s eurskim ili deviznim sredstvima na svim računima korisnika kredita otvorenih u Banci.

Korisnicima kredita koji kasne s plaćanjem više od 90 dana ili se ne pridržavaju odredbi iz svog ugovora, Banka može otkazati kredit (učiniti ga dospjelim) i zatražiti naplatu cjelokupnog iznosa neotplaćenog duga zajedno s pripadajućim kamatama, naknadama i troškovima.

5. Prava i obveze korisnika kredita

Prava korisnika kredita:
Korisnik kredita ima pravo u roku od 14 dana odustati od Ugovora o kreditu, bez navođenja razloga. Rok od 14 dana počinje teći od dana sklapanja ugovora o kreditu. O namjeravanom odustanku, korisnik kredita dužan je pisanim putem obavijestiti Banku.

Korisnik kredita također ima pravo u svakom trenutku izvršiti prijevremenu djelomičnu ili konačnu otplatu kredita. Kod prijevremene otplate kredita Banka obračunava i naplaćuje

kamatu za razdoblje do dana na koji je kredit prijevremeno djelomično ili u cijelosti otplaćen. Na iznos kredita koji se prijevremeno otplaćuje ne plaća se redovna kamata za preostali rok otplate.
Visina naknade za prijevremenu otplatu kredita određena je Odlukom o visini naknade za usluge banke (Tarifa) i trenutno iznosi 0,00 EUR.

Korisnik kredita ima pravo na izvadak o stanju i prometu po kreditnom računu najmanje jedanput godišnje, a u bilo kojem trenutku tijekom trajanja Ugovora o kreditu može zatražiti od Banke i otplatni plan, bez naplate naknade.
Pravo korisnika kredita je također da ga banka obavještava o promjenama kamatnih stopa najmanje 15 dana prije početka primjene nove kamatne stope.

Obveze korisnika kredita:
Korisnik kredita obvezan je uplaćivati novčane obveze po Ugovoru o kreditu, najkasnije do ugovorenog dospijeća, prema otplatnom planu. U slučaju zakašnjenja sa plaćanjem dospjelih novčanih obveza po Ugovoru o kreditu, Korisnik kredita plaća zakonsku zateznu kamatu.

Ako korisnik kredita, sudužnici, solidarni jamci ili založni dužnici promjene adresu, poslodavca ili neki drugi matični podatak, korisnik kredita dužan je o promjenama obavijestiti Banku.

Korisnik kredita također je na zahtjev Banke dužan dostaviti dodatnu dokumentaciju i dodatno osiguranje ako Banka utvrdi da je to potrebno, kao i podmiriti sve troškove koji mogu nastati za vrijeme trajanja tražbine po Ugovoru o kreditu zbog izvršenja obveza Banke utvrđenih posebnim propisima (npr. obveza praćenja vrijednosti nekretnine putem ponovnih procjena).
Korisnik kredita dužan je podmiriti sve javnobilježničke i sudske troškove i pristojbe i sve druge troškove vezane za naplatu tražbine, te sve eventualne poreze utvrđene posebnim propisima.

Ostala prava i obveze ugovornih strana detaljno su regulirana ugovorom o kreditu.

6. Rizici

Zaključivanje kreditnog posla, izlaže klijenta i rizicima od kojih su najčešći:

Rizik promjene kamatne stope
Ugovor s promjenjivom kamatnom stopom izlaže klijenta riziku promjene kamatnih stopa. Vjerojatnost promjene je to veća što je duže ugovoreno razdoblje. Rizik promjene visine ugovorenih kamatnih stopa nastaje zbog promjenjivih parametara u formiranju kamatnih stopa.
Referentna kamatna stopa je parametar koji se ostvaruje na odnosnom tržištu novca za određenu valutu za određeno razdoblje. Kao posljedica promijene tržišnih kretanja može doći do promjena odnosa ponude i potražnje za novcem na odnosnom financijskom tržištu. Na ponudu i potražnju za novcem mogu utjecati promjene u monetarnoj i fiskalnoj politici, promjene u razini likvidnosti sudionika na financijskom tržištu i njihova očekivanja, percepcije rizika investitora, ali i poremećaji na svjetskom ili regionalnom financijskom tržištu. Promjena referentne tržišne kamatne stope rezultat je promjena odnosa tržišne ponude i potražnje za novcem referentnog tržišta kao i promjena očekivanja. Promjene referentne kamatne stope na vanjskim tržištima neovisne su od mjera HNB-a koji može posredno utjecati samo na referentnu kamatnu stopu na domaćem tržištu novca. Prodajna cijena trezorskih zapisa ovisi o odnosima ponude i potražnje za instrumentima kratkoročnog duga središnje države. Na cijenu posredno mogu utjecati odluke Ministarstva financija kao i mjere HNB-a.

Prosječan trošak financiranja bankarskog sektora ovisi o potražnji za domaćim izvorima financiranja u odnosu na cijenu alternativnih izvora financiranja. Obzirom na brojnost prisutnih čimbenika koji utječu na promjenu ponude i potražnje na financijskim tržištima te svjesni činjenice da uvijek postoji potencijalni rizik nastanka novih okolnosti koje mogu utjecati na promjenu odnosa tržišne ponude i potražnje klijentima se preporuča dodatno informiranje o rizicima promjene kamatne stope.

Rizik promjene tečaja (valutni rizik)
Strana valuta može u budućnosti imati manju ili veću vrijednost od sadašnje u odnosu na EUR. Izloženost valutnom riziku može dovesti do ostvarenja gubitaka/dobitaka zbog promjene međuvalutnih odnosa pojedinih valuta.

Tečaj eura u odnosu na druge valute
Tečaj eura u odnosu na druge valute, poput primjerice američkog dolara (EUR/USD) ili švicarskog franka (EUR/CHF), formiraju se isključivo pod utjecajem globalne ponude i potražnje. Tržišna kretanja na svjetskim deviznim tržištima nije moguće predvidjeti i zato mogu predstavljati valutni rizik. Kako se odnosi između valuta mijenjaju svaki dan, bilo bi dobro da njihovo kretanje pratite na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke, Europske središnje banke ili poslovnih informativnih servisa poput Reutersa ili Bloomberga.

Rizik smanjenja prihoda ili gubitka posla
Obzirom na nepovoljnu ekonomsku situaciju u zemlji i svijetu, klijenti koji se odluče za podizanje kredita, moraju biti svjesni da tijekom otplate kredita postoji mogućnost smanjenja prihoda ili čak gubitka zaposlenja, što značajno može umanjiti sposobnost za otplatu kredita. Ovaj rizik je veći kod kredita koji se ugovaraju na duži vremenski period (npr. stambeni krediti). U navedenim slučajevima, kao i u drugim slučajevima kada dužnik zbog opravdanih razloga nije u mogućnosti redovito otplaćivati kredit, Banka može klijentu ponuditi ili na njegov zahtjev odobriti različite mjere za premošćivanje nastalih teškoća u otplati, kao što su npr. moratorij, produljenje roka otplate kredita, reprogram itd.

Moratorij
Moratorij je razdoblje odgode otplate glavnice kredita, odnosno vrijeme u kojem glavnica kredita miruje i može se ugovoriti najviše na 12 mjeseci. U razdoblju moratorija klijent mjesečno plaća redovnu kamatu.

Produljenje roka otplate kredita
Banka klijentima omogućava produljenje otplate kredita kojom se smanjuje mjesečna obveza korisnika kredita.

Reprogram
Reprogramiranje podrazumijeva zatvaranje postojećih zaduženja dužnika novo odobrenim kreditom s ciljem da se dužniku omogući uredno plaćanje mjesečne obveze prema Banci u budućnosti.

Opće informacije o računima za plaćanje (multivalutni tekući račun, žiro račun i multivalutni žiro račun)

Zajedničke odredbe

Poslovanje po računima za plaćanje regulirano je Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba.

Otvaranje računa: Banka otvara račun poslovno sposobnoj domaćoj i stranoj fizičkoj osobi, koja sklopi s Bankom Ugovor o otvaranju i vođenju računa. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Račun se može otvoriti i poslovnoj nesposobnoj osobi koju zastupa Zakonski zastupnik ili Skrbnik.

Ista osoba može u Banci biti vlasnik više multivalutnih tekućih računa, multivalutnih žiro računa i žiro računa.

Za otvaranje računa klijent mora dostaviti važeću identifikacijsku dokumentaciju te ostalu dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualno drugu dokumentaciju koju zatraži Banka.

Banka podatke o otvorenim računima dostavlja u Jedinstveni registar računa koji vodi Financijska agencija.

Pravo raspolaganja: Sredstvima po računu za plaćanje može raspolagati Vlasnik, Opunomoćenik (jedna ili više poslovno sposobnih fizičkih osoba) te Zakonski zastupnik ili Skrbnik Vlasnika računa uz ograničenja.

Instrumenti raspolaganja po računu mogu biti:
- beskontaktna debitna kartica
- bankovna kartica
- on-line bankarstvo (RBA internetsko bankarstvo i RBA mobilno bankarstvo)
- Trajni nalog/Izravno terećenje; Nalog za plaćanje.

Po računu maloljetnika i osoba pod skrbništvom ne može se izdati debitna kartica, zadati trajni nalog/niti ugovoriti RBA DIREKT servis.

Kamatna stopa: definirana je Odlukom o kamatnim stopama Banke.

Naknade: po računima za plaćanje naplaćuju se naknade definirane Odlukom o visini naknada za usluge.

Visinu kamatnih stopa Banka utvrđuje i mijenja sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke, a obračunava se i pripisuje računu mjesečno. Obračun kamata obavlja se dekurzivno po proporcionalnoj metodi. Banka može mijenjati naknade i troškove Ugovora sukladno Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba.

Informacija o stanju i prometu po računu dostupna je na jedan od sljedećih načina:
- na mjesečnom Izvatku (dostava putem internetskog bankarstva, e-maila, u poslovnici ili na kućnu adresu)
- putem usluge mDIREKT Stanje računa
- u RBA poslovnicama
- na RBA bankomatima za korisnike debitne kartice
- putem on-line bankarstva (RBA internetsko bankarstvo i RBA mobilno bankarstvo)

Način izvještavanja:

Vlasnike žiro računa, multivalutnih tekućih računa i multivalutnih žiro računa koji su izabrali opciju slanja izvatka poštom, Banka izvještava Izvatkom o stanju i promjenama na računu putem pošte na ugovorenu adresu, samo u slučaju kada je u izvještajnom mjesecu za koji se Izvadak izdaje bio proknjižen promet po žiro/multivalutnom tekućem računu/multivalutnom žiro računu, osim obračunate kamate.

1. Žiro račun

Vrsta i namjena računa:

Žiro račun je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju žiro računa otvara Vlasniku kako bi preko njega primao uplate u eurima koje podliježu nadzoru po osnovu fiskalnih obveza i obavljao druge platne transakcije u granicama raspoloživih sredstava, sukladno zakonskim odredbama. Za žiro račun ne utvrđuje se obvezni minimalni saldo.

2. Multivalutni žiro račun

Vrsta i namjena računa:

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, sukladno zakonskim odredbama. Za multivalutni žiro račun ne utvrđuje se obvezni minimalni saldo.

3. Multivalutni tekući račun

Vrsta i namjena računa:

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, sukladno zakonskim odredbama. Za multivalutni tekući račun ne utvrđuje se obvezni minimalni saldo.

Opće informacije o tekućem računu

1. Opis glavnih značajki tekućeg računa

Vrsta transakcijskog računa:
Tekući račun (dalje: tekući račun)

Namjena i uvjeti otvaranja:
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. 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.
Račun se može otvoriti i poslovno nesposobnoj osobi koju zastupa Zakonski zastupnik ili Skrbnik.
Ista osoba može u Banci biti korisnik samo jednog tekućeg računa.
Za otvaranje tekućeg računa klijent mora dostaviti važeću identifikacijsku dokumentaciju te ostalu dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualno drugu dokumentaciju koju zatraži Banka. Banka podatke o otvorenim računima dostavlja u Jedinstveni registar računa koji vodi Financijska agencija.

Raspolaganje sredstvima:
Sredstvima po tekućem računu može raspolagati Vlasnik, Opunomoćenik (jedna ili više poslovno sposobnih fizičkih osoba) u okviru salda odnosno raspoloživog iznosa sredstava te Zakonski zastupnik ili Skrbnik Vlasnika računa uz propisana ograničenja.
Instrumenti raspolaganja sredstvima po tekućem računu:

- debitna kartica ili bankovna kartica
- on-line bankarstvo (RBA internetsko bankarstvo i RBA mobilno bankarstvo)
- Trajni nalog/Nalog za plaćanje/Izravno terećenje

Po računu maloljetnika i osoba pod skrbništvom ne može se izdati debitna kartica, zadati trajni nalog niti ugovoriti RBA DIREKT servis.

Debitnom karticom omogućeno je raspolaganje sredstvima na tekućem računu u poslovnicama Banke, na bankomatima u zemlji i inozemstvu, na drugim isplatnim i prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu te na internetu i web trgovinama. Bankovnom karticom omogućeno je raspolaganje sredstvima u poslovnici Banke.

Dopušteno prekoračenje (dalje: prekoračenje):

Banka može Vlasniku odobriti korištenje sredstava koja premašuju pozitivno stanje na tekućem računu, temeljem ugovora kojim je ugovoreno Dopušteno prekoračenje i pisanog zahtjeva Vlasnika.

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 Dopuštenog prekoračenja sa novim rokom korištenja, kao i o iznosu tog prekoračenja koji može biti jednak, veći ili manji od prethodnog.

Banka može odobriti Dopušteno prekoračenje po prvom redovnom priljevu.

Raspoloživi iznos Dopuštenog 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 Dopuštenog prekoračenja,
- unaprijed definiran postotak redovnog priljeva temeljem odobrenog modela,
- kreditna sposobnost Vlasnika.

U slučaju značajnog umanjenja ili ukidanja prekoračenja Banka omogućuje Vlasniku otplatu razlike između trenutno važećeg i umanjenog odnosno ukinutog iznosa prekoračenja u 12 mjesečnih obroka, bez njegovog posebnog zahtjeva i bez dodatnog troška.
Banka će Izvatkom obavijestiti klijenta o iznosu Prekoračenja, roku korištenja, te o visini redovne kamatne stope i efektivne kamatne stope koja se primjenjuje.

Reprezentativni primjer izračuna kod dopuštenog prekoračenja:

Iznos	1.500,00
Valuta	EUR
Rok	6 mj.
NKS	6,85%
EKS	7,13%

Napomena: Kamatna stopa je fiksna do isteka roka važenja. EKS je izračunata uz pretpostavku da je iznos dopuštenog prekoračenja iskorišten u cijelosti odmah.

Okvirni kredit:
Banka može Vlasniku tekućeg računa staviti na raspolaganje i Okvirni kredit. Okvirni kredit predstavlja 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.

Dodatne usluge:
Uz tekući račun Vlasnik može ugovoriti/aktivirati sljedeće povezane usluge:

- **RBA paket**

  RBA paket predstavlja paket usluga koji Vlasniku tekućeg računa u Banci omogućavaju pogodnosti u korištenju određenih bankarskih proizvoda, kao i mogućnost korištenja dodatnih nebankarskih i premium usluga, ovisno o vrsti ugovorenog RBA paketa.

- **On-line bankarstvo**

  Banka kao pružatelj tekućeg računa Vlasniku omogućuje korištenje usluga povezanih s Računom putem RBA internetskog i/ili mobilnog bankarstva.

- **Trajni nalog**

  Trajni nalog je 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**

  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.

Obavještavanje:
Informacije o tekućem računu Vlasniku su dostupne na jedan od sljedećih načina:

- na mjesečnom Izvatku – dostava putem on-line bankarstva (RBA internetskog bankarstva), putem e-maila, u poslovnici ili na kućnu adresu)

- putem online bankarstva
- putem usluge mDIREKT Stanje računa
- u RBA poslovnicama
- na RBA bankomatima za korisnike debitne kartice

2. Kamate i naknade tekućeg računa

Kamatne stope:
Nominalna godišnja kamatna stopa koja se obračunava na pozitivan saldo tekućeg računa te pripisuje tekućem računu iznosi 0,01%, promjenjiva.
Na iskorišteni iznos prekoračenja obračunava se i naplaćuje fiksna kamatna stopa koja trenutno iznosi 6,85% godišnje. Kamatna stopa je fiksna do isteka roka korištenja. O visini kamatne stope na prekoračenje u narednom roku korištenja Banka će Vlasnika tekućeg računa obavijestiti putem Izvatka na ugovoreni način komunikacije. Obračun kamate obavlja se dekurzivno po proporcionalnoj metodi.
Na iznos nedozvoljenog prekoračenja Banka obračunava kamatu u visini zakonske zatezne kamate koja trenutno iznosi 5,15% godišnje, promjenjiva u skladu s propisima.

Naknade:
Naknadu za vođenje tekućeg računa Banka naplaćuje sukladno Odluci o visini naknada za usluge.
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 naknada 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.

Vlasnik ovlašćuje Banku da može, bez bilo kakve njegove naknadne suglasnosti ili privole, za navedene naknade i troškove teretiti njegov Račun. 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.

Prema načinu obračuna, naknade dijelimo na jednokratne za izvršenu uslugu i periodične (polumjesečne, mjesečne, kvartalne ili godišnje) za kontinuirano pružanje usluga. Visina naknade usluge iskazuje se u apsolutnom iznosu ili u postotku od iznosa vrijednosti usluge izražena u eurima, odnosno u valuti (plaćanja po naknadama izraženim u valuti obavljaju se u eurskoj protuvrijednosti).
Banka može odrediti minimalan i maksimalan iznos naknade. Cijena usluga uvećava se za PDV i/ili druge namete, ukoliko su propisani.

3. Ostale važne pravne značajke

Trajanje i otkaz Ugovora o tekućem računu:
Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa sklapa se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom.
Vlasnik može otkazati Ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa:
- uz koji je izdana debitna kartica uz otkazni rok od 10 dana
- uz koji je izdana bankovna kartica u svakom trenutku bez otkaznog roka
- ako je ugovoren paket usluga, uz otkazni rok od 10 dana, bez obzira da li je izdana debitna kartica ili nije

Banka može otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 2 mjeseca osim u slučajevima propisanim u Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba.

Okvirni Ugovor:
Na tekući račun primjenjuju se odredbe Okvirnog Ugovora kojeg čine sljedeći dokumenti:

- Ugovor o otvaranju i vođenju Računa
- Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba
- Naknade u poslovanju s fizičkim osobama,
- Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe

Informacija za potrošače o potrebnim koracima prilikom korištenja usluge prebacivanja

1. Opis glavnih značajki usluge

Naziv: usluga prebacivanja računa za plaćanje iz jedne banke u drugu unutar Republike Hrvatske prema Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (u daljnjem tekstu Zakon).

Vrsta računa za plaćanje koji su predmet usluge: transakcijski računi

Popis usluga koje mogu biti predmet prebacivanja: ponavljajući dolazni kreditni transferi, trajni nalozi, izravna terećenja.

KORAK 1 – Podnošenje Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja
Potrošač u banci koja je primatelj otvara transakcijski račun (ako nema već otvoren) te potpisuje Punomoć potrošača za uslugu prebacivanja (dalje: Punomoć) u minimalno 2 (dva) primjerka.
Punomoć je dokument temeljem kojeg potrošač ovlašćuje banku koja je primatelj i banku koja obavlja prijenos da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja.
Usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu s banke koja obavlja prijenos na banku koja je primatelj:

- informacija o svim ili određenim trajnim nalozima za kreditne transfere, ponavljajućim izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu i/ili
- dijela ili cijelog pozitivnog stanja s jednog transakcijskog računa na drugi uz zatvaranje ili bez zatvaranja istog kod banke koja obavlja prijenos.
- informacija o datumu od kada se trajni nalozi za kreditne transfere i izravna terećenja mogu početi izvršavati – najraniji datum koji potrošač može odrediti u Punomoći.

Za svaki transakcijski račun u banci koja je primatelj, na koji se provodi prebacivanje iz banke koja obavlja prijenos, potrošač potpisuje zasebnu Punomoć.
Potrošač sam odlučuje o opsegu usluge prebacivanja i to navodi u Punomoći.

KORAK 2 – Obveze banke koja je primatelj
Banka koja je primatelj u roku od 2 (dva) radna dana od primitka Punomoći potrošača dostavlja banci koja obavlja prijenos sve potrebne informacije iz Punomoći (po potrebi i Punomoć) za provedbu usluge prijenosa.

KORAK 3 – Obveze banke koja obavlja prijenos

Banka koja obavlja prijenos u roku od 5 (pet) radnih dana od dana zaprimanja svih potrebnih informacija iz Punomoći za provedbu usluge prijenosa:

- šalje banci koja je primatelj Popis usluga koje su predmet prebacivanja (Prilog 1. Punomoći),
- šalje potrošaču Popis usluga koje se prenose, ako ga je potrošač zatražio u Punomoći,
- postupa s izravnim terećenjima, trajnim nalozima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima na način naveden u Punomoći,
- prenosi dio ili cijeli iznos pozitivnog stanja navedenog u Punomoći,
- zatvara transakcijski račun sukladno Punomoći ako su za to stvoreni preduvjeti,
- kontaktira potrošača ako na računu koji se zatvara ima nepodmirenih potraživanja ili drugih razloga koji sprječavaju zatvaranje računa.

KORAK 4 – Obveze banke koja je primatelj

U roku od 5 (pet) radnih dana od dana zaprimanja Popisa usluga koje se prenose iz banke koja obavlja prijenos, ako su ispunjeni svi uvjeti za prebacivanje, sukladno Punomoći:

- omogućava izvršenje izravnih terećenja,
- otvara trajne naloge i omogućava izvršenje istih.

Banka koja je primatelj nema obavezu uspostaviti usluge koje i inače ne nudi svojim klijentima.

- Na zahtjev potrošača dostavlja pisanu obavijest i kopiju Punomoći za obavještavanje o podacima o novom računu za plaćanje isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primateljima izravnih terećenja, te o datumu kada će se izravna terećenja početi izvršavati s tog računa ili uručuje potrošaču Potvrde o broju transakcijskog računa ako je potrošač naveo da će sam obavijestiti isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja.

Banka koja je primatelj šalje pisane obavijesti i kopiju Punomoći za obavještavanje o podacima o novom računu za plaćanje, no ne preuzima odgovornost da će primatelji pisama postupiti prema istima.

Obveze potrošača: potrošač snosi odgovornost za pravovremeno slanje Potvrda o broju transakcijskog računa primateljima izravnih terećenja i isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera ako je naveo da će sam obavijestiti isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja. Potrošač ima obvezu kontrolom svog računa pratiti izvršenje usluga koje su bile predmet prebacivanja.

Rok za prebacivanje: 12 radnih dana od dana podnošenja Punomoći

2. Ostalo

Podaci koje treba dostaviti potrošač: važeći identifikacijski dokument, OIB, podatak o IBAN broju transakcijskog računa koji je predmet prebacivanja, podatke o uslugama koje su predmet prebacivanja

Odustajanje od usluge prebacivanja transakcijskog računa: potrošač može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od 3 (tri) radna dana od datuma potpisivanja Punomoći.

Zahtjev za odustajanje od usluge prebacivanja potrošač podnosi isključivo u banci koja je primatelj.

Preuzimanjem Zahtjeva za odustajanje banka koja je primatelj ne garantira potrošaču da će proces prebacivanja biti zaustavljen. Protekom roka za odustajanjem potrošač mora pokrenuti novi postupak prebacivanja transakcijskog računa ili osobno riješiti problem u svakoj banci.

Terminski plan: Banka koja je primatelj šalje sve potrebne informacije iz Punomoći za prebacivanje (po potrebi i Punomoć) banci koja obavlja prijenos u roku od 2 (dva) radna dana od datuma zaprimanja Punomoći.
Banka koja obavlja prijenos šalje popis usluga koje se prenose banci koja je primatelj u roku od 5 (pet) radnih dana od primitka Punomoći.
Banka koja je primatelj poduzima potrebne radnje navedene u Punomoći i prema zaprimljenom Popisu u roku od 5 (pet) radnih dana od primitka Popisa.
Radni dan je svaki dan od ponedjeljka do petka izuzev blagdana i neradnih dana.

Način podnošenja prigovora/rješavanje sporova: Potrošač podnosi prigovor na jedan od sljedećih načina:

- predajom pisanog prigovora banci
- dostavom pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci
- pokretanjem postupka mirenja odnosno alternativnog rješavanja potrošačkog spora

Banka će odgovoriti potrošaču na uredno zaprimljeni prigovor najkasnije u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana njegovog zaprimanja.

Kontakt za uslugu prebacivanja

- INFO telefon: 072 62 62 62
- INFO e-mail: info@rba.hr
- INFO web: www.rba.hr

3. Troškovi vezani uz uslugu prebacivanja transakcijskog računa

Naknade: za korištenje usluge prebacivanja ne naplaćuje se dodatna naknada.

Naknade za otvaranje i zatvaranje trajnih naloga, naknada za zatvaranje transakcijskih računa, naknade kreditnih transfera (npr. prijenos pozitivnog stanja) te naknadu za odustajanje od usluge prebacivanja potrošač plaća sukladno važećim tarifama naknada banke koja je primatelj i banke koja obavlja prijenos.

Opće informacije o usluzi olakšavanja prekograničnog otvaranja računa za plaćanje

Sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, Banka klijentu koji kod nje ima otvoren račun za plaćanje, a koji želi otvoriti ili već ima otvoren račun kod banke u drugoj državi članici[1], na njegov zahtjev, dostavlja podatke/provodi radnje koje olakšavaju prekogranično otvaranje računa za plaćanje.

Navedenim zahtjevom ne može se zatražiti otvaranje računa u inozemstvu.

Isključivo na zahtjev klijenta te ako na računu za plaćanje otvorenom u Banci nema nepodmirenih obveza, Banka će klijentu:

- besplatno dostaviti:
  - popis sa svim podacima o aktivnim trajnim nalozima,

[1] država članica Europske unije i država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru

- popis sa dostupnim podacima o osobnim primanjima i izravnim terećenjima, a koji su izvršeni s računa za plaćanje klijenta u prethodnih 13 mjeseci,
- prenijeti iznos pozitivnog stanja koji odredi klijent s njegovog računa za plaćanje otvorenog u Banci, na račun za plaćanje koji klijent ima kod banke u drugoj državi članici i/ili
- zatvoriti račun za plaćanje.

Naknade za provođenje kreditnih transfera regulirane su Odlukom o visini naknada za usluge, koja je javno dostupna na web stranici Banke www.rba.hr te u poslovnicama Banke.

Paket Osnovni račun – račun s osnovnim uslugama
Informacije za korisnike

Uvjeti otvaranja i korištenja računa s osnovnim uslugama

Banka sukladno *Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu* nudi otvaranje tekućeg računa s osnovnim uslugama te ugovaranje paketa OSNOVNI RAČUN.
Otvaranje računa i ugovaranje paketa Banka može odbiti ako potrošač na području Republike Hrvatske već ima otvoren račun za plaćanje koji mu omogućuje korištenje usluga obuhvaćenih osnovnim računom, a nije dostavio pisanu izjavu da će takav račun biti zatvoren. Banka će također odbiti otvaranje računa i ugovaranje paketa, ako bi otvaranje tog računa dovelo do povrede propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.
Banka otvara samo jedan račun s ugovorenim paketom OSNOVNI RAČUN.
Klijent uz ugovoreni paket OSNOVNI RAČUN ne može otvoriti i koristiti redovni tekući račun.
Novčana sredstva na računu po kojem je ugovoren paket OSNOVNI RAČUN vode se kao sredstva po viđenju, isključivo u eurima i po njemu Banka ne odobrava Prekoračenje.

Sadržaj paketa OSNOVNI RAČUN

Paket OSNOVNI RAČUN sadrži sljedeće usluge:
1. otvaranje, vođenje i zatvaranje računa,
2. polaganje gotovog novca na račun
3. podizanje gotovog novca s računa na šalteru poslovnica ili na bankomatima u RH i inozemstvu
4. izvršenje sljedećih platnih transakcija:
   a) izravnih terećenja
   b) platnih transakcija putem debitne kartice, uključujući plaćanja putem Interneta
   c) kreditnih transfera, uključujući trajne naloge na terminalima, šalterima poslovnica i putem on-line bankarstva (RBA internetsko bankarstvo i RBA mobilno bankarstvo)

Naknade

Banka ne naplaćuje naknadu za sljedeće usluge koje su uključene u paket OSNOVNI RAČUN:
- otvaranje, vođenje i zatvaranje računa
- prvo izdavanje debitne kartice vlasnika računa
- pristupnina i korištenje on-line bankarstva (RBA internetskog bankarstva i RBA mobilnog bankarstva)
- polaganje gotovog novca na račun na bankomatu Banke
- podizanje gotovog novca s računa na bankomatu Banke

Ostale naknade Banka obračunava i naplaćuje sukladno *Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama* koje su dostupne u poslovnicama i na web stranici Banke www.rba.hr.

Ostale informacije

Klijent ne mora ugovoriti sve usluge koje su uključene u paket OSNOVNI RAČUN.
Otvaranje paketa OSNOVNI RAČUN Banka ne uvjetuje ugovaranjem dodatnih proizvoda i usluga, već sve dodatne usluge klijent ugovara isključivo na svoj zahtjev.

Paket Posebni osnovni račun – račun s osnovnim uslugama
Informacije za korisnike

Uvjeti otvaranja i korištenja računa s osnovnim uslugama

Banka sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu nudi otvaranje tekućeg računa te ugovaranje paketa POSEBNI OSNOVNI RAČUN.
Paket je namijenjen klijentima koji pripadaju osjetljivoj skupini, odnosno korisnicima prava prema zakonima kojima je uređena socijalna skrb i inkluzivni dodatak, a to su: zajamčene minimalne naknade, naknade za osobne potrebe, naknada za redovito studiranje, osobne invalidnine, doplatak za pomoć i njegu, inkluzivni dodatak, osobe koje imaju status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja.

Za otvaranje paketa POSEBNI OSNOVNI RAČUN, klijent je dužan priložiti važeće rješenje, potvrdu ili drugi dokaz nadležnog tijela kojim dokazuje korištenje nekog od prethodno navedenih prava. Prethodno navedena prava su u nadležnosti Hrvatskog zavoda za socijalni rad.
Otvaranje računa i ugovaranje paketa Banka može odbiti ako potrošač na području Republike Hrvatske već ima otvoren račun za plaćanje koji mu omogućuje korištenje usluga obuhvaćenih osnovnim računom, a nije dostavio pisanu izjavu da će takav račun biti zatvoren. Banka će također odbiti otvaranje računa i ugovaranje paketa, ako bi otvaranje tog računa dovelo do povrede propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.
Banka otvara samo jedan račun s ugovorenim paketom POSEBNI OSNOVNI RAČUN.
Klijent uz ugovoreni paket POSEBNI OSNOVNI RAČUN ne može otvoriti i koristiti redovni tekući i multivalutni tekući račun.
Novčana sredstva na računu po kojem je ugovoren paket POSEBNI OSNOVNI RAČUN vode se kao sredstva po viđenju isključivo u eurima i po njemu Banka ne odobrava prekoračenje.

Paket POSEBNI OSNOVNI RAČUN ugovara se na rok koji je naveden u dokaznoj dokumentaciji, odnosno do dana do kada klijent pripada osjetljivoj skupini po naprijed navedenim kriterijima, ali ne kraće od 1 godine.
Banka će klijentu omogućiti korištenje paketa POSEBNI OSNOVNI RAČUN do datuma do kojeg mu je prema rješenju nadležnog tijela priznato pravo iz socijalne skrbi, odnosno do donošenja rješenja o ukidanju prava na inkluzivni dodatak, a minimalno na rok od 1 godine.
Ako po isteku datuma rješenja klijent ne dokaže odgovarajućim dokumentom da i dalje pripada osjetljivoj skupini, paket POSEBNI OSNOVNI RAČUN se ukida i automatski ugovara paket OSNOVNI RAČUN.

Sadržaj paketa POSEBNI OSNOVNI RAČUN

Paket POSEBNI OSNOVNI RAČUN sadrži sljedeće usluge:

1. otvaranje, vođenje i zatvaranje računa,
2. polaganje gotovog novca na račun,
3. podizanje gotovog novca s računa u poslovnicama i bankomata u RH i u državama članicama EU
4. izvršenja sljedećih platnih transakcija:
   a) izravnih terećenja
   b) platnih transakcija putem debitne kartice, uključujući plaćanja putem Interneta i
   c) kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, na terminalima, šalterima poslovnica i putem on-line bankarstva (RBA internetsko i mobilno bankarstvo).

Naknade

Banka ne naplaćuje naknadu za sljedeće usluge koje su uključene u paket POSEBNI OSNOVNI RAČUN:

- otvaranje, vođenje i zatvaranje računa
- prvo izdavanje debitne kartice vlasnika računa
- pristupnina i korištenje On-line bankarstva (RBA internetskog i RBA mobilnog bankarstva)
- 10 nacionalnih i/ili prekograničnih kreditnih transfera (što uključuje instant kreditne transfere i trajne naloge) i/ili izravnih terećenja u eurima mjesečno (uključeni su kreditni transferi zadani u poslovnicama Banke ili putem RBA internetskog i mobilnog bankarstva).
- polaganje gotovog novca na osnovni račun na šalteru i bankomatu Banke, osim obrade kovanog novca
- podizanje gotovog novca s osnovnog računa na šalteru ili bankomatu Banke
- priljev nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima
- plaćanja debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima

Ostale naknade Banka obračunava i naplaćuje sukladno *Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama* koje su dostupne u poslovnicama i na web stranici Banke www.rba.hr.

Ostale informacije

Klijent ne mora ugovoriti sve usluge koje su uključene u paket POSEBNI OSNOVNI RAČUN.
Otvaranje paketa POSEBNI OSNOVNI RAČUN Banka ne uvjetuje ugovaranjem dodatnih proizvoda i usluga, već sve dodatne usluge klijent ugovara isključivo na svoj zahtjev.

Uvjeti otvaranja i korištenja računa s paketom besplatnih usluga

Banka sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu nudi otvaranje računa za plaćanje s paketom besplatnih usluga te ugovaranje paketa besplatnih usluga po otvorenom računu za plaćanje, na koji potrošač prima svoja redovna primanja (dalje: Račun s paketom besplatnih usluga).

Klijent može imati samo jedan Račun s paketom besplatnih usluga.

Klijent može ugovoriti paket besplatnih usluga uz jedan od sljedećih računa: tekući račun, žiro račun, multivalutni tekući račun ili multivalutni žiro račun. Račun s paketom besplatnih usluga Banka otvara na zahtjev klijenta i nakon što klijent, ako je to potrebno, dostavi odgovarajuću dokumentaciju o redovnim primanjima. Ako klijent već ima otvoren račun za plaćanje na koji prima redovna primanja i podnese zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga vezanog uz taj račun za plaćanje, Banka će mu omogućiti nastavak korištenja istog broja računa (IBAN).

Račun s paketom besplatnih usluga Banka može odbiti otvoriti ako potrošač na području Republike Hrvatske već ima otvoren takav račun. Banka će također odbiti otvaranje računa koji sadrži paket besplatnih usluga, ako bi otvaranje tog računa dovelo do povrede propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Ako vlasnik računa prestane primati redovna primanja na račun u razdoblju od tri uzastopna mjeseca, Banka će početi naplaćivati naknade za usluge koje su u okviru paketa besplatnih usluga bile besplatne, o čemu će obavijestiti vlasnika najkasnije 15 dana prije početka naplate.

Sadržaj Računa s paketom besplatnih usluga paketa

Paket besplatnih usluga obuhvaća sljedeće usluge za koje Banka ne naplaćuje naknadu:

1. Otvaranje, vođenje i zatvaranje Računa
2. RBA internetsko bankarstvo
3. Polaganje novčanih sredstava na Račun na bankomatu Banke, izuzev obrade kovanog novca
4. Podizanje gotovog novca s Računa s bankomata Banke
5. Priljev nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima
6. Prvo izdavanje osnovne debitne kartice i njezino korištenje
7. Plaćanje debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima

Paket besplatnih usluga po računima na koje umirovljenici primaju mirovinu i po računima klijenata koji pripadaju osjetljivoj skupini (korisnici prava prema zakonima kojima je uređena socijalna skrb i inkluzivni dodatak, a to su: zajamčene minimalne naknade, naknade za osobne potrebe, naknada za redovito studiranje, osobne invalidnine, doplatak za pomoć i njegu, inkluzivni dodatak, osobe koje imaju status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja), osim naprijed navedenih besplatnih usluga sadrži i besplatno podizanje gotovog novca s tog računa za plaćanje, u poslovnici Banke i na bankomatu Banke.

Ostale informacije

Klijent ne mora ugovoriti sve usluge koje su uključene u račun s paketom besplatnih usluga paketa Otvaranje računa s paketom besplatnih usluga Banka ne uvjetuje ugovaranje dodatnih proizvoda i usluga, već sve dodatne usluge klijent ugovara isključivo na svoj zahtjev.

Opće informacije o štednom računu

Poslovanje po štednom računu regulirano je Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba.

Otvaranje štednog računa: Banka otvara štedni račun u domaćoj valuti poslovno sposobnoj domaćoj i stranoj fizičkoj osobi, koja sklopi s Bankom Ugovor o otvaranju i vođenju štednog računa. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme isključivo putem mojaRBA mobilnog bankarstva. Za otvaranje štednog računa nije potreban minimalni polog. Minimalni saldo na štednom računu iznosi 0,00 eura.

Ista osoba može u Banci biti vlasnik više štednih računa.

Za otvaranje računa klijent mora dostaviti važeću identifikacijsku dokumentaciju te ostalu dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualno drugu dokumentaciju koju zatraži Banka.

Namjena: Banka otvara štedni račun po viđenju za bezgotovinske prijenose s drugih računa i na druge račune otvorene u Banci u svrhu štednje, po kojima Vlasnik ima pravo raspolaganja, a sve u granicama raspoloživih sredstava na računu.

Vlasnik može raspolagati samo sredstvima koja prelaze iznos minimalnog salda na štednom računu, a naloge za prijenose može zadavati u poslovnici Banke, uključujući i trajni nalog, te putem RBA DIREKT servisa.

Pravo raspolaganja: Sredstvima po računu za plaćanje može raspolagati Vlasnik, Opunomoćenik (jedna ili više poslovno sposobnih fizičkih osoba) ili Skrbnik Vlasnika računa. Vlasnik sam odabire kada i koliko sredstva želi štedjeti.

Kamatne stope: Nominalna godišnja kamatna stopa koja se obračunava na pozitivan saldo štednog računa te pripisuje štednom računu iznosi 0,70%, promjenjiva.

Za vrijeme trajanja ugovora Banka može primjenjivati različite kamatne stope, čija visina je promjenjiva i određuje se Odlukom o kamatnim stopama Banke. Kamatna stopa obračunava se i pripisuje štednom računu mjesečno. Obračun kamata obavlja se dekurzivno po proporcionalnoj metodi obračuna.

Sukladno odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o porezu na dohodak, od 01.01.2015. oporezivanju podliježu primici od kamata na štednju. Primici od kamata na štednju oporezuju se po stopi poreza 12%. Navedena zakonska odredba odnosi se na sve oročene depozite i štedni račun.

Naknade: Banka ne naplaćuje naknadu za otvaranje, vođenje ili zatvaranje štednog računa.

Informacija o stanju i prometu po štednom računu dostupna je na jedan od sljedećih načina:

- na mjesečnom Izvatku (dostava putem e-maila),
- u RBA poslovnicama,
- putem on-line bankarstva (RBA internetsko bankarstvo i RBA mobilno bankarstvo).

Obveze i odgovornosti: Osobni podaci Vlasnika i podaci o poslovanju po štednom računu predstavljaju poslovnu tajnu Banke i mogu se priopćiti samo u slučajevima propisanim zakonom.

Sredstva na štednom računu osigurana su kod Hrvatske agencije za osiguranje depozita (HAOD). Iznos osiguranja je do 100.000,00 eura po osobi – deponentu po kreditnoj instituciji.

Opće informacije o oročenim štednim ulozima građana

Oročeni štedni ulog je novčani depozit koji domaća ili strana fizička osoba (dalje: Deponent) polaže u Banku kao oročeni štedni ulog, a Banka mu isplaćuje kamatu koja je definirana kamatnom stopom. Deponent se obvezuje deponirati sredstva na određeno vrijeme.

Oročeni štedni ulog može biti u domaćoj valuti ili stranoj valuti. Vrste stranih valuta koje se mogu oročavati definirane su Odlukom o kamatnim stopama Banke.

Oročeni štedni ulog prema vrsti može biti nenamjenski i garantni, a obzirom na rok oročenja može biti kratkoročno ili dugoročno oročen. Kratkoročno oročeni štedni ulog je depozit oročen na rokove oročenja do 12 mjeseci, a dugoročno oročen štedni ulog je depozit oročen na rokove oročenja preko 12 mjeseci.

Garantni oročeni štedni ulog je poseban oblik namjenski oročenog štednog uloga koji služi kao instrument osiguranja naplate potraživanja Banke po osnovi kredita, garancija, kreditnih kartica i drugih plasmana.

RBA u ponudi ima sljedeće vrste oročenih štednih uloga:

- Nenamjenski oročeni štedni ulog s jednokratnom uplatom,
- Nenamjenski oročeni štedni ulog uz mogućnost višekratnih uplata,
- Bubašpara dječja štednja (nenamjenski oročeni štedni ulog uz premiju).

Otvaranje oročenog štednog uloga:

Banka otvara oročeni štedni ulog domaćoj i stranoj fizičkoj osobi koja sklopi s Bankom Ugovor o oročenom štednom ulogu (dalje: Ugovor) i uplati novčani depozit.
Za maloljetnu osobu oročeni štedni ulog može ugovoriti Zakoniti zastupnik, a za osobu lišenu poslovne sposobnosti ili drugu osobu pod skrbništvom Skrbnik.
Deponent može opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih fizičkih osoba za raspolaganje sredstvima oročenog štednog uloga, odmah prilikom sklapanja Ugovora ili naknadno.
Ista osoba može imati više oročenih štednih uloga u Banci.
O stanju i promjenama na oročenom štednom ulogu Banka izvještava Deponenta izvatkom koji dostavlja na dogovoreni način najmanje jedanput godišnje.
Oročeni štedni ulozi mogu se ugovoriti na određeni rok bez automatskog obnavljanja Ugovora ili uz odredbu o automatskom obnavljanju Ugovora, ovisno o vrsti oročenog štednog uloga. Ugovori s odredbom o automatskom obnavljanju, obnavljaju se na isti rok (prvotno ugovoren rok oročenja), uz uvjete koji važe na dan isteka roka oročenja. Novi rok počinje teći s datumom isteka roka prethodnog oročenja, a ističe zadnjeg dana obnovljenog ugovorenog roka.

Kamatne stope:

Na oročeni štedni ulog Banka plaća kamatu, koja ovisi o vrsti valute, roku i iznosu oročenja.
Visina kamate i naknade, način obračuna i promjena kamatnih stopa i naknada, pripisa, uvjeti i rokovi isplate kamate i premije te rokovi oročenja, utvrđeni su Pravilnikom o obračunu kamata i naknada, Odlukom o kamatnim stopama i Odlukom o visini naknada za usluge Banke. Pravilnik o obračunu kamata i naknada javno je dostupan na službenim internetskim stranicama Banke www.rba.hr, a Izvadak iz Odluke o kamatnim stopama te Izvadak iz Odluke o visini naknada za usluge i u svim poslovnicama.
Sukladno odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o porezu na dohodak, od 01.01.2015. oporezivanju podliježu primici od kamata na štednju. Primici od kamata na štednju oporezuju se po stopi poreza 12%. Navedena zakonska odredba odnosi se na sve oročene depozite i štedni račun.

Raspolaganje oročenim štednim ulogom:

Sredstvima nenamjenski oročenog štednog uloga raspolaže se po isteku ugovorenog roka oročenja.

Deponent može zatražiti i prijevremeni raskid ugovora o oročenom štednom ulogu te raspolagati sredstvima štednog uloga i prije isteka ugovorenog roka (prijevremeno razročenje štednog uloga).
Po isteku ugovorenog roka ili u slučaju prijevremenog razročenja oročenog štednog uloga, sredstva oročenog štednog uloga i pripadajuća kamata isplaćuju se na ugovoreni način, koji može biti: prijenos u korist računa po viđenju ili isplata u gotovini.
U slučaju prijevremenog razročenja priznaje se kamatna stopa utvrđena Odlukom o kamatnim stopama Banke. Naknada za prijevremeno razročenje oročenog štednog uloga se ne naplaćuje.
Sredstvima garantnog depozita može se raspolagati samo po isteku roka oročenja, i to samo ako su podmirene sve tražbine Banke osigurane zalogom depozita.

Raspolaganje kamatom kod oročenih štednih uloga moguće je:

- višekratno: mjesečno, na kraju kalendarskog mjeseca/tromjesečno, na kraju kalendarskog tromjesečja/polugodišnje, na kraju kalendarskog polugodišta/godišnje, na kraju kalendarske godine/istekom roka oročenja, odnosno po raskidu Ugovora o oročenom depozitu
- jednokratno, istekom roka oročenja, odnosno po raskidu Ugovora o oročenom depozitu

Obračunata dospjela kamata isplaćuje se u efektivnom novcu ili se prenosi na račun po viđenju.

Raspolaganje kamatom kod Bubašpara dječje štednje (nenamjenski oročeni štedni ulog uz premiju) moguće je jednokratno, istekom roka oročenja, odnosno po raskidu Ugovora o oročenju. Obračunata dospjela kamata prenosi se na račun po viđenju.

Raspolaganje premijom kod Bubašpara dječje štednje moguće je jednokratno. Premija se obračunava istekom roka oročenja u utvrđenom postotku sukladno roku oročenja na iznos ukupno obračunate kamate. Obračunata dospjela premija isplaćuje se na način kako je ugovoreno raspolaganje kamatom po konkretnom oročenom štednom ulogu uz premiju.

Obveze i odgovornosti:

Banka podatke o otvorenim štednim ulozima dostavlja u Jedinstveni registar računa koji vodi Financijska agencija.
Osobni podaci Deponenta i podaci o poslovanju po oročenim štednom ulogu predstavljaju poslovnu tajnu Banke i mogu se priopćiti samo u slučajevima propisanim zakonom.

Oročeni štedni ulozi osigurani su kod Hrvatske agencije za osiguranje depozita (HAOD). Iznos osiguranja je do 100.000,00 eura po osobi – deponentu po kreditnoj instituciji.

Poslovanje po oročenim štednim ulozima regulirano je:

- Općim uvjetima poslovanja po oročenim štednim ulozima građana,
- Odlukom o kamatnim stopama Banke,
- Odlukom o visini naknada za usluge Banke,
- Pravilnikom o obračunu kamata i naknada.

Nenamjenski oročeni štedni ulog s jednokratnom uplatom

Namijenjen je za jednokratnu uplatu sredstava u svrhu štednje i nisu moguće naknadne uplate na oročeni štedni ulog.

Štedni ulog je moguće oročiti u valutama: EUR (u slučaju ugovaranja u poslovnici Banke ili putem RBA mobilnog bankarstva) i USD (samo u slučaju ugovaranja u poslovnici Banke).

Minimalni propisani iznosi: EUR 5.000,00 i USD 870,00 za ugovaranje u poslovnici Banke te 1.000,00 EUR za ugovaranje putem RBA mobilnog bankarstva.

Visine kamatnih stopa: određene su Odlukom o kamatnim stopama Banke.

Štedni ulog se oročava na određeni rok *bez automatskog obnavljanja ugovora.*

Rokovi oročavanja: Rok oročenja u valuti EUR je 24 mjeseca (24 mjeseca + 1 dan) za ugovaranje u poslovnici Banke te 3 mjeseca (3 mjeseca + 1 dan), 6 mjeseci (6 mjeseci + 1 dan) ili 12 mjeseci (12 mjeseci + 1 dan) za ugovaranje putem RBA mobilnog bankarstva. Minimalni rok oročenja u valuti USD je preko 12 mjeseci, a maksimalni rok oročenja je 36 mjeseci.

Ugovaranje je moguće napraviti: u poslovnici Banke ili putem RBA mobilnog bankarstva.

Nenamjenski oročeni štedni ulog uz mogućnost višekratnih uplata

Predstavlja poseban oblik nenamjenskog oročenog štednog uloga koji klijentu omogućuje da naknadim uplatama uvećava iznos oročenog štednog uloga. Naknadne višekratne uplate moguće je uplatiti na istu partiju štednog uloga tijekom trajanja oročenja, a klijent dinamiku i iznose uplata odabire sam.

Štedni ulog je moguće oročiti u valuti USD.

Minimalni iznos prve uplate iznosi 450,00 USD.
Prilikom ugovaranja oročenog štednog uloga uplaćuje se najmanje minimalni iznos prve uplate. Iznos prve uplate se ispisuje na Ugovoru o oročenom depozitu. Dinamiku i iznos svake sljedeće uplate određuje klijent te nema propisanog minimalnog iznosa.

Visine kamatnih stopa: određene su Odlukom o kamatnim stopama Banke.
Svaka pojedina uplata na oročeni štedni ulog ima svoju kamatnu stopu. Kamatna stopa koja će se primjenjivati na svaku pojedinu uplatu ovisi o preostalom roku od dana uplate do dospijeća oročenog štednog uloga.

Rokovi oročavanja: minimalni rok oročavanja je preko 12 mjeseca, a maksimalni rok oročavanja je 36 mjeseci.

Štedni ulog se oročava na određeni rok *bez automatskog obnavljanja ugovora.*

Ugovaranje je moguće napraviti u poslovnici Banke.
Naknadne uplate moguće je napraviti u poslovnici, trajnim nalogom, putem on-line bankarstva (RBA internetskog i RBA mobilnog bankarstva).

Bubašpara dječja štednja (nenamjenski oročeni štedni ulog uz premiju)

Bubašpara dječju štednju ugovara zakonski zastupnik ili skrbnik na ime maloljetne osobe.
Raspolaganje po štednim ulozima koji glase na ime maloljetne osobe je ograničeno sukladno odredbama Obiteljskog zakona.

Bubašpara dječja štednja namijenjena je za štednju uz mogućnost višekratnih uplata prema unaprijed ugovorenim iznosima mjesečnih uplata, a klijent pored kamate ostvaruje pravo na premiju. Bubašpara dječja štednja pruža mogućnost i dodatnih uplata povrh ugovorenih mjesečnih uplata sukladno financijskim mogućnostima.

Ugovorena kamatna stopa primjenjuje se na svaku pojedinu uplatu na dječju štednju. Osnovica za obračun kamatne stope je iznos pojedine uplate, a kamatna stopa se obračunava od dana pojedine uplate do isteka roka oročenja.

Nakon isteka ugovorenog roka oročenja ili prijevremenog raskida ugovora o oročenom štednom ulogu uz premiju sredstva oročenog štednog uloga, pripadajuće kamate i eventualne premije prenose se na račun za plaćanje u Banci otvoren na ime djeteta. Ako prilikom otvaranja dječje štednje nije otvoren račun za plaćanje u Banci na ime djeteta, potrebno je otvoriti takav račun prilikom ugovaranja dječje štednje.

Dječju štednju moguće je ugovoriti samo u valuti EUR.

Visine kamatnih stopa, visine premije i propisani minimalni iznosi definirani su Odlukom o kamatnim stopama Banke.

Premija se obračunava istekom roka oročenja na iznos ukupno obračunate kamate. Pravo na premiju ostvaruje se:

1) ako je izdržan cijeli ugovoreni rok oročenja i
2) ukoliko je istekom oročenja uplaćen cjelokupan ugovoren minimalni iznos koji odgovara umnošku broja mjeseci na koji je dječja štednja ugovorena i minimalno ugovorenog mjesečnog iznosa za uplatu.

Rokovi oročavanja mogu biti 24 mjeseca (24 mjeseca + 1 dan) ili 36 mjeseci (36 mjeseci + 1 dan).

Ugovaranje je moguće isključivo bez opcije automatskog obnavljanja ugovora.

Ugovaranje je moguće isključivo u poslovnici Banke.

Naknadne uplate moguće je napraviti u poslovnici, trajnim nalogom i putem *on-line* bankarstva (RBA internetskog i RBA mobilnog bankarstva).

Opće informacije o nacionalnim, prekograničnim i međunarodnim platnim transakcijama

Banka klijentima nudi uslugu provođenja platnih transakcija u eurima i stranoj valuti, sukladno važećim zakonskim odredbama kojima se regulira poslovanje u eurima i devizama. Klijent je odgovoran za zadavanje ispravnog Naloga za plaćanje u skladu sa zakonskim propisima.

Nalog za plaćanje je instrukcija kojom klijent traži provođenje platne transakcije.

Klijenti koji nemaju otvoren račun u Banci provode tzv. **jednokratne platne transakcije.**
Provođenje jednokratnih platnih transakcija regulirano je Općim uvjetima poslovanja za jednokratne platne transakcije.

Obavljanje platnih transakcija te ostala prava i obveze vezano za obavljanje platnih usluga klijenata koji imaju otvoren račun u Banci, regulirano je Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba.

Zaprimljene naloge za plaćanje na račune unutar i izvan RBA, Banka izvršava u skladu s Terminskim planom izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe. Iznimka su nalozi za izravno terećenje za otplatu RBA kredita i troškova učinjenih kreditnim karticama izdanja RBA koji se izvršavaju sukladno prethodno ugovorenim odredbama, do visine raspoloživog salda na računu klijenta.
Za provođenje platnih transakcija naplaćuje se naknada u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge. Sva dokumentacija dostupna je u poslovnicama Banke te na web stranici Banke www.rba.hr.

SEPA (Single Euro Payments Area) je inicijativa Europske Unije (EU) s ciljem uspostavljanja jedinstvenoga sustava platnoga prometa za brza i sigurna plaćanja uz jednake standarde, formate i pravila u načinu izvršenja plaćanja. SEPA platna shema obuhvaća nacionalne i prekogranične transakcije u eurima. Platna transakcija prema pravilima SEPA-e podrazumijeva da se Platitelj i Primatelj plaćanja nalaze unutar jedinstvenoga područja SEPA-e.

SEPA područje obuhvaća 38 članica:

- 27 država članica Europske unije
- 4 države članice Europsko udruženje slobodne trgovine – Island, Lihtenštajn, Norveška i Švicarska
- zemlje koje sudjeluju u tehničkim shemama – Andora, Monako, San Marino, Sveta Stolica (Država Vatikanskog Grada), Crna Gora i Albanija
- Ujedinjeno Kraljevstvo

Zemlje EU su (27 članica):
Austrija, Belgija, Bugarska, Cipar, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Hrvatska, Irska, Italija, Latvija, Litva, Luksemburg, Mađarska, Malta, Nizozemska, Njemačka, Poljska, Portugal, Rumunjska, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska.

Platne transakcije mogu biti gotovinske i bezgotovinske (kreditni transferi), a provode se u eurima ili devizama. Gotovinske platne transakcije iniciraju se isključivo u poslovnici Banke koje posluju gotovinom.
Kreditni transferi iniciraju se u poslovnici Banke, putem on-line bankarstva (RBA internetsko bankarstvo i RBA mobilno bankarstvo) i putem trajnog naloga/SEPA izravnog terećenja.

Platne transakcije u eurima i devizama mogu se provoditi unutar RBA i unutar RH (nacionalni kreditni transferi) te u inozemstvo (kreditni transferi u inozemstvo).

Za nacionalne kreditne transfere te za kreditne transfere u inozemstvo u zemlje unutar jedinstvenog SEPA područja nije moguće odabrati opciju da trošak druge banka plaća nalogodavatelj (OUR opcija), već samo opciju da trošak druge banke plaća korisnik (SHA opcija).

Platna transakcija može biti:

- **Nacionalna platna transakcija** (nacionalni kreditni transfer) – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje samo Banka ili Banka i drugi pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj. Odnosi se na plaćanja u EUR i valuti različitoj od EUR unutar zemlje.
- **Prekogranična platna transakcija** (kreditni transfer u inozemstvo) – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka i drugi pružatelj platnih usluga koji posluje prema propisima Države članice. Odnosi se na plaćanja u zemlje unutar jedinstvenog SEPA područja.
- **Međunarodna platna transakcija** (kreditni transfer u inozemstvo) – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje Banka i još jedan pružatelj platnih usluga koji posluje prema propisima države koja nije Država članica. Odnosi se na sva plaćanja izvan jedinstvenog SEPA područja.

Trajni nalog: nalog kojim vlasnik računa unaprijed daje suglasnost Banci da tereti njegov račun u korist određenog primatelja plaćanja, za točno određeni iznos, uz definiranu dinamiku plaćanja, uz mogućnost određenog broja ponavljanja plaćanja, na određeno vrijeme ili do opoziva.

SEPA izravno terećenje (engl. SEPA Direct Debit, skr. SDD): nacionalna platna usluga u eurima za terećenje Računa u korist primatelja plaćanja, pri čemu platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na temelju suglasnosti koju je Vlasnik dao primatelju plaćanja.
SEPA izravna terećenja mogu se izvršavati samo sa tekućih i žiro računa.

Opće informacije o RBA DIREKT servisima

RBA DIREKT servise čine:

- on-line bankarstvo (RBA internetsko bankarstvo),
- on-line bankarstvo (RBA mobilno bankarstvo) te
- mDIREKT servisi: mDIREKT Stanje računa i mDIREKT Kreditne kartice

Poslovanje DIREKT servisima regulirano je Općim uvjetima za korištenje RBA DIREKT servisa za fizičke osobe.

Korisnikom usluge RBA DIREKT servisa može postati poslovno sposobna fizička osoba kojoj Banka odobri Zahtjev za korištenje usluge RBA DIREKT servisa (Pristupnica).

Sredstvo za identifikaciju i potvrdu: Za autoriziran pristup servisima i za iniciranje platnih transakcija putem on-line bankarstva (RBA internetskog i RBA mobilnog bankarstva) Klijent može koristiti jedan od sljedećih platnih instrumenata: mToken, Čitač kartice sa čip karticom, Token.

Sigurnosni koncept: Klijent je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zlouporabe, a naročito čuvati Token, čip karticu, Čitač kartice, tajnost PIN-a za korištenje Tokena, aktivacijskog koda i PIN-a za korištenje mTokena i PIN-a za korištenje čip kartice te ostalih identifikacijskih podataka kao i brinuti o tome da Token, čip kartica, Čitač kartice te PIN za korištenje Tokena, aktivacijski kod i PIN za korištenje mTokena i PIN za korištenje čip kartice ne dođu u posjed treće osobe.
Ako Klijent posumnja da je netko saznao njegov PIN za korištenje Tokena, aktivacijski kod i PIN za korištenje mTokena ili PIN za korištenje čip kartice, dužan ga je bez odgađanja promijeniti.
Sav rizik zlouporabe identifikacijskih podataka, a naročito PIN-a za korištenje Tokena, aktivacijskog koda i PIN-a za korištenje mTokena i PIN-a za korištenje čip kartice, snosi isključivo Klijent.
Banka jamči da PIN za korištenje Tokena, PIN za korištenje mTokena i PIN za korištenje čip kartice nije u njenoj dokumentaciji.

Naknade: Za korištenje RBA DIREKT servisa Klijent plaća naknadu sukladno „Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama", koje su definirane Odlukom Banke o visini naknada za usluge.

Gubitak uređaja: U slučaju gubitka ili krađe Tokena/čip kartice koja se koristi uz Čitač kartice, odnosno gubitka, krađe ili promjene broja mobilnog telefona kod RBA mDIREKT servisa, Klijent je dužan zatražiti blokadu (ili ukidanje servisa u slučaju korištenja mTokena) pozivom na broj telefona 072 62 62 62 (za pozive iz inozemstva bira se broj +385 1 6591 562) koji je dostupan Klijentima od 00:00 do 24:00 sata.
Gubitak ili krađu čip kartice, ako je zloporabljena ili je uz nju izgubljen ili ukraden i identifikacijski dokument, Klijent je dužan bez odgode prijaviti MUP-u i dostaviti Banci potvrdu o tome.

Nedostupnost usluge: Banka isključuje odgovornost za nemogućnost obavljanja poslova u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova, a pod kojima se osobito smatraju svi događaji i radnje koje otežavaju ili onemogućavaju komunikaciju između Klijenta i Banke, a naročito događaji ili radnje koje otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa u zemlji i s inozemstvom, a koje mogu biti uzrokovane višom silom, ratom, nemirima, terorističkim aktima, štrajkom, prekidom telekomunikacijskih veza, redovno održavanje sustava Banke, prestankom funkcioniranja ili neispravnim funkcioniranjem TARGET2 sustava, EuroNKS sustava i/ili SWIFT-a i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Opće informacije o mjenjačkom poslovanju – kupoprodaja efektive

Otkup i prodaja efektivne strane valute obavlja se u svim poslovnicama Banke koje posluju gotovinom, za onu efektivnu stranu valutu čiji se tečajevi nalaze na važećoj tečajnoj listi Banke. Važeća tečajna lista Banke dostupna je u svim poslovnicama Banke te na web stranici Banke www.rba.hr.
Otkup i prodaja efektivne strane valute obavlja se na zahtjev domaće i strane fizičke osobe.

Otkup efektivne strane valute obavlja se uz primjenu kupovnog tečaja za efektivu prema važećoj tečajnoj listi Banke. Prilikom otkupa efektivnog stranog novca zaprimaju se samo novčanice koje su u opticaju i koje nisu oštećene.
Od 30.07.2021. Banka više ne otkupljuje stranu efektivu neklijentima Banke.

Prodaja efektivne strane valute obavlja se uz primjenu prodajnog tečaja za efektivu prema važećoj tečajnoj listi Banke.

Naknade za kupoprodaju efektivnog stranog novca regulirane su Odlukom o visini naknada za usluge, koja je javno dostupna na web stranici Banke www.rba.hr te u poslovnicama Banke.

Opće informacije o sefovima

Pojmovno određenje: Sef je poseban pretinac ugrađen u posebnom, sigurnom i zaštićenom prostoru banke.

Namjena: Sef se koristi za pohranu i čuvanje isprava i stvari od vrijednosti (npr. razni dokumenti, vrijedne stvari, rezervni ključevi vrijednosni papiri).
U sefu se ne smiju držati predmeti koji su podložni kvaru, te zapaljivi, eksplozivni i drugi predmeti, koji mogu ugroziti sigurnost Banke ili drugih sefova.

Korištenje sefa: Korisnik sefa može biti fizička osoba koja je sklopila s Bankom Ugovor o korištenju sefa (dalje: Ugovor). Ugovor može sklopiti svaka poslovno sposobna domaća ili strana fizička osoba.
Korisnik sefa može biti i poslovni subjekt koji je sklopio s Bankom Ugovor prije 17.05.2021. sve do prestanka važenja navedenog Ugovora.
Ugovor se sklapa isključivo na ime, na neodređeno vrijeme. Ugovoreno razdoblje uporabe sefa ne može biti kraće od 12 mjeseci, a produljuje se na isti rok ako korisnik pisano ne raskine Ugovor najkasnije do datuma isteka ugovornog razdoblja.
Korisnik može prilikom sklapanja Ugovora ili naknadno opunomoćiti jednu ili dvije punoljetne, poslovno sposobne fizičke osobe za korištenje sefa. Punomoć može biti stalna ili jednokratna.
Za korištenje sefa korisniku su na raspolaganju ključevi i kartica.
Sukladno propisima, Banka podatke o sefovima koje koriste fizičke osobe i poslovni subjekti, dostavlja u Jedinstveni registar računa koji vodi Financijska agencija.

Naknade: Za usluge korištenja sefa Banka utvrđuje i obračunava naknadu ovisno o veličini sefa te naplaćuje od korisnika, unaprijed za cijelo ugovoreno razdoblje, prema Odluci o visini naknada za usluge i Pravilniku o obračunu kamata i naknada.
Korisniku koji nije uredno platio naknadu Banka neće dozvoliti pristup sefu sve do podmirenja dospjele naknade i kamata. U slučaju neplaćanja naknade Banka može otkazati Ugovor bez otkaznog roka.

Odgovornosti: Korisnik odgovara Banci za svaku štetu koja nastane zbog držanja nedozvoljenih predmeta, bez obzira da li je znao za njihovu pokvarljivu ili opasnu prirodu. Banka ne preuzima rizik, niti ne odgovara za štetu koja bi mogla nastati zbog umanjenja vrijednosti ili uništenja primljenih predmeta zbog stajanja u sefu, kao i za štete nastale zbog više sile ili drugih okolnosti koje Banka nije mogla predvidjeti ili izbjeći.
Banka je dužna poduzeti sve potrebne mjere da se osigura dobro stanje sefa i nadzor nad njim, a korisnik je dužan koristiti sef sukladno namjeni i Općim uvjetima za poslovanje sefovima.

Otvaranje sefa bez prisustva korisnika: Banka otvara iznajmljeni sef bez prisustva korisnika temeljem odgovarajuće odluke nadležnog suda ili po otkazu Ugovora od strane Banke ako korisnik ne isprazni sef u otkaznom roku navedenom u izjavi Banke o otkazu ugovora o korištenju sefa.
Sve troškove vezane uz prisilno otvaranje sefa snosi korisnik.
Otvaranje sefa temeljem odluke suda odnosno otvaranje sefa po otkazu Ugovora od strane Banke obavlja ovlašteni servis uz prisutnost:

- ovlaštenih predstavnika Banke i predstavnika suda, a prema odredbama sudske odluke
- ovlaštenih predstavnika Banke i javnog bilježnika.

Trošak takvog prisilnog otvaranja sefa, zamjenu brave i ključa, eventualno nastalu štetu te troškove sudski provedenog otvaranja sefa odnosno javnobilježničke troškove snosi Korisnik.

Prestanak ugovora: Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a prestaje raskidom koji korisnik ili Banka može učiniti pisanom izjavom upućenom drugoj strani.
Korisnik koji otkazuje Ugovor osobno u Banci ili putem punomoćnika dužan je preuzeti sadržaj sefa i predati ključeve sefa odmah prilikom otkaza Ugovora te u tom slučaju Ugovor prestaje preuzimanjem sadržaja sefa.
Ukoliko Korisnik izjavljuje otkaz pisanom izjavom koju dostavlja banci poštom, dužan je preuzeti sadržaj sefa najkasnije u roku 15 dana od dana kad je Banka zaprimila njegovu izjavu o otkazu, sukladno naprijed navedenim odredbama.
Banka može otkazati Ugovor uz otkazni rok od 15 dana bez obveze navođenja razloga za otkaz. Izjavu o otkazu Banka dostavlja preporučenom poštom na zadnju adresu o kojoj je Korisnik obavijestio Banku. Otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke pružatelju poštanskih usluga.

Banka može otkazati Ugovor bez ostavljanja otkaznog roka u sljedećim slučajevima:
- ako se Korisnik prilikom uporabe sefa ne pridržava odredaba Ugovora i Općih uvjeta,
- ako poslovnica u kojoj je ugovoreno korištenje sefa više ne pruža tu uslugu (npr. preseljenje sefova ili zatvaranje poslovnice),
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma,
- ako Korisnik poslovanjem sa sefom narušava ugled Banke,
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i/ili zakonodavstvu Europske unije i moralu društva,
- ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za raspolaganje sefom sukladno propisima i općim aktima Banke, uključujući i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje njegovog FATCA statusa, te izjave, suglasnosti i ostale obrasce sukladno FATCA2 i CRS3 regulativi,
- ako Korisnik ne izvrši plaćanje ili zakasni s plaćanjem bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom te ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Korisnik neće uredno ispunjavati svoje obveze po Ugovoru.

U naprijed opisanim slučajevima Ugovor prestaje istekom pet kalendarskih dana od dana predaje preporučene pošiljke sa pismenom obavijesti o otkazu Ugovora pružatelju poštanskih usluga.

Privremeno onemogućavanje korištenja sefa: Banka će privremeno onemogućiti korištenje sefa nakon saznanja o smrti Korisnika sefa ili o gubitku poslovne sposobnosti Korisnika sefa, nakon saznanja o prestanku postojanja poslovnog subjekta kao Korisnika sefa, nakon prijave Korisnika sefa ili Opunomoćenika o gubitku, nestanku ili krađi ključeva sefa, na osnovi pismenih naloga suda ili drugih nadležnih tijela utvrđenih mjerodavnim propisima, kao i u slučaju neplaćanja naknade, kamate i drugih troškova na osnovi Ugovora.

Dokumenti kojima se regulira poslovanje sefovima: Poslovanje sefovima regulira se temeljem Općih uvjeta za poslovanje sefovima koji su javno dostupni na web stranici Banke www.rba.hr te u poslovnicama Banke i Ugovorom o korištenju sefa.

Opće informacije o kreditnim karticama

INFORMACIJE PRIJE SKLAPANJA UGOVORA O KREDITU – KREDITNA KARTICA

1. Podaci o vjerovniku

Naziv vjerovnika Adresa Internetska stranica	Raiffeisenbank Austria d.d. Zagreb (Grad Zagreb), Magazinska cesta 69 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

2. Opis glavnih značajki kreditnog proizvoda

Vrsta kredita	**Revolving kreditna kartica**
Ukupan iznos kredita, uključujući valutu u kojoj je nominirana glavnica ili uz koju je vezana glavnica te vrsta tečaja po kojoj se obavlja isplata i naplata kredita *Gornja granica ili ukupan iznos stavljen na raspolaganje prema ugovoru o kreditu*	Do 5.500 eura limita potrošnje.
Uvjeti kojima je uređeno povlačenje iznosa iskorištenoga kredita (tranše) *Kako i kada će vam se isplatiti novac*	Kredit se isplaćuje korištenjem revolving kreditne kartice nakon što je sklopljen ugovor, nakon što su u Banci zaprimljeni svi ugovoreni instrumenti osiguranja, nakon što ste preuzeli i aktivirali karticu.
Trajanje ugovora o kreditu	Od dana sklapanja ugovora do 31.12. tekuće godine, a nakon toga se svake sljedeće godine automatski obnavlja na rok od 1(jedne) kalendarske godine, od 1. siječnja do 31. prosinca, do otkaza ugovora.
Uplate te, ako se može primijeniti, redoslijed korištenja uplata	Kamatne stope i pristojbe plaćaju se temeljem mjesečnog izvatka.
Traženi instrumenti osiguranja *Opis instrumenta osiguranja koji se od vas traži za sklapanje ugovora o kreditu*	Izjava o zapljeni plaće i/ili Zadužnica i/ili Garantni depozit Bez instrumenata osiguranja

3. Troškovi kredita

Kamatna stopa i uvjeti kojima je uređena primjena kamatne stope ili, ako se može primijeniti, različite kamatne stope koje se primjenjuju na ugovor o kreditu	6,85%, **redovna**, godišnja, fiksna. Kamatna stopa redovne kamate je fiksna za vrijeme trajanja pojedinog roka važenja Limita. Redovna kamata obračunava se na svaki pojedinačni iznos kredita iskorišten korištenjem kartice (osim transakcija podizanja gotovine na bankomatu), od datuma te transakcije do datuma formiranja prvog sljedećeg izvatka. Od datuma formiranja izvatka do datuma uplate redovna kamata obračunava se na ukupni iznos duga na izvatku, umanjen za neplaćene kamate iz

	prethodnog razdoblja, a ukoliko je Korisnik nakon formiranja izvatka platio bilo koji iznos, od datuma plaćanja kamata se obračunava na preostali neplaćeni iznos duga. Važeće kamatne stope dostupne su Korisniku kartice u poslovnicama Banke i na službenoj internetskoj stranici Banke www.rba.hr. O visini kamatne stope fiksne kamate u sljedećem roku važenja Limita nakon automatske obnove, Banka će Korisnika obavještavati putem ugovorenog kanala za korespondenciju (izvadak po kreditnoj kartici, e-mail, Internetsko bankarstvo/Mobilno bankarstvo/SMS).
EKS *Ovo je ukupni trošak kredita izražen kao godišnji postotak ukupnog iznosa kredita koji vam pomaže u usporedbi različitih ponuda*	EKS = 7,05%
Ostale naknade koje proizlaze iz ugovora o kreditu	Naknade i troškovi u kreditnom poslovanju javno su dostupni u poslovnicama Banke ili na internetskoj stranici Banke http://www.rba.hr .
Uvjeti prema kojima se naknade koje proizlaze iz ugovora o kreditu smiju mijenjati	Metodologija utvrđivanja visine naknada i troškova te uvjeti pod kojima se mogu mijenjati javno su dostupni u poslovnicama Banke ili na internetskoj stranici Banke http://www.rba.hr .
Obveza plaćanja troškova javnog bilježnika	Potrebno je platiti trošak solemnizacije zadužnice i/ili suglasnosti o zapljeni primanja.
Troškovi u slučaju izostalih/zakašnjelih uplata *Posljedice izostalih/zakašnjelih uplata za vas mogu biti prisilna prodaja i nemogućnost daljnjeg dobivanja kredita.*	Za izostale/zakašnjele uplate Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu koja trenutno. iznosi 5,15% godišnje, promjenjiva sukladno zakonskim propisima te naknade za otkaz kredita, kao i stvarne troškove vanjskih davatelja usluga vezano uz naplatu potraživanja Banke.

4. Ostale važne pravne značajke

Pravo na odustanak od ugovora o kreditu	Imate pravo odustati od ugovora o kreditu u roku od 14 dana
Pravo na prijevremenu otplatu	Imate pravo na prijevremenu otplatu kredita u bilo kojem trenutku u djelomično ili u cijelosti
Naknada vjerovniku u slučaju prijevremene otplate	Naknada se ne naplaćuje.
Uvid u kreditni registar radi procjene kreditne sposobnosti potrošača	Banka je ovlaštena izvršiti uvid u dostupni kreditni registar i temeljem dobivenih podataka izvršiti procjenu kreditne sposobnosti.

Pravo na besplatan primjerak nacrta ugovora o kreditu	Banka će Vam na Vaš zahtjev uručiti besplatan primjerak nacrta ugovora o kreditu nakon što kredit bude odobren, a prije sklapanja ugovora o kreditu.
Razdoblje tijekom kojega vjerovnika obvezuju informacije dane u razdoblju prije sklapanja ugovora o kreditu	Informacija izdana od 1. do 15. u mjesecu važi do 15. u mjesecu, a informacija izdana od 16. u mjesecu važi do kraja tog mjeseca.

Pristupačnost usluga i proizvoda Banke

Želimo da svi naši klijenti mogu jednostavno i ravnopravno koristiti RBA proizvode i usluge. Nastojimo omogućiti da usluge budu pristupačne svima, uključujući osobe s invaliditetom, starije osobe i osobe tjelesnim ili drugim poteškoćama koje uzrokuju smanjenu mogućnost pristupa proizvodima i uslugama.

RBA proizvode i usluge nastojimo učiniti pristupačnima u skladu sa Zakonom o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (dalje: Zakon) kojim se u hrvatsko zakonodavstvo prenosi Direktiva (EU) 2019/882 o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga.

Na koje načine smo prilagodili RBA digitalne kanale, poslovnice, bankomate, POS uređaje, proizvode i usluge te pripadajuću dokumentaciju kako biste ih mogli koristiti bez prepreka?

Internetske stranice

RBA internetske stranice su u potpunosti usklađene sa Smjernicama za pristupačnost web sadržaja - WCAG 2.2 (Web Content Accessibility Guidelines), međunarodnim standardom koji je donio Konzorcij World Wide Web (W3C) – međunarodna zajednica za razvoj mrežnih standarda. Smjernice imaju za cilj osigurati da internetske stranice budu dostupne svima, uključujući osobama s invaliditetom.

RBA web stranice prilagođene su za navigiranje korištenjem tipkovnice, čitače ekrana i upravljanje glasovnim naredbama; prilagodba kontrasta osigurava čitljivost, a struktura sadržaja je takva da je on čitljiv i kod zumiranja 200% odnosno 400% bez horizontalnog pomicanja.

RBA web stranice su u potpunosti usklađene sa zakonskom regulativom.

Mobilno bankarstvo

mojaRBA **mobilno bankarstvo** je **djelomično** u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz Zakona.

mojaRBA aplikacija prilagođena je u pogledu vizualnih i zvučnih signala. Ne oslanja se isključivo na senzorne karakteristike, koristi vizualnu potporu kompleksnim informacijama, izbjegava ovisnost o boji, omogućuje pristupačno preoblikovanje sadržaja, ima pristupačno dizajniran fokus sadržaj, koristi produljene funkcije ovisne o vremenu, omogućuje odabir jezika unaprijed, kontekst se ne mijenja bez korisnikove potvrde, navigacija je predvidljiva i dosljedna, opcija pomoći je konzistentna preko cijelog dizajna, izbjegavaju se nepotrebni unosi u procesima s

više koraka i dostupne su pristupačne autentifikacije opcije. Aplikacija se prilagođava sistemskim postavkama prilagodljivosti.

Određeni sadržaj aplikacije još uvijek nije prilagođen za **upravljanje glasovnim naredbama, tekstualne alternative za sadržaj koji nije tekstualan, mijenjanje veličine i debljine teksta, proreda, kontrasta, navigiranje korištenjem tipkovnice i čitače ekrana**.

Sadržaj koji nije pristupačan: Opisi za određene slike u aplikaciji, funkcionalnosti vezane uz glasovne naredbe i neke interaktivne elemente koje zahtijevaju dodatnu obuku za korištenje čitača ekrana. Nisu dodane alternative za geste koje zahtijevaju povlačenje te područja dodira nisu usklađena veličinom za sve elemente.

Ovaj sadržaj još nije pristupačan jer je rok za usklađivanje **28.6.2030.** Radimo na tome da sve aspekte aplikacije učinimo dostupnima u što kraćem vremenskom roku.

Internetsko bankarstvo

mojaRBA **internetsko bankarstvo** je **djelomično** u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz Zakona.

mojaRBA internetsko bankarstvo prilagođeno je u pogledu vizualnih i zvučnih signala, koristi vizualnu potporu kompleksnim informacijama, izbjegava ovisnost o bojama, dizajnirano je za različite navigacijske metode, omogućuje odabir jezika unaprijed, kontekst se ne mijenja bez korisnikove potvrde, opcija pomoći je konzistentna preko cijelog dizajna, omogućuje pregled i potvrdu kako bi se spriječile pogreške, izbjegavaju se nepotrebni unosi u procesima s više koraka, dostupne su pristupačne autentifikacijske opcije.

Određeni sadržaj aplikacije još uvijek nije prilagođen za **upravljanje glasovnim naredbama, tekstualne alternative za sadržaj koji nije tekstualan, mijenjanje veličine i debljine teksta, proreda, kontrasta, navigiranje korištenjem tipkovnice i čitače ekrana**.

Sadržaj koji nije pristupačan: Opisi za određene slike u aplikaciji, funkcionalnosti vezane uz glasovne naredbe i neke interaktivne elemente koje zahtijevaju dodatnu obuku za korištenje čitača ekrana. Sve komponente nisu responzivne.

Ovaj sadržaj još nije pristupačan jer je rok za usklađivanje **28.6.2030.** Radimo na tome da sve aspekte aplikacije učinimo dostupnima u što kraćem vremenskom roku.

Poslovnice

Postojeći RBA **redomati** nisu prilagođeni za osobe sa oštećenjem vida jer ne pružaju zvučne informacije. Ti redomati smiju se koristiti do **28.6.2030.** Ako se zbog oštećenja vida ne možete služiti redomatom, obratite se bilo kojem našem djelatniku u poslovnici.

Dokumentaciju za račune za plaćanje (tekući račun, multivalutni tekući račun, žiroračun, multivalutni žiro račun), kredite, kreditne kartice, štednje, platne transakcije te internet i mobilno bankarstvo **koja je izložena u poslovnici** (npr. opće uvjete, naknade) na pristupačnom mjestu, možemo vam dati u uvećanom fontu prikladnom za osobe s oštećenjem vida. Trenutno je ta dokumentacija u RBA poslovnicama dostupna u tekstualnom obliku te nije dostupna u audio ili drugom formatu pogodnom za slijepe osobe. Dokumentacija je dostupna i na internetskoj stranici gdje se može čitati putem čitača ekrana. Većinu **dokumentacije** za račune za plaćanje (tekući, multivalutni tekući račun, žiroračun, multivalutni žiro račun), kredite, kreditne kartice, štednje, platne transakcije te internet i mobilno bankarstvo **koja vam se uručuje, koju potpisujete** i slično, možemo vam dati u uvećanom fontu prikladnom za osobe s oštećenjem vida. Trenutno je ta dokumentacija u poslovnicama dostupna u tekstualnom obliku te nije dostupna u audio ili drugom formatu pogodnom za slijepe osobe. Nastojat ćemo omogućiti da dokumentacija bude dostupna u obliku prikladnom za slijepe osobe.

Određena dokumentacija nije prilagođena uvećanom fontu jer je njezin oblik određen propisima (npr. obrazac zadužnice i izjave o zapljeni po pristanku dužnika).

Dokumentacija za investicijske proizvode trenutno nije prilagođena slabovidnim i slijepim osobama. Nastojat ćemo da i navedena dokumentacija bude dostupna u obliku prikladnom za slijepe i slabovidne osobe.

Naše **potpisne pločice** djelomično su u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz Zakona jer se može uvećati pregled sadržaja prikazanog na pločici, međutim nije moguće dokumentaciju potpisanu na pločici ispisivati u uvećanom fontu kao niti omogućiti reprodukciju sadržaja ekrana potpisne pločice u zvučnom obliku. Te potpisne pločice smiju se koristiti do **28.6.2030.** Ako ne možete pročitati dokumentaciju s potpisnih pločica, manji dio dokumentacije (npr. Ugovor o otvaranju tekućeg računa) možemo vam dati u papirnatom obliku u uvećanom fontu prikladnom za osobe s oštećenjem vida.

Sve poslovnice RBA poslovne mreže, osim poslovnica Pula II i Vukovar, imaju prilagođen prilaz /ulaz u poslovnicu za osobe u invalidskim kolicima. Za navedene dvije poslovnice se trenutno traži najprikladnije rješenje za olakšani pristup osobama s invaliditetom.

Na ulaze RBA poslovnica postavljen je sustav koji se sastoji od dvoja vrata te se prilikom ulaska/izlaska slijedeća otvaraju tek nakon što su se prethodna zatvorila. Ulazna/izlazna vrata otvaraju se pritiskom na taktilnu tipku s desne strane vrata postavljenu na visini prikladnoj za osobe u invalidskim kolicima. Međuprostor između vrata je prikladnih dimenzija za osobe u invalidskim kolicima te za roditelje s dječjim kolicima. Ujedno, u slučaju bilo kakvih tehničkih poteškoća s vratima, postoji zvono koje je smješteno u razini prikladnoj za osobe u invalidskim kolicima, kojim se može pozvati djelatnike poslovnice u pomoć.

RBA poslovnice nisu opremljene taktilnim trakama.

Visina šaltera nije prilagođena za osobe u invalidskim kolicima te se navedenim klijentima usluga pruža kod djelatnika bankara eksperta čiji je radni prostor prilagođen osobama u invalidskim kolicima.

Prostori privatnog bankarstva

Sve poslovnice RBA poslovne mreže u kojima se nalazi Privatno bankarstvo, imaju prilagođen prilaz/ulaz u poslovnicu Banke osobama s invaliditetom.

Ako se u Privatno bankarstvo pristupa kroz ulaz poslovnice, tu se nalaze vrata koja se otvaraju pritiskom na gumb koji se nalazi s desne strane vrata na visini podobnoj za osobe u invalidskim kolicima. Međuprostor vrata je prikladan za osobe u invalidskim kolicima te za roditelje s dječjim kolicima. Ujedno, u slučaju bilo kakvih tehničkih poteškoća s vratima, postoji zvono koje je smješteno u razini prikladnoj za osobe u invalidskim kolicima, kojim se može pozvati djelatnike poslovnice u pomoć.

Isto tako su vrata prilagođena pri izlazu iz poslovnice.

Djelatnici Privatnog bankarstva ne koriste klasične šaltere nego urede gdje je omogućen pristup osobama u invalidskim kolicima.

Prostori Privatnog bankarstva nisu označeni taktilnim trakama dok je pristup djelatnicima Privatnog bankarstva omogućen na način da se pristupa direktno u sam ured Privatnog bankarstva ili putem lifta (ako se ured nalazi na katu).

Dokumentaciju za račune za plaćanje (tekući račun, multivalutni tekući račun, žiroračun, multivalutni žiro račun), kredite, kreditne kartice, štednje, platne transakcije te internet i mobilno bankarstvo **koja je izložena u poslovnici** (npr. opće uvjete, naknade) na pristupačnom mjestu, možemo vam dati u uvećanom fontu prikladnom za osobe s oštećenjem vida. Trenutno je ta dokumentacija u poslovnicama dostupna u tekstualnom obliku te nije dostupna u audio ili drugom formatu pogodnom za slijepe osobe jer nam to trenutno predstavlja nerazmjerno opterećenje. Dokumentacija je dostupna i na internetskoj stranici gdje se može čitati putem čitača ekrana. Većinu **dokumentacije** za račune za plaćanje (tekući, multivalutni tekući račun, žiroračun, multivalutni žiro račun), kredite, kreditne kartice, štednje, platne transakcije te internet i mobilno bankarstvo **koja vam se uručuje, koju potpisujete** i slično, možemo vam dati u uvećanom fontu prikladnom za osobe s oštećenjem vida. Trenutno je ta dokumentacija u poslovnicama dostupna u tekstualnom obliku te nije dostupna u audio ili drugom formatu pogodnom za slijepe osobe. Nastojat ćemo omogućiti da dokumentacija bude dostupna u obliku prikladnom za slijepe osobe.

Dokumentacija za investicijske proizvode trenutno nije prilagođena slabovidnim i slijepim osobama. Nastojat ćemo da i navedena dokumentacija bude dostupna u obliku prikladnom za slijepe i slabovidne osobe.

Naše **potpisne pločice** djelomično su u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz Zakona jer se može uvećati pregled sadržaja prikazanog na pločici, međutim nije moguće dokumentaciju potpisanu na pločici ispisivati u uvećanom fontu kao niti omogućiti reprodukciju sadržaja ekrana potpisne pločice u zvučnom obliku. Te potpisne pločice smiju se koristiti do **28.6.2030.** Ako ne možete pročitati dokumentaciju s potpisnih pločica, manji dio dokumentacije (npr. Ugovor o otvaranju tekućeg računa) možemo vam dati u papirnatom obliku u uvećanom fontu prikladnom za osobe s oštećenjem vida.

Kreditne i debitne kartice

Od svibnja 2025. nudimo 3 vrste RBA kreditnih kartica potpuno novog dizajna skladu s „Make it happen" brandingom, s bočnim utorima za lakše raspoznavanje slijepim i slabovidnim klijentima. U drugoj polovici godine isto će biti primijenjeno i za RBA debitne kartice čime će sve kartice, i debitne i kreditne, biti izdavane sa spomenutim bočnim utorima. Postojeće kartice bit će zamijenjene novima po isteku datuma njihove valjanosti.

Bankomati

RBA mreža bankomata je djelomično u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz Zakona.

Postojeći bankomati su jednostavni i razumljivi za korištenje te zahtijevaju upotrebu minimalnih fizičkih napora. Font teksta je uvećan i koriste se samo velika slova. Ekrani koriste boje koje imaju veliki kontrast. Tipkovnice na bankomatu su taktilne što olakšava njihovo korištenje kod unosa PIN-a, ispravka ili prekida transakcije. Zvučnim signalom bankomat upozorava ukoliko je potrebno obratiti pozornost na određene akcije (preuzimanje kartice ili novaca, istek vremena). Značajan broj bankomata ima i povećanu fizičku pristupačnost.

RBA će dodatno povećati pristupačnost s novim bankomatima, a sukladno regulatornim zahtjevima.

Za korištenje bankomata potrebna je kartica računa koja umetanjem u čitač ili prislanjanjem kartice ili mobilnog novčanika na beskontaktni čitač, pokreće bankomatske usluge. Unos PIN-a se radi putem tipkovnice. Za navigaciju se koristi ekran ili tipke s bočne strane ekrana. Ukoliko prilikom korištenja bankomata ističe vrijeme započete akcije, bankomat omogućuje produženje vremena. Bankomat će ispisati potvrdu ako je ona zatražena. Kad bankomat nije u mogućnosti izvršiti zatraženu uslugu, na ekranu će prikazati prikladna poruka.

POS uređaji

RBA POS uređaji instalirani na prodajnim mjestima su djelomično usklađeni sa zahtjevima za pristupačnost iz Zakona. Opremljeni su taktilnim i vizualnim značajkama koje omogućuju lakšu upotrebu osobama s invaliditetom. POS uređaji koji su instalirani prije stupanja Zakona, a nisu u potpunosti prilagođeni osobama s oštećenjem sluha, ne podliježu obvezi zamjene do isteka njihovog gospodarskog vijeka sukladno važećem Zakonu.

Kontakt za klijente

Za sva pitanja vezano za pristupačnost RBA proizvoda ili usluga možete se obratiti:

- osobno u bilo koju RBA poslovnicu,
- putem mojaRBA mobilnog ili internetskog bankarstva,
- pozivom Korisničkoj podršci na broj 072 62 62 62 (za pozive iz inozemstva

+385 1 6591 562)

- slanjem maila na info@rba.hr.

RBA proizvode i usluge postepeno ćemo prilagođavati za osobe s invaliditetom te ćemo ažurirati ove informacije kako se bude mijenjala njihova pristupačnost.

Ažurne informacije uvijek će vam biti dostupne na www.rba.hr i u RBA poslovnicama.

Vaša RBA