

# OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE OSOBNE MASTERCARD KREDITNE KARTICE I/ILI VISA KREDITNE KARTICE

(Datum primjene 19.09.2016.)

## PODRUČJE PRIMJENE

Opći uvjeti uređuju izdavanje i korištenje međunarodne Osobne MasterCard kreditne kartice i/ili Visa kreditne kartice (u daljnjem tekstu: Kreditna kartica) koja Korisniku kreditne kartice omogućuje plaćanje roba i usluga te isplatu gotovine u Hrvatskoj i inozemstvu.

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o revolving kreditu ili Ugovora o Limitu potrošnje po Osobnoj MasterCard i/ili Visa kreditnoj kartici, te s dokumentima: „Pristupnica za RBA kreditne kartice MasterCard i Visa ili Zahtjev za osobnu kreditnu karticu“ i „Naknade za kartično poslovanje za fizičke osobe“ koji su u prilogu ovih Općih uvjeta, čine Okvirni ugovor.

## DEFINICIJE

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

### Banka

Raiffeisenbank Austria d.d., Magazinska cesta 69, 10000 Zagreb, Hrvatska  
INFO telefon: 072 62 62 62, INFO e-mail: [info@rba.hr](mailto:info@rba.hr), INFO web: [www.rba.hr](http://www.rba.hr)

Banka je upisana u sudskom registru kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem upisa MBS: 080002366, OIB: 53056966535. Sve podružnice i poslovnice Banke navedene su na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr)

Banka se nalazi na popisu banaka objavljenom na stranici Hrvatske narodne banke čije odobrenje za rad posjeduje i koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

### Kreditna kartica

Međunarodna Osobna MasterCard kreditna kartica i/ili Visa kreditna kartica koju izdaje Banka, a koja Korisniku kreditne kartice omogućuje plaćanje roba i usluga te isplatu gotovine u Hrvatskoj i inozemstvu, te podmirivanje domaćih i inozemnih troškova u cijelosti ili u obliku proizvoljnih mjesečnih obroka uz obvezno podmirivanje Minimalnog iznosa.

### Osnovna kreditna kartica

Kartica koju Banka izdaje na korištenje osnovnom Korisniku kreditne kartice, poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, rezidentu i/ili nerezidentu Republike Hrvatske koji zadovoljava Bančine uvjete za izdavanje Kreditne kartice.

### Dodatna kreditna kartica

Kartica koja se izdaje na korištenje dodatnom Korisniku kreditne kartice na zahtjev osnovnog Korisnika kreditne kartice.

### Potrošač

Fizička osoba koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

### Korisnik kreditne kartice

Potrošač koji je prihvatio „Opće uvjete za izdavanje i korištenje Osobne MasterCard i/ili Visa kreditne kartice“ i potpisao „Ugovor o revolving kreditu po Osobnoj MasterCard i/ili Visa kreditnoj kartici“ ili "Ugovor o limitu potrošnje po Osobnoj MasterCard i/ili Visa kreditnoj kartici", odnosno Pristupnicu ili Zahtjev za osobnu kreditnu karticu, kojem je Banka izdala Kreditnu karticu, koji koristi Kreditnu karticu za plaćanje roba i usluga te isplatu gotovine u Hrvatskoj i inozemstvu i čije je ime otisnuto na Kreditnoj kartici.

### Limit potrošnje

Iznos revolving kredita koji se odobrava korisniku Osnovne kreditne kartice, koji se koristi putem kartice, a čija visina i ostali uvjeti korištenja i otplate su određeni Ugovorom o revolving kreditu po Osobnoj MasterCard i/ili Visa kreditnoj kartici ili Ugovorom o Limitu potrošnje po Osobnoj MasterCard i/ili Visa kreditnoj kartici (dalje: Ugovor), a za Limite potrošnje odobrene do 01.01.2011.g. točkom 4. ovih Općih uvjeta.

**PIN**

Kratica za Personal Identification Number – osobni tajni identifikacijski broj poznat isključivo Korisniku kreditne kartice koji ga koristi za autorizaciju platnih transakcija.

**EFT POS uređaj**

Kratica za Electronic Funds Transfer Point of Sale – terminal na Prodajnom mjestu namijenjen izvršenju platnih transakcija bezgotovinskog plaćanja robe i/ili usluga ili isplate gotovog novca, koje se provode elektroničkim putem, a koji ovisno o sustavu, može zathijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.

**Beskontaktno plaćanje**

platna transakcija s načinom autorizacije koji se obavlja prinošenjem kartice POS/EFTPOS uređaju. Ovisno o iznosu platne transakcije, kao i o funkcionalnostima POS/EFTPOS uređaja, autorizacija se može vršiti samim prinošenjem kartice uređaju ili prinošenjem kartice uređaju uz dodatan potpis slipa ili unosa PIN-a.

**Bankomat**

Samouslužni uređaj za isplatu gotovine.

**Slip**

Potvrda koju Korisnik kreditne kartice dobije prilikom kupnje roba i usluga, te pri svakoj isplati gotovine.

**Izvadak po kreditnoj kartici**

Pisana informacija korisniku Osnovne kreditne kartice o iznosu odobrenog Limita potrošnje, troškovima učinjenim Osnovnom i Dodatnim kreditnim karticama, kamatama, naknadama, obavljenom plaćanju, ukupnom dugu, Minimalnom iznosu koji treba platiti, datumu izvotka i datumu dospelja duga.

**Prodajno mjesto**

Prodavatelj koji je ovlašten prihvaćati MasterCard i Visa kreditnu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.

**Minimalni iznos**

Postotak ukupnog duga po Kreditnoj kartici utvrđen Ugovorom o revolving kreditu, odnosno točkom 4. ovih Općih uvjeta, a kojeg je Korisnik kreditne kartice obvezan platiti do na Izvotku naznačenog datuma dospelja.

**Zamjenska kartica**

Kreditna kartica koja se izdaje Korisniku kreditne kartice u zamjenu za izgubljenu, ukradenu, oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena.

**ZPP**

Zakon o platnom prometu sa svim eventualnim izmjenama i dopunama.

**1. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE**

Kreditna kartica izdaje se fizičkoj osobi - Potrošaču koji je Banci podnio zahtjev za izdavanje Kreditne kartice (dalje: Pristupnicu ili Zahtjev), koji zadovoljava Bančine uvjete za izdavanje Kreditne kartice, te koji je s Bankom sklopio Ugovor i dostavio ugovorene instrumente osiguranja potraživanja.

Podnositelj Pristupnice ili Zahtjeva dopušta Banci provjeru svih podataka navedenih na Pristupnici ili Zahtjevu, kao i prikupljanje eventualnih dodatnih podataka koje Banka ocijeni potrebnima za donošenje odluke o izdavanju Kreditne kartice. Odluku o odbijanju izdavanja kartice Banka nije dužna obrazložiti podnositelju Pristupnice ili Zahtjeva.

Kreditna kartica glasi na ime, neprenosiva je i izdaje se s rokom valjanosti od tri godine. Kreditna kartica je valjana do kraja mjeseca naznačenog na Kreditnoj kartici. Kreditna kartica čija je valjanost istekla ne smije se koristiti.

Banka dostavlja PIN i Kreditnu karticu odvojeno, sa razmakom od nekoliko dana, na adresu koju je Korisnik kreditne kartice naveo kao adresu za korespondenciju. Kreditna kartica dostavlja se preporučenom poštom.

Po primitku Kreditne kartice, Korisnik kreditne kartice je obvezan istu potpisati. Nepotpisana Kreditna kartica je nevažeća, a Korisnik kreditne kartice preuzima punu odgovornost u slučaju gubitka ili krađe nepotpisane Kreditne kartice za štetu uzrokovanu uporabom Kreditne kartice od strane neovlaštene osobe.

Banka će Korisniku kojemu je izdana Kartica s mogućnošću beskontaktnog plaćanja, na njegov zahtjev deaktivirati beskontaktnu funkciju, nakon čega se Kartica više neće moći koristiti za kontaktna plaćanja.

## 2. OBNAVLJANJE KREDITNE KARTICE

Kreditna kartica se automatski, bez posebnog zahtjeva Korisnika kreditne kartice, obnavlja na rok od tri godine, ukoliko Korisnik kreditne kartice uredno ispunjava svoje obveze i pisano ne otkáže Kreditnu karticu jedan mjesec prije isteka roka valjanosti postojeće Kreditne kartice.

Obnovljena Kreditna kartica izdaje se Korisniku kreditne kartice u mjesecu isteka roka valjanosti postojeće Kreditne kartice. Isteklu Kreditnu karticu Korisnik mora uništiti i baciti. Korisnik je odgovoran za sve eventualne troškove učinjene isteklim Kreditnim karticama.

## 3. DODATNA KREDITNA KARTICA

Korisnik Osnovne MasterCard, Visa Classic i Visa Gold kreditne kartice može zatražiti izdavanje najviše dvije Dodatne kreditne kartice, a korisnik Osnovne Visa Platinum kreditne kartice može zatražiti izdavanje najviše tri Dodatne kreditne kartice i to osobi/ama koje on odredi. Korisnik Osnovne kreditne kartice odgovoran je za sve troškove učinjene Osnovnom i Dodatnim kreditnim karticama. Korisnik Osnovne kreditne kartice može uskratiti pravo korištenja Dodatne kreditne kartice, o čemu je dužan pisanim putem obavijestiti Banku, te Dodatnu kreditnu karticu prerezanu vratiti Banci.

## 4. LIMIT POTROŠNJE

Limit potrošnje odobrava se u kunama, na rok od jedne kalendarske godine, i to od 1. siječnja do 31. prosinca, te se automatski obnavlja na isti rok, ukoliko Korisnik kreditne kartice uredno podmiruje obveze. Korisniku kartice koji tijekom kalendarske godine sklopi Ugovor, odnosno prihvati ove Opće uvjete, prvi Limit potrošnje odobrava se na rok od sklapanja ugovora odnosno prihvata Općih uvjeta do 31. prosinca te godine, a nakon toga se svake sljedeće godine obnavlja na rok od jedne kalendarske godine, sukladno naprijed navedenom.

Korištenjem kartice smanjuje se raspoloživi iznos Limita potrošnje za sve troškove učinjene karticom koja se koristi sukladno ovim Općim uvjetima, a uplata utrošenog dijela Limita obnavlja raspoloživi saldo do iznosa odobrenog Limita potrošnje.

Osnovni Korisnik dužan je pratiti da se korištenjem Osnovne i Dodatnih kreditnih kartica ne prekorači odobreni iznos Limita potrošnje. U slučaju prekoračenja odobrenog Limita potrošnje, iznos za koji je Limit prekoračen dopijeva na naplatu u cijelosti s prvim sljedećim Izvatkom.

Banka može odobriti promjenu Limita potrošnje temeljem pisanog zahtjeva osnovnog Korisnika, o čemu ga obavještava pisanim putem.

Korisnik prihvaća i suglasan je da Banka ima pravo naknadno promijeniti iznos Limita potrošnje i bez njegovog zahtjeva odnosno suglasnosti, ukoliko se promjene okolnosti koje utječu na donošenje odluke o visini Limita potrošnje, kao što su npr. sposobnost Korisnika kartice da uredno podmiruje svoje obveze, urednosti poslovanja Korisnika kartice i dr.

Redovna kamatna stopa na Limit potrošnje je fiksna za vrijeme trajanja pojedinog roka važenja Limita.

Kamatna stopa fiksne kamate utvrđuje se Odlukom o kamatnim stopama Banke.

Važeće kamatne stope dostupne su Korisniku kartice u poslovnicama Banke i na službenoj internetskoj stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

O visini kamatne stope fiksne kamate u sljedećem roku važenja Limita nakon automatske obnove, Banka će Korisnika obavještavati putem Izvatka po kreditnoj kartici.

Obračun kamata obavlja se po proporcionalnoj metodi.

Zatezne kamate: u visini zakonske zatezne kamate, promjenjiva u skladu sa propisima, a obračunava se na sve dospjele i neplaćene iznose, koje Korisnik duguje temeljem korištenja kartice, osim u slučajevima kada je to zabranjeno prinudnim zakonskim propisima.

Korisnik izabire koliki iznos iskorištenog Limita potrošnje će platiti, no to ne može biti manje od Minimalnog iznosa navedenog u Izvatku po kreditnoj kartici, koji Banka šalje Korisniku jednom mjesečno.

Minimalni iznos koji je Korisnik obavezan platiti po Kreditnoj kartici predstavlja 3% iznosa ukupnog zaduženja po kartici, koje se sastoji od: iznosa preostalog duga iz prethodnog razdoblja umanjenog za izvršena plaćanja i uvećanog za sumu svih debitnih transakcija iz tekućeg razdoblja, koje obuhvaćaju i iznose rata u slučaju kupnje na rate, te sume svih naknada iz tekućeg razdoblja. Na dobiveni iznos se dodaje: a) 100% suma svih kamata (redovna kamata, kamata za isplatu gotovine i zatezna kamata); b) neplaćeni Minimalni iznos iz prethodnog razdoblja, te c) ukupni iznos prekoračenja odobrenog limita. Minimalni iznos može iznositi najmanje 150 kn (ukoliko je ukupni dug manji od 150 kn, minimalni iznos plaćanja jednak je ukupnom dugu).

Korisnik je obavezan obaviti plaćanje najkasnije do datuma dospeljeća naznačenog na Izvatku po kreditnoj kartici uplatom na račun Banke ili/i ugovaranjem izravnog terećenja tekućeg ili deviznog računa<sup>1</sup> u Banci (koji je Korisnik

<sup>1</sup> U slučaju plaćanja učinjenih troškova izravnim terećenjem s deviznog računa, iznos duga s Izvatka po kreditnoj kartici bit će konvertiran u devize po Bančinom kupovnom tečaju na dan dospeljeća duga.

naveo u Pristupnici ili Zahtjevu). Ukoliko je datum dospijeca neradni dan, Korisnik je obavezan obaviti placanje najkasnije posljednjeg radnog dana prije datuma dospijeca.

Isplata gotovine dopustena je u okviru limita koje Banka propisuje. Za isplatu gotovine obračunava se kamata po stopi redovne kamate.

Redovna kamata obračunava se na svaki pojedinačni iznos kredita iskorišten korištenjem kartice, od datuma te transakcije do datuma formiranja prvog sljedećeg izvotka. Od datuma formiranja izvotka do datuma uplate redovna kamata obračunava se na ukupni iznos duga na izvotku, umanjen za neplaćene kamate iz prethodnog razdoblja, a ukoliko je Korisnik nakon formiranja izvotka platio bilo koji iznos, od datuma placanja kamata se obračunava na preostali neplaćeni iznos duga.

Ukoliko Korisnik plati iznos manji od Minimalnog iznosa sa Izvotka, iz uplaćenog iznosa prvo se namiruju kamate (redovna kamata, kamata na isplatu gotovine+zatezna kamata), a preostali plaćeni iznos koristi se za podmirenje preostalog ukupnog duga glavnice.

Korisnik može u svako doba prijevremeno otplatiti ukupan dug sa Izvotka, bez naplate naknade.

Ukoliko je Korisnik do datuma dospijeca platio ukupan dug sa Izvotka, Banka ne zaračunava redovnu kamatu. Izuzetak su transakcije isplate gotovine u Bančinoj i izvan Bančine bankomatske i poslovne mreže, na koje iznose se obračunava redovna kamata od datuma isplate do datuma Izvotka.

Na prijevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog duga Banka ne obračunava i ne plaća kamatu.

Iznos obračunatih kamata iskazuje se na Izvotku.

Banka može iz opravdanih razloga otkazati pravo Korisnika kartice na korištenje neiskorištenog dijela Limita potrošnje. Opravdanim razlozima smatraju se naročito:

- postojanje opravdane sumnje o neovlaštenom korištenju kartice i/ili kredita;
- postojanje opravdane sumnje o prijeveri vezanoj za karticu i/ili kredit;
- u slučaju da su nastupile ili prijete nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno utjecati na sposobnost Korisnika da uredno izvršava svoje obaveze;
- ukoliko Korisnik ne izvrši ili zakasni s izvršenjem placanja bilo koje novčane obaveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;
- ukoliko nisu uredno podmirena dva uzastopna mjesečna Minimalna iznosa navedena u Izvotku po kreditnoj kartici;
- ukoliko Korisnik potroši više od iznosa Limita potrošnje, osim uz suglasnost Banke;
- u slučaju povrede bilo koje ugovorne obveze od strane Korisnika;
- ukoliko se Korisnik ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos između Korisnika i Banke;
- ukoliko Korisnik svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
- ukoliko Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva.

Banka će o otkazivanju prava iz prethodnog stavka i razlozima otkazivanja obavijestiti Korisnika u pisanom obliku ili na drugi ugovoreni način, kada je to moguće, prije samog otkazivanja, a najkasnije odmah nakon otkazivanja, osim kada je obavještavanje o tome u suprotnosti sa posebnim propisima.

Banka je ovlaštena bezuvjetno i bez prethodne najave djelomično ili u cijelosti opozvati neiskorišteni dio Limita potrošnje.

Banka je ovlaštena dospjele a neplaćene obveze naplatiti putem primljenih instrumenata osiguranja, pri čemu je ovlaštena sama odabrati instrument osiguranja i redosljed naplate, kao i prijebijem tražbine sa tražbinama Korisnika kartice koje on ima prema Banci po bilo kojem kunskom ili deviznom računu otvorenom u banci, bez posebne obavijesti o namirenju.

## **5. KORIŠTENJE KREDITNE KARTICE I ODOBRENOG LIMITA POTROŠNJE**

Korisniku kreditne kartice je dopustena potrošnja najviše do iznosa odobrenog Limita potrošnje utvrđenog Ugovorom, odnosno sukladno čl. 4. Ovih Općih uvjeta. Korisnik kreditne kartice može započeti s korištenjem odobrenog Limita potrošnje primitkom Kreditne kartice i pripadajućeg PIN-a.

Korisnik kreditne kartice čije je ime otisnuto na Kreditnoj kartici jedini može koristiti Kreditnu karticu.

Kreditna kartica može se koristiti:

- kao sredstvo bezgotovinskog placanja na Prodajnim mjestima pri kupovini roba i usluga te za isplatu gotovine na Bankomatima i isplatnim mjestima u Hrvatskoj i inozemstvu;
- kao sredstvo bezgotovinskog placanja za kupnju roba i usluga na rate;
- kao sredstvo bezgotovinskog placanja za kupnju roba i usluga putem Interneta.

## 6. SUGLASNOST ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Suglasnost za izvršenje platne transakcije korištenjem Kreditne kartice, Korisnik kreditne kartice daje prije izvršenja transakcije, na jedan od sljedećih načina:

- potvrdom/unosom PIN-a na Bankomatu ili EFT POS uređaju;
- potpisom Slipa kod pojedinih vrsta EFT POS uređaja, u kojem slučaju potpis na Slipu mora biti istovjetan potpisu na Kreditnoj kartici;
- na prodajnim mjestima koja prihvaćaju Karticu bez unosa PIN-a ili bez potpisa, kao što su beskontaktna plaćanja, plaćanja cestarina i sl. suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se samim korištenjem Kartice na način kakav traži prodajno mjesto, kao što je npr. uručenje kartice prodajnom mjestu ili prinošenje kartice EFT POS uređaju. U slučaju beskontaktnog plaćanja davanje suglasnosti na ovaj način ograničeno je samo na platne transakcije do iznosa od 100,00 kn u Hrvatskoj, odnosno maksimalno do 50,00 EUR u inozemstvu;
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva Prodajno mjesto u slučaju kupnje roba i usluga putem Interneta, te ukoliko to Internet prodajno mjesto dodatno traži i unosom jednokratne lozinke koju kreira postojeći uređaj za iDIREKT servis ili statičke zaporce poznate samo korisniku kartice.

Platna transakcija za koju je Korisnik kreditne kartice dao suglasnost na jedan od gore opisanih načina smatra se autoriziranom platnom transakcijom.

Nakon što je platna transakcija autorizirana, Korisnik kreditne kartice ne može ju opozvati.

## 7. KUPNJA NA RATE

Kartica se može koristiti za kupnju proizvoda i usluga na rate u okviru odobrenog limita potrošnje, kada to korisnik kartice zatraži i Banka odobri.

U tom slučaju iznos izvršene platne transakcije Korisnik otplaćuje Banci u jednakim mjesečnim ratama, bez kamata. Broj rata ne može biti manji od dvije niti veći od dvanaest. Mjesečne rate banka iskazuje na redovnim mjesečnim Izvacima, a korisnik ih otplaćuje sukladno odredbama točke 4. Ovih Općih uvjeta.

Predmet kupnje na rate ne mogu biti transakcije u iznosu manjem od 300,00 HRK, odnosno 40 EUR za transakcije učinjene u inozemstvu, te transakcije podizanja gotovine na bankomatima, bez obzira na iznos.

Korisnik kartice može zatražiti kupnju na rate:

1. prije izvršenja transakcije, prilikom kupnje na prodajnim mjestima sa kojima Banka ima sklopljen ugovor o mogućnosti obročne otplate, kada korisnik ugovara i željeni broj rata, ili
2. nakon izvršenja transakcije, zahtjevom za obročnu otplatu učinjenog troška, koji podnosi Banci putem RBA iDIREKT servisa, aplikacije RBA na dlanu ili telefonskim pozivom u Kontakt centar Banke, u kojem zahtjevu korisnik određuje željeni broj rata

Korisnika koji podnese zahtjev telefonskim pozivom u Kontakt centar Banke, Banka će identificirati, te se Korisnik obvezuje u tu svrhu Banci dati sve tražene podatke. U slučaju da Banka ne može identificirati korisnika, ovlaštena je odbiti zahtjev za obročnu otplatu. Korisnik je upoznat i suglasan da Banka telefonske razgovore sa Kontakt centrom snima, te da u slučaju eventualnog spora između Korisnika kreditne kartice i Banke, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.

Za podnošenje zahtjeva iz točke 2. Korisnik plaća jednokratnu naknadu u visini određenoj Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

Zahtjev za obročnu otplatu iz točke 2. Korisnik kartice može podnijeti za transakcije učinjene u tekućem periodu, kao i za transakcije učinjene u obračunskom razdoblju koje prethodi tekućem periodu, a za koje je već formiran Izvadak. Korisnik koji obročno otplaćuje učinjeni trošak može bilo kada odustati od tog načina otplate, u kojem slučaju će mu preostali neplaćeni iznos učinjenog troška biti iskazan na prvom sljedećem Izvatku.

## 8. PROGRAM LOJALNOSTI ZLATNA RBICA

Program lojalnosti Zlatna Rbica je program nagrađivanja i stimuliranja korištenja kreditnih i debitnih kartica Raiffeisenbank Austria d.d. te redovnog plaćanja računa/izvadaka, na način da korisnici sakupljaju i koriste bodove.

Program lojalnosti Zlatna Rbica nema svojstvo igre niti zabave. Ishod nagrađivanja u ovom programu je izvjestan te svaki sudionik programa lojalnosti Zlatna Ribica koji ispunji uvjete, stječe pravo na nagradu.

Korisnik kreditne kartice je ugovaranjem i aktiviranjem Osnovne kreditne kartice automatski uključen u program lojalnosti Zlatna Rbica bez potrebe posebnog učlanjenja u Program, osim ukoliko se tome izričito ne usprotivi.

Korisnik Osnovne kreditne kartice sakuplja bodove u programu lojalnosti Zlatna Rbica prilikom svakog plaćanja svim osnovnim i dodatnim RBA osobnim kreditnim karticama (Osobna MasterCard, Visa Classic, Visa Gold, Visa LF, i Visa Platinum) te svim osnovnim i dodatnim RBA osobnim debitnim karticama (Maestro i VISA Electron karticama

tekućeg i deviznog računa). Bodovi koje sakupe korisnici dodatnih kartica (kreditnih i debitnih) pribrajaju se bodovima sakupljenim karticama osnovnog korisnika (kreditnim i debitnim). Obračun bodova obavlja se jednom mjesečno. Sakupljenim bodovima može raspolagati isključivo korisnik Osnovne kreditne kartice.

Bodovi se sakupljaju svakim plaćanjem osobnim RBA karticama na svim Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu (uključujući i kupovinu na rate RBA karticama) te plaćanjem roba ili usluga putem Interneta, pod uvjetom da je korisnik Osnovne kreditne kartice na datum mjesečnog obračuna bodova uredan u podmirivanju svojih obveza prema Banci.

Bodovi se sakupljaju po principu 1 kuna = 1 bod za plaćanja RBA kreditnim karticama, odnosno 1 kuna = 0,5 bodova za plaćanja RBA debitnim karticama.

Inozemne transakcije konvertiraju se u kune sukladno čl. 11. Naplata i tečaj te potom preračunavaju u bodove Zlatne Rbice.

Bodovi vrijede tri godine od datuma transakcije kojom su sakupljeni.

U zamjenu za sakupljene bodove, korisnik Osnovne kreditne kartice odabire iz ponude programa lojalnosti Zlatna Rbica pripadajući kunski iznos na RBA kartici (elektronički vaučer koji Osnovni korisnik može iskoristiti bilo kojom svojom RBA debitnom ili kreditnom karticom (osim karticom deviznog računa) na bilo kojem Prodajnom mjestu izabranih RBA partnera iz programa) ili drugi poklon (ukoliko je u ponudi programa lojalnosti Zlatna Rbica).

Korisnik Osnovne kreditne kartice može u bilo kojem trenutku, putem [www.rba.hr](http://www.rba.hr) ili pozivom na RBA INFO telefon 072 62 62 62, zatražiti zamjenu sakupljenih bodova za pripadajući kunski iznos na RBA kartici (elektronički vaučer koji Osnovni korisnik može iskoristiti bilo kojom svojom RBA karticom (osim karticom deviznog računa) na bilo kojem Prodajnom mjestu izabranih RBA partnera iz programa) ili drugi poklon (ukoliko je u ponudi programa lojalnosti Zlatna Rbica), ali samo pod uvjetom da je korisnik Osnovne kreditne kartice na datum mjesečnog obračuna bodova uredan u podmirivanju svojih obveza prema Banci. Minimalni iznos sakupljenih bodova potreban za zamjenu bodova za kunski iznos na RBA kartici ili drugi poklon iz programa lojalnosti Zlatna Rbica je 7.250. Jednom zamijenjene bodove korisnik više ne može vratiti u program lojalnosti Zlatna Rbica.

Kad korisnik Osnovne kreditne kartice sakupljene bodove zamjeni za kunski iznos na RBA kartici, navedeni kunski iznos će mu biti raspoloživ na svim njegovim osnovnim osobnim RBA karticama (osim karticama deviznog računa), sljedeći radni dan nakon izvršenog zahtjeva za zamjenu bodova u kunski iznos na RBA kartici. Zatraženi kunski iznos na RBA kartici iz programa lojalnosti Zlatna Rbica, korisnik Osnovne kreditne kartice može iskoristiti bilo kojom osobnom RBA karticom koja glasi na njegovo ime (kreditnom ili debitnom, izuzev karticom deviznog računa) na bilo kojem Prodajnom mjestu izabranih RBA partnera u programu lojalnosti Zlatna Rbica, u neograničenom roku. Uvjeti korištenja poklona iz ponude programa lojalnosti Zlatna Rbica bit će dostupni na [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

Popis Prodajnih mjesta izabranih RBA partnera na kojima korisnik Osnovne kreditne kartice može iskoristiti kunski iznos na RBA kartici, za koji je prethodno zamijenio sakupljene bodove, kao i popis poklona iz ponude programa nalazi se na [www.rba.hr](http://www.rba.hr) te u posebnim brošurama programa lojalnosti Zlatna Rbica.

Korisnik Osnovne kreditne kartice korištenjem RBA osobnih kartica i sudjelovanjem u programu lojalnosti Zlatna Rbica suglasan je da Banka može osobne podatke korisnika Osnovne kreditne kartice, kao i osobne podatke njegovih dodatnih korisnika po svim osobnim RBA karticama (kreditnim i debitnim) koristiti u cilju njihove nedvojbene identifikacije, zaštite njihovih osobnih imovinskih interesa u poslovanju s RBA i članicama Raiffeisen Grupe (dalje: Članice) te u cilju obavještanja o proizvodima i uslugama koje nude RBA i Članice. To može uključivati i prosljeđivanje osobnih podataka Članicama u inozemstvu. Osim toga, Banka je ovlaštena osobne podatke proslijediti u MasterCard Europe sprl, te drugim članicama MasterCard grupe, u svrhu sudjelovanja u programu lojalnosti Zlatna Rbica. Korisnik Osnovne kreditne kartice može u svakom trenutku povući suglasnost za raspolaganje i prosljeđivanje osobnih podataka, pri čemu se takav zahtjev smatra zahtjevom za isključivanje iz programa lojalnosti Zlatna Rbica, a korisnik Osnovne kreditne kartice gubi sve do tada sakupljene bodove.

Otkazom posljednje Osnovne kreditne kartice korisnik je automatski isključen iz programa lojalnosti Zlatna Rbica, te mu se brišu svi prethodno sakupljeni bodovi u programu.

Korisnik Osnovne kreditne kartice može izgubiti pravo sudjelovanja u programu lojalnosti Zlatna Rbica, kao i sve sakupljene bodove, ukoliko u bilo kojem trenutku prekrši ova Pravila ili ne poštuje „Opće uvjete za izdavanje i korištenje Osobne MasterCard kreditne kartice i/ili Visa kreditne kartice“ i/ili Ugovor o revolving kreditu po osobnoj kreditnoj kartici.



## 9. NAKNADE

Korisnik kreditne kartice se obvezuje Banci platiti naknade sukladno "Naknadama za kartično poslovanje za fizičke osobe", koje su u prilogu ovih Općih uvjeta, a koje su definirane Odlukom o visini naknada za usluge Banke. Korisnik kreditne kartice će o naknadama biti obaviješten putem Izvatka po kreditnoj kartici u mjesecu u kojem pojedina naknada dospijeva na plaćanje.

Banka utvrđuje, obračunava i naplaćuje naknade sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke i Pravilniku o obračunu kamata i naknada, a sve u skladu sa važećim zakonskim i podzakonskim aktima koji reguliraju platni promet i potrošačko kreditiranje. Osim naknade za uslugu, Banka može obračunati i naplatiti i stvarne troškove (npr. Troškovi vanjskih davatelja usluga u platnom prometu i sl.).

Cijena usluge uvećava se za PDV i/ili druge namete, ukoliko su propisani.

## 10. OTPLATA ISKORIŠTENOG LIMITA POTROŠNJE

Iskorišteni Limit potrošnje, kamate, naknade i troškovi otplaćuju se sukladno odredbama Ugovora, odnosno sukladno odredbama točke 4. Ovih Općih uvjeta.

## 11. NAPLATA I TEČAJ

Naplata svih troškova učinjenih Osnovnom i Dodatnim kreditnim karticama, uključujući i možebitne troškove iznad Limita potrošnje, kao i pripadajućih naknada i kamata, obavlja se u kunama.

Svi troškovi učinjeni Osobnom MasterCard kreditnom karticom u inozemstvu u valutama koje se nalaze na RBA tečajnoj listi konvertirani su u kune po Bančinom prodajnom tečaju za devize na dan obrade transakcije.

Svi troškovi učinjeni Osobnom MasterCard kreditnom karticom u inozemstvu u valutama koje se ne nalaze na RBA tečajnoj listi, konvertirani su u protuvrijednost eura po tečaju koji primjenjuje MasterCard Europe sprl, a potom u kune po Bančinom prodajnom tečaju za devize na dan obrade transakcije.

Svi troškovi učinjeni Visa kreditnom karticom u inozemstvu u valutama koje se nalaze na RBA tečajnoj listi konvertirani su u kune po Bančinom prodajnom tečaju za devize na dan obrade transakcije.

Svi troškovi učinjeni Visa kreditnom karticom u inozemstvu u valutama koje se ne nalaze na RBA tečajnoj listi, konvertirani su u protuvrijednost eura po tečaju koji primjenjuje Visa Europe, a potom u kune po Bančinom prodajnom tečaju za devize na dan obrade transakcije.

Tečajevi koje primjenjuju MasterCard Europe sprl i/ili Visa Europe objavljeni su na njihovim službenim web stranicama.

RBA tečajna lista dostupna je na službenoj internetskoj stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr), kao i u poslovnicama Banke.

## 12. OBAVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE

Korisnik kreditne kartice je dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji Kreditnom karticom odmah po saznanju za takvu transakciju, a najdulje u roku od deset dana od dana saznanja za tu transakciju.

Danom saznanja za neautoriziranu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku kreditne kartice dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način Izvadak po kreditnoj kartici u kojemu je takva transakcija bila/morala biti evidentirana. Ukoliko Izvadak po kreditnoj kartici, čiji primitak Korisnik kreditne kartice očekuje u skladu s ugovorenim intervalima priopćavanja, izostane Korisnik kreditne kartice je dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Banku. Banka ne odgovara za propuštanje gore navedenog roka kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih Izvadaka po kreditnoj kartici, ukoliko o tom izostanku nije bez odgađanja obaviještena.

O neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji Korisnik kreditne kartice mora obavijestiti Banku sukladno prethodnim odredbama najkasnije u roku od trinaest mjeseci od dana terećenja računa, u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane odnosno neuredno izvršene platne transakcije.

Sve obavijesti ili reklamacije s naslova neautoriziranih i/ili neuredno izvršenih transakcija, Korisnik kreditne kartice može uputiti Banci:

- pisanim putem, s time da pisanu obavijest može predati u poslovnici Banke ili dostaviti poštom na naprijed navedenu adresu Banke;
- putem usluge RBA iDIREKT/RBA NA DLANU.

Sama činjenica da je Korisnik kreditne kartice uputio Banci obavijest o neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj transakciji ne oslobađa Korisnika kreditne kartice od obveze podmirenja troška. Ukoliko Banka u postupku

rješavanja reklamacije utvrdi da je izvršena neautorizirana transakcija, izvršit će povrat iznosa neautorizirane transakcije, uvećano za pripadajuće kamate i naknade.

Korisnik kreditne kartice obavezan je voditi vlastitu evidenciju o izvršenim transakcijama i učinjenim troškovima, te u tu svrhu zadržava jednu kopiju Slipa. Ukoliko u roku od trideset dana od dana transakcije putem Izvatka po kreditnoj kartici Korisnik kreditne kartice ne dobije informaciju o učinjenom trošku, o tome je obavezan obavijestiti Banku.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu roba i usluga kupljenih karticom. Reklamacije u svezi roba i usluga Korisnik kreditne kartice rješava s Prodajnim mjestom.

### **13. ZAŠTITA KREDITNE KARTICE – IZGUBLJENA I UKRADENA KREDITNA KARTICA**

Korisnik kreditne kartice je dužan odmah nakon primitka Kreditne kartice, te pripadajućeg PIN-a, poduzeti sve razumne mjere za njihovu zaštitu, čuvati tajnost PIN-a, kao i ostalih obilježja kartice (npr. broj kartice) te poduzeti sve potrebne mjere kako bi onemogućio da u posjed Kreditne kartice i/ili PIN-a, odnosno drugih obilježja kartice dođu treće neovlaštene osobe.

Korisnik kreditne kartice je dužan čuvati s najvećom pažnjom Kreditnu karticu i tajnost PIN-a od neovlaštenog pristupa, otuđivanja ili nepravilne uporabe, a osobito je dužan:

- potpisati Kreditnu karticu odmah po primitku;
- uništiti obavijest o PIN-u;
- prilikom korištenja Kreditne kartice ne dopustiti da Kreditna kartica izađe iz njegovog vidokruga.

Banka jamči da PIN nije u njejoj dokumentaciji.

Gubitak, krađu ili zlorabu Kreditne kartice Korisnik kreditne kartice je dužan bez odgode prijaviti Banci i zatražiti blokadu Kreditne kartice pozivom na broj telefona 072 62 62 62 (za pozive iz inozemstva bira se broj +385 72 62 62 62) koji je dostupan od 00:00 do 24:00 sata, a telefonsku obavijest o gubitku ili krađi odmah potvrditi i pisano.

Korisnik izriječno potvrđuje da je upoznat i suglasan s činjenicom da Banka može snimati sve telefonske razgovore, a naročito one koji se obavljaju u cilju blokade Kreditnih kartica i da, u slučaju eventualnog spora između Korisnika kreditne kartice i Banke, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.

Gubitak ili krađu Kreditne kartice, ukoliko je uz nju izgubljen ili ukraden i identifikacijski dokument, Korisnik kreditne kartice je dužan bez odgode prijaviti MUP-u i dostaviti Banci potvrdu o tome.

Korisnik kreditne kartice odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene Kreditnom karticom prije prijave gubitka ili krađe Kreditne kartice banci:

- do iznosa od 1.125,00 kuna, ako je transakcija izvršena ukradenom, izgubljenom ili zlorabljenom Kreditnom karticom, a Korisnik kreditne kartice zbog obične nepažnje nije čuvao karticu i/ili PIN;
- u punom iznosu izvršene neautorizirane platne transakcije, ako je postupao prijeverno, ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze čuvanja i/ili korištenja Kreditne kartice i/ili PIN-a sukladno zakonu i ovim Općim uvjetima, te ukoliko nije prijavio gubitak ili krađu sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

Krajnjom nepažnjom smatrat će se osobito, ali ne isključivo: zapisan PIN, držanje Kreditne kartice i zapisanog PIN-a zajedno, nepotpisana Kreditna kartica, Kreditna kartica ostavljena u parkiranoj prijevaznoj sredstvu, ili na drugom mjestu dostupnom trećim osobama, ispuštanje Kreditne kartice iz vidokruga na Prodajnom mjestu, i slična postupanja Korisnika kreditne kartice, koja omogućuju zlorabu Kreditne kartice, odnosno njeno neovlašteno korištenje.

Korisnik kreditne kartice ne odgovara za transakcije iz prethodnog stavka ukoliko je transakcija izvršena nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlorabi sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, te ukoliko Banka nije osigurala cjelodnevnu dostupnost gore navedenog broja telefona za prijavu gubitka ili krađe platnog instrumenta, osim ako je Korisnik kreditne kartice postupao prijeverno.

Ukoliko Korisnik kreditne kartice nakon prijave nestanka pronađe Kreditnu karticu, istu ne smije koristiti već je o tome dužan obavijestiti Banku i prerezanu Kreditnu karticu odmah vratiti Banci. Troškove učinjene pronađenom nevažećom Kreditnom karticom snosi Korisnik kreditne kartice.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kreditne kartice, Banka će Korisniku kreditne kartice izdati Zamjensku karticu. Trošak izdavanja Zamjenske kartice, koji je definiran Bančinom Odlukom o visini naknada za usluge, snosi Korisnik kreditne kartice.

Banka je ovlaštena blokirati Kreditnu karticu u slučajevima:

- kada sumnja da je ugrožena sigurnost Kreditne kartice;
- kada sumnja na neovlašteno korištenje Kreditne kartice ili njeno korištenje s namjerom prijevara;



- kada Banka ima dospjela nenaplaćena potraživanja prema Korisniku kreditne kartice po bilo kojem rizičnom plasmanu u Banci;
- na zahtjev Korisnika kreditne kartice.

O namjeri i razlozima blokiranja Kreditne kartice Banka će, osim ukoliko blokira Kreditnu karticu na zahtjev Korisnika kreditne kartice, obavijestiti Korisnika kreditne kartice pisanim putem na njegovu zadnju dostavljenu adresu odnosno putem usluge RBA iDIREKT/RBA NA DLANU, ukoliko je Korisnik kreditne kartice ujedno i korisnik jedne od navedenih usluga i/ili telefonski ili putem SMS poruke i to ukoliko je to moguće, prije blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade Kreditne kartice.

Banka nije dužna obavještavati Korisnika kreditne kartice ukoliko je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno zakonu.

## 14. OTKAZ KREDITNE KARTICE

Korisnik kreditne kartice može otkazati korištenje Kreditne kartice pisanom izjavom, uz otkazni rok od 10 dana. Otkazni rok počinje teći danom kada Banka zaprimi izjavu o otkazu, bilo da je dostavljena poštom ili predana neposredno Banci, u bilo kojoj poslovnicu ili u urudžbenom zapisniku.

Banka može otkazati Kreditnu karticu bez navođenja razloga najmanje dva mjeseca unaprijed, o čemu je dužna obavijestiti Korisnika kreditne kartice u pisanom obliku, na zadnju adresu o kojoj je Korisnik kreditne kartice obavijestio Banku, a otkazni rok počinje teći danom otposljanja pošiljke.

U slučaju otkaza, Korisnik kreditne kartice je dužan bez odgađanja, a najkasnije do isteka otkaznog roka, podmiriti cjelokupni iznos dugovanja po Kreditnoj kartici, uvećano za redovnu i eventualnu zateznu kamatu i troškove. U tom slučaju otkazuje se i otplata na rate, ukoliko je ugovorena sukladno točki 7. Ovih Općih uvjeta, te se ukupan dug uvećava za cjelokupni preostali neotplaćeni iznos te platne transakcije, koji je korisnik obavezan platiti najkasnije do isteka otkaznog roka. Istekom otkaznog roka prestaje pravo na korištenje Kartice i Limita potrošnje, te je Korisnik dužan prerezati Kreditnu karticu i na zahtjev ju vratiti Banci.

Za sva neplaćena dugovanja, kao i za sve transakcije učinjene prije isteka otkaznog roka koje pristignu na teret računa nakon prestanka ugovora, Banka će teretiti predmetni kreditni račun sve do podmirenja cjelokupnog duga. Korisnik kreditne kartice je suglasan da Banka radi naplate navedenih, kao i svih dospjelih a neplaćenih potraživanja može teretiti bilo koji kunski ili devizni račun Korisnika kartice otvoren u banci.

U naprijed navedenim slučajevima, Banka je obvezna Korisniku kreditne kartice vratiti dio neiskorištene godišnje članarine u visini razmjernoj preostalom broju mjeseci do isteka godine za koju je članarina plaćena.

Otkaz Kreditne kartice iz prethodnih stavaka ima učinak otkaza Okvirnog ugovora sukladno odredbama ZPP-a.

Banka može raskinuti Okvirni ugovor, te otkazati korištenje Kreditne kartice s trenutačnim učinkom u sljedećim slučajevima :

- ukoliko nisu uredno podmirena dva uzastopna mjesečna Minimalna iznosa navedena u Izvatku po kreditnoj kartici;
- ukoliko Korisnik kreditne kartice potroši više od iznosa Limita potrošnje, osim uz suglasnost Banke;
- ukoliko Korisnik kreditne kartice ne izvrši ili zakasni s izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obaveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;
- u slučaju da su nastupile ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno utjecati na sposobnost Korisnika kreditne kartice da uredno izvršava svoje obaveze;
- u slučaju povrede bilo koje ugovorne obveze od strane Korisnika kreditne kartice;
- ukoliko se Korisnik kreditne kartice ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos između Korisnika kreditne kartice i Banke;
- ukoliko Korisnik kreditne kartice svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
- ukoliko Korisnik kreditne kartice postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva.

U slučaju otkaza Kreditne kartice iz prethodnog stavka, prestaje pravo na korištenje Limita potrošnje, te odmah dospijeva na naplatu cjelokupno dugovanje, a Korisnik kreditne kartice je obavezan na zahtjev Banke Kreditnu karticu i Dodatne kreditne kartice odmah prerezati i vratiti Banci.

Na iznos dospjelog dugovanja iz prethodnog stavka od dana dospjeća plaća se zatezna kamata u visini zakonske zatezne kamate, koja je promjenjiva u skladu sa propisima. U slučaju otkaza Osnovne kreditne kartice, prestaje valjanost i Dodatnim kreditnim karticama.

Banka je ovlaštena bez posebne suglasnosti Korisnika kartice sve ili dio svojih tražbina i prava koje proizlaze iz Limita potrošnje po kreditnoj kartici (uključujući i sredstva osiguranja naplate) prenijeti na treće osobe.

## 15. KOMUNIKACIJA

Banka dostavlja Kreditnu karticu, PIN, Izvatke po kreditnoj kartici i sve ostale obavijesti na adresu koju je Korisnik kreditne kartice u Pristupnici ili Zahtjevu naveo kao adresu za korespondenciju ili mu te obavijesti čini dostupnim na drugi ugovoreni način. Korisnik kreditne kartice je obavezan bez odgađanja o promjeni adrese obavijestiti Banku. Svu štetu koja može nastati propuštanjem ove obveze snosi Korisnik kreditne kartice.

Sve pisane obavijesti koje Banka dostavlja Korisniku kreditne kartice temeljem ovih Općih uvjeta, smatrat će se pravilno dostavljenim ukoliko su poslani na zadnju adresu o kojoj je Korisnik kreditne kartice obavijestio Banku.

O promjeni adrese ili drugog kontakt podatka za obavještanje na ugovoreni način, Korisnik kartice može obavijestiti Banku na jedan od slijedećih načina: pisanim putem, osobnim dolaskom u bilo koju RBA poslovnicu u radno vrijeme poslovnice, telefonom preko Kontakt centra, a ukoliko je Korisnik kartice ujedno i korisnik RBA direkt servisa, dostavom autoriziranih poruka putem ugovorenog servisa. U slučaju dostave pisanih obavijesti poštom, one se dostavljaju na uvodno naznačenu adresu sjedišta Banke.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Korisnik kartice je upoznat i suglasan da se telefonski razgovori obavljani sa Kontakt centrom Banke snimaju, u svrhu unapređenja usluge, te kako bi snimljeni razgovori u slučaju eventualnog spora između Korisnika kartice i Banke, mogli poslužiti kao dokazno sredstvo. Korisnik kartice je prihvatom ovih Općih uvjeta suglasan da će se promjena adrese priopćena telefonom putem Kontakt centra smatrati valjano zaprimljenom obavijesti o promjeni adrese odnosno kontakt podataka, te da Banka može temeljem obavljenog telefonskog razgovora promijeniti podatke o njegovoj adresi, brojevima telefona, e-mail adresama, te ostale kontakt podatke, koje podatke Banka može koristiti kako bi mu dostavljala ugovorene i/ili propisane obavijesti (uključujući i izvatke) na ugovoreni način, te kako bi mu se obraćala u svrhe marketinga, ukoliko je za to dao odgovarajuću pisanu suglasnost.

Svaka šteta nastala pri slanju obavijesti putem pošte, telefaksa, elektroničke pošte ili nekog drugog sredstva daljinske komunikacije, a radi gubitka, kašnjenja, nesporazuma, pogrešaka i izmjena u prijenosu teretit će Korisnika kartice, ukoliko Banka može dokazati da je postupala s pažnjom dobrog gospodarstvenika i stručnjaka.

U smislu ovih Općih uvjeta, pod ugovorenim načinom dostave i/ili obavještanja, podrazumijeva se dostavljanje svih vrsta obavijesti, bilo ugovorenih ili propisanih zakonom, uključujući i izvatke, na način koji je Korisnik kartice odabrao odnosno ugovorio a što podrazumijeva obavještanje ili pisanim putem na adresu iz ugovora ili na drugu dostavljenu kontakt adresu Korisnika kartice ili dostavljanje obavijesti elektroničkom poštom ili putem RBA direkt servisa ili dostavljanjem obavijesti u poslovnicu Banke.

U slučaju da Korisnik kartice odabere, poslovnicu Banke kao sporazumno utvrđen distribucijski kanal putem kojeg će primati obavijesti, obavezuje se da će se o poslovanju po kartici, kao i o drugim mogućim obavijestima informirati kod Banke neposrednim putem ili putem drugog distribucijskog kanala te nema pravo na prigovore koji bi proizašli iz odabranog načina i periodičnosti obavještanja.

## 16. PRIJENOS PRAVA I OBVEZA

Banka je ovlaštena sve ili dio svojih tražbina i prava te obveza iz Ugovora o revolving kreditu po Osobnoj MasterCard i/ili Visa kreditnoj kartici i u vezi s tim Ugovorom (uključujući i sredstva osiguranja naplate) ustupiti, prenijeti i/ili založiti trećoj osobi na domaćem ili međunarodnom tržištu bez posebne suglasnosti Korisnika kreditne kartice.

Banka će obavijest o ustupanju, prijenosu odnosno zalaganju uputiti obavijestiti Korisnikua kreditne kartice.

## 17. ZAŠTITA PODATAKA

Informacije i podaci koji se odnose na izdavanje i korištenje Kreditne kartice i odobreni Limit potrošnje predstavljaju bankovnu tajnu, te ih je Banka dužna čuvati kao povjerljive, a proslijediti ih može trećim osobama samo u slučajevima propisanim Zakonom o kreditnim institucijama i/ili drugim propisima.

Osobni podaci Korisnika kreditne kartice zakonom su zaštićeni kao povjerljivi i tajni. Prihvatom ovih Općih uvjeta, te potpisivanjem Ugovora, Korisnik kreditne kartice izražava svoju suglasnost Banci da sve njegove podatke, koje joj je stavio na raspolaganje prilikom sklapanja Ugovora, kao i podatke koje sazna u izvršavanju Ugovora može prikupljati, obrađivati i njima se koristiti u svojim poslovnim evidencijama, pri čemu se obavezuje s tim podacima postupati u skladu sa svojim zakonskim obvezama čuvanja tajnosti podataka. Korisnik kreditne kartice daje izričitu privolu Banci da navedene osobne podatke može proslijediti pravnim osobama koje su članice Raiffeisen Grupe u zemlji i inozemstvu u svrhu stvaranja zajedničke baze klijenata navedene grupe, u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu utvrđivanja FATCA statusa i ispunjavanja obveza koje proizlaze iz FATCA<sup>2</sup> regulative, te da se mogu koristiti i prenositi u svrhu ispunjenja obveza koje proizlaze iz provedbe izvještanja Porezne uprave Sjedinjenih Američkih Država o poreznim obveznicima Sjedinjenih Američkih država radi

<sup>2</sup> FATCA (Foreign Account TAX Compliance Act) status ima osoba kod koje se utvrdi bilo koji od pokazatelja zbog kojih se na tu osobu primjenjuje navedeni američki porezni zakon o inozemnim računima, usmjeren na sprječavanje američkih poreznih obveznika da korištenjem inozemnih računa izbjegnju plaćanje poreza. Tekst zakona dostupan je na [www.irs.com](http://www.irs.com)

provođenja FATCA regulative te svih aktivnosti iz FATCA sporazuma, u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevара u platnom prometu, te u svrhu rješavanja reklamacija, kao i da se mogu prosljeđivati trećim osobama, ukoliko je to potrebno radi izvršenja prava i obveza iz ovog ugovora, pravnim osobama osnovanim u svrhu prikupljanja i pružanja podataka o ukupnom iznosu, vrstama i urednosti izvršavanja obveza klijenta s kojima kreditor surađuje, novom vjerovniku/cima i zalogoprimcu/ima odnosno trećim osobama zainteresiranim postati vjerovnicima i/ili zalogoprimcima sukladno točki 16. ovih Općih uvjeta, trećim osobama koje Banci daju jamstvo ili drugo sredstvo osiguranja za sva ili dio tražbina koje Banka ima prema Korisniku kreditne kartice iz Ugovora o revolving kreditu po Osobnoj MasterCard i/ili Visa kreditnoj kartici, agencijama za davanje rejtinga te ostalim pravnim osobama ili institucijama u skladu sa zakonskim propisima. Banka će zahtijevati od korisnika takvih informacija da postupaju u skladu s primjenjivim zakonskim obvezama čuvanja bankovne tajne i zaštite osobnih podataka, te ne prosljeđuju takve informacije trećim osobama.

Prethodna odredba odnosi se i primjenjuje i na korisnika Dodatne kreditne kartice, kao i na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka obrađuje i prikuplja vezano uz sklapanje i izvršenje ugovora.

## **18. IZMJENE UGOVORA**

Banka zadržava pravo izmjene Okvirnog ugovora. Ukoliko Banka izmijeni Okvirni ugovor, o tome će obavijestiti Korisnika kreditne kartice najmanje dva mjeseca prije datuma početka primjene te izmjene pisanim putem, na zadnju adresu o kojoj je Korisnik kreditne kartice obavijestio Banku.

Ukoliko Korisnik kreditne kartice ne prihvati predložene izmjene, ima pravo otkazati Okvirni ugovor bez ikakve naknade. Ukoliko do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Korisnik kreditne kartice pisanim putem ne obavijesti Banku o otkazu Okvirnog ugovora i ne dostavi Banci prerezanu Kreditnu karticu, smatrat će se da je prihvatio izmjene.

## **19. PRITUŽBENI POSTUPCI I POSTUPCI MIRENJA**

Korisnik kreditne kartice koji smatra da je Banka prekršila neku od odredaba ZPP- a koje se odnose na obveze informiranja Korisnika kreditne kartice (glava II. ZPP-a) ili odredbe koje se odnose na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga (glava III. ZPP-a), može:

- uputiti Banci prigovor, na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od sedam radnih dana od dana zaprimanja prigovora;
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Radi rješenja eventualnih sporova iz Okvirnog ugovora koji nastanu u vezi s primjenom odredaba ZPP-a, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Mirenje se provodi sukladno Pravilniku o mirenju, a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

## **20. SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO**

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

Za tumačenje odredaba Okvirnog ugovora, kao i u slučaju spora primjenjuje se hrvatsko pravo.

## **21. ZAVRŠNE ODREDBE**

Banka će Korisniku kreditne kartice na njegov zahtjev dati odredbe Okvirnog ugovora odnosno sve informacije koje je dužna dati sukladno odredbama čl. 18. ZPP-a, u poslovnicima Banke.

Ovi Opći uvjeti, zajedno s dokumentima koji su u prilogu Općih uvjeta i čine njihov sastavni dio, objavljeni su i dostupni Korisniku kreditne kartice i na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

Prihvatom ovih Općih uvjeta i potpisom Ugovora o revolving kreditu Korisnik kreditne kartice potvrđuje da je u svrhu pravovremenog informiranja o pravima i obvezama ugovornih strana vezano za korištenje Kreditne kartice, prije zaključenja ovog ugovora, primio od Banke primjerak Okvirnog ugovora, kao i Informacije prije sklapanja ugovora o kreditu, propisane Zakonom o potrošačkom kreditiranju.

Okvirni ugovor sastavljen je na hrvatskom jeziku, na kojem će se tijekom ugovornog odnosa obavljati i komunikacija između ugovornih strana.

## **22. STUPANJE NA SNAGU**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 19. rujna 2016. godine.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se van snage do tada važeći „Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Osobne MasterCard kreditne kartice i/ili Visa kreditne kartice“.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 19. rujna 2016. godine i na sve Osobne MasterCard kreditne kartice i/ili Visa kreditne kartice izdane do 18. rujna 2016. godine.