

# Opći uvjeti za korištenje RBA DIREKT servisa za fizičke osobe

## 1. POJMOVNIK

U ovim Općim uvjetima Raiffeisenbank Austria d.d. za korištenje RBA DIREKT servisa za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti), sljedeći pojmovi imaju pridodana im značenja:

BANKA	Raiffeisenbank Austria d.d. sa sjedištem u Zagrebu, Petrinjska 59
RBA DIREKT SERVISI	iDIREKT, RBA na dlanu tDIREKT, mDIREKT
KLIJENT	Fizička osoba, korisnik RBA DIREKT servisa
ZAHTJEV	Zahtjev za korištenje usluge RBA DIREKT servisa (Pristupnica)
RAČUN	Računi za plaćanje: tekući i/ili devizni i/ili kunski ili devizni žiro račun Kreditni računi: kreditne kartice
SREDSTVO ZA IDENTIFIKACIJU I POTVRDU	mToken, Token ili Čitač kartice za iDIREKT, RBA na dlanu i tDIREKT Čitač kartice koristi se uz Čip karticu
UGOVOR	Ugovor o korištenju RBA DIREKT servisa koji se sastoji od Zahtjeva i Općih uvjeta, sklapa se između Klijenta i Banke kao pružatelja usluge RBA DIREKT servisa

## 2. UVODNE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima reguliraju se prava, obveze i uvjeti korištenja usluga RBA DIREKT servisa koje Banka pruža Klijentima koji su ugovorili jedan od RBA DIREKT servisa.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa odredbama Okvirnog ugovora, koji čine: Ugovor o otvaranju i vođenju računa za plaćanje, Opći uvjeti poslovanja po RBA računima za plaćanje fizičkih osoba, zajedno sa sljedećim dokumentima: „Naknade u poslovanju s fizičkim osobama“, „Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe“ i „Načela za utvrđivanje promjene kamatnih stopa na kredite i depozite i Načela za utvrđivanje promjene naknada za usluge“.

## 3. OPĆE ODREDBE ZA RBA DIREKT SERWISE

### Ugovaranje korištenja RBA DIREKT servisa

Korisnikom usluge RBA DIREKT servisa može postati poslovno sposobna fizička osoba koja u Banci ima otvoren jedan od računa, a kojoj Banka odobri Zahtjev za korištenje usluge RBA DIREKT servisa.

Klijent ugovara korištenje RBA DIREKT servisa potpisom Zahtjeva na unaprijed propisanom obrascu Banke (Pristupnica). Podnositelj svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu, uključujući i njegove osobne podatke te dozvoljava Banci da navedene podatke obrađuje i koristi sukladno propisima te da ih provjeri, kao i da zatraži dodatne informacije.

Odobrenjem Zahtjeva od strane Banke smatra se da je sklopljen Ugovor o korištenju RBA DIREKT servisa na neodređeno vrijeme. Ovi Opći uvjeti, te Zahtjev, uz uvjet da je potpisan od strane Korisnika te da je odobren od strane Banke, čine sadržaj i imaju snagu Ugovora sklopljenog između Banke i Klijenta. Potpisom Zahtjeva Klijent izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima i da su mu isti uručeni te da ih u cijelosti prihvaća, zajedno sa svim njihovim izmjenama i dopunama.

Odluku o odobrenju Zahtjeva Banka donosi bez obveze da podnositelju Zahtjeva daje obrazloženje.

Nakon sklapanja ugovora, Banka Klijentu uručuje ili dostavlja odabrano sredstvo za identifikaciju i potvrdu, ukoliko je potrebno za korištenje ugovorenog RBA DIREKT servisa. Čitač kartice uručuje se Klijentu prilikom ugovaranja usluge, a identifikacijski Token, dostavlja se putem preporučene pošiljke s povratnicom na korespondentnu adresu Klijenta. PIN za korištenje Tokena i Token šalju se odvojeno s vremenskim razmakom od tri radna dana. Dodatno, aktivacijski kod mTokena koji predstavlja inicijalnu jednokratnu zaporku za prvi pristup i aktivaciju aplikacije mToken za mobilne uređaje, klijentu se dostavlja u dva dijela: prvi dio uručuje se prilikom ugovaranja, dok se drugi dio aktivacijskog koda šalje klijentu putem SMS poruke.

## **Opseg usluga**

RBA DIREKT servisi nude određeni opseg usluga koje Klijent prihvaća potpisom Zahtjeva. Usluge su navedene i opisane u Uputi za korištenje pojedinog RBA DIREKT servisa. Banka zadržava pravo izmjene opsega i sadržaja usluga RBA DIREKT servisa. O eventualnim izmjenama opsega i sadržaja RBA DIREKT servisa, Banka će Korisnika obavijestiti objavom na svojoj službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr), objavom izmjenjene Upute u poslovnica Banke, u izvatcima o stanju i prometu računa ili drugim sredstvima komunikacije.

Svojim potpisom na Zahtjevu Klijent pristaje na izmjene spomenute u Opsegu usluga ovih Općih uvjeta te ih u cijelosti prihvaća, a Banka može s povjerenjem smatrati da je Klijent upoznat s navedenim izmjenama te da pristaje na iste, bez mogućnosti da od Banke zahtijeva naknadu eventualne štete nastale uslijed takve izmjene sadržaja, ukoliko istekom petnaestog dana od dana kada ga je Banka obavijestila na jedan od gore navedenih načina, pisanim putem ne otkáže korištenje usluge RBA DIREKT servisa, odnosno ako nastavi koristiti usluge.

## **Obveze Klijenta**

Za autoriziran pristup servisima i za iniciranje platnih transakcija putem iDIREKT, RBA na dlanu i tDIREKT servisa Klijent može koristiti jedan od sljedećih platnih instrumenata:

- Token
- Čitač kartice sa Čip karticom
- mToken

Na zadavanje naloga za plaćanje putem navedenih platnih instrumenata, njihovo izvršenje, davanje suglasnosti za izvršenje platnih transakcija, odbijanje i opoziv naloga za plaćanje, odgovornost banke za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnih transakcija putem gore navedenih platnih instrumenata te na obveze Klijenta vezano za zaštitu platnih instrumenata i obveze i odgovornosti Banke i klijenta s tim u vezi, primjenjuju se odgovarajuće odredbe Okvirnog ugovora i to Opći uvjeti poslovanja po RBA računima za plaćanje fizičkih osoba.

Klijent je dužan pravovremeno (u najkraćem roku) dostaviti Banci sve promjene korespondencije/komunikacije/računa, a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati zadnji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Klijentu mogla nastati zbog toga što Klijent Banku nije pravovremeno obavijestio o promjeni navedenih podataka.

## **Gubitak sredstva za identifikaciju i potvrdu/Čip kartice, blokada RBA DIREKT servisa i sredstva za identifikaciju i potvrdu**

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 062 62 62 62 (za pozive iz inozemstva bira se broj +385 62 62 62 62) koji je dostupan Klijentima od 00:00 do 24:00 sata.

Gubitak ili krađu Čip kartice, ako je zlorabljena ili je uz nju izgubljen ili ukraden i identifikacijski dokument, Klijent je dužan bez odgode prijaviti MUP-u i dostaviti Banci potvrdu o tome.

Svojim potpisom na Zahtjevu, Klijent izrijekom potvrđuje da je upoznat i suglasan s činjenicom da Banka može snimati sve telefonske razgovore, a naročito one koji se obavljaju u cilju blokade Tokena ili Čip kartice i/ili RBA DIREKT servisa ili ukidanja servisa sa mTokenom te da, u slučaju eventualnog spora između Klijenta i Banke, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.

Banka će na zahtjev Klijenta provesti blokadu Tokena ili Čip kartice i/ili RBA DIREKT servisa ili ukinuti servis u slučaju korištenja mTokena. Token/Čip kartica ili servis blokiran zbog prijave krađe ili gubitka, više se ne može aktivirati nego je potrebno zatražiti novo sredstvo za identifikaciju i potvrdu/Čip karticu. U slučaju ukidanja servisa sa mTokenom, potrebno je ugovoriti novi servis sa mTokenom. Banka nije odgovorna za štetu koja Klijentu može nastati zbog neprijavljene blokade Tokena/Čip kartice koja se koristi uz Čitač kartice i/ili RBA DIREKT servisa ili kod korištenja servisa sa mTokenom, zbog neukidanja servisa zbog gubitka mobilnog uređaja.

## **Zamjena neispravnog sredstva za identifikaciju i potvrdu**

Zamjena neispravnog sredstva za identifikaciju i potvrdu u pravilu se obavlja osobnim dolaskom Klijenta u najbližu RBA poslovnicu. Iznimno, Klijent može zatražiti slanje zamjenskog Čitača kartice ili Tokena kao sredstva za identifikaciju i potvrdu poštom na adresu uz pisani zahtjev za zamjenu. Zamjensko sredstvo za identifikaciju i potvrdu šalje se preporučenom pošiljkom s povratnicom na Banci poznatu korespondentnu adresu Klijenta te ukoliko je riječ o Tokenu, PIN za korištenje Tokena i Token šalju se odvojeno s vremenskim razmakom od tri radna dana.

U slučaju potrebe zamjenskog mTokena kao sredstva za identifikaciju i potvrdu, nije moguće isti poslati poštom, već je potrebno doći u poslovnicu.

## **Dislocirani klijenti**

Za ugovaranje usluge RBA DIREKT servisa ili izmjene po ugovorenom RBA DIREKT servisu ili Tokenu za koje je potreban osobni dolazak u poslovnicu radi provjere identiteta, Klijent koji to nije u mogućnosti, može ovjerenom specijalnom punomoći ovlastiti treću osobu da u njegovo ime i za njegov račun u Banci izvrši potrebnu izmjenu, odnosno može pisanim zahtjevom, na kojem će njegov potpis biti ovjeren kod nadležnog tijela, zatražiti od banke konkretnu izmjenu.

## **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 njejoj dokumentaciji. Klijent je dužan koristiti sredstvo za identifikaciju i potvrdu na način propisan u Uputama za korištenje pojedinog RBA DIREKT servisa, a koje su dostupne u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke kao i na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

Klijent je isključivo odgovoran za pribavljanje i održavanje vlastite računalne opreme (hardver) te programske podrške (softver). Klijent je svjestan te prihvaća činjenicu da je RBA DIREKT servis usluga koja, ovisno o vrsti RBA DIREKT servisa, uključuje prijenos putem interneta, telefona, mobilnog telefona ili telefaksa i prihvaća rizike uobičajene za korištenje interneta, telefona, mobilnog telefona ili telefaksa. Banka jamči Klijentu da je komunikacija putem RBA iDIREKT-a i RBA na dlanu kriptirana.

## 4. SPECIFIČNOSTI POJEDINIH RBA DIREKT SERVISA

### **RBA iDIREKT, RBA na dlanu i RBA tDIREKT**

**RBA iDIREKT** je servis Banke koji Klijentu omogućava on-line uvid u trenutna stanja i promete po računima<sup>1</sup>, uvid u trenutna stanja po kreditima i oročenjima, obavljanje i pregled financijskih transakcija, kupoprodaju deviza, primanje izvadaka o stanju i prometu po računima, različitih obavijesti te autoriziran način komunikacije s Bankom.

**RBA na dlanu** je servis mobilnog bankarstva, koja omogućuje cijeli niz bankarskih usluga, inače dostupnih na internetskom bankarstvu, kao što su on-line uvid u trenutna stanja i promete po računima<sup>2</sup>, uvid u trenutna stanja po kreditima i oročenjima, kupoprodaju deviza, obavljanje i pregled kunskih financijskih transakcija, kupoprodaja deviza, primanje različitih obavijesti te autoriziran način komunikacije s Bankom. RBA na dlanu je također dostupna i na iPhone i Android uređajima, gdje nudi i funkcionalnost korištenja mTokena te interaktivni pregled RBA poslovnica i RBA bankomata.

**RBA tDIREKT** je servis Banke koji obuhvaća uslugu telefonskog zadavanja naloga u domaćem platnom prometu kao i uslugu primanja, putem telefona, informacija o stanjima na računima Klijenta otvorenim u Banci. Svi telefonski pozivi koji se obavljaju putem tDIREKT-a snimaju se i pohranjuju, s čime je Klijent upoznat i suglasan. Tonskim zapisom Banka se može koristiti u svrhu rješavanja prigovora Klijenta, kao i u svrhu dokazivanja u eventualnom sudskom postupku.

RBA iDIREKT servisu, RBA na dlanu servisu i RBA tDIREKT servisu Klijent pristupa putem identifikacijskog Tokena, mTokena ili Čitača kartice sa Čip karticom.

### **Korištenje usluge RBA iDIREKT, RBA na dlanu i RBA tDIREKT**

Nakon sklapanja Ugovora Banka Klijentu uručuje sredstvo za identifikaciju i potvrdu sa odgovarajućim kratkim uputama o korištenju. Klijent je dužan koristiti RBA iDIREKT, RBA na dlanu i RBA tDIREKT servis na način propisan u Uputi za korištenje RBA iDIREKT servisa, Uputi za korištenje RBA na dlanu servisa i Uputi za korištenje RBA tDIREKT servisa, dostupnih na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr) ili u RBA poslovnicama.

### **Otključavanje Tokena/mTokena**

Nakon višekratnog unosa pogrešnog PIN-a za korištenje Tokena ili PIN-a za korištenje mTokena, Token/mToken će se zaključati. Zaključani Token ili mToken, moguće je otključati osobnim dolaskom Klijenta, u svakoj poslovnici Banke. Banka će prilikom otključavanja Tokena ili mTokena izvršiti identifikaciju Klijenta. Izvan radnog vremena poslovnice nije moguće otključavanje Tokena ili mTokena.

### **RBA mDIREKT**

RBA mDIREKT je informacijski servis Banke koji omogućava Klijentu primanje informacija o stanju i promjenama sredstava na računu te informacije o provedenim transakcijama i izvode po kreditnoj kartici putem mobilnog telefona u obliku SMS poruke i to:

mDIREKT Stanje računa (SMS - za tekući račun)

- jednom dnevno - primitak obavijesti o stanju računa ako je prethodnog dana bilo promjene na računu te o iznosu i trajanju dopuštenog prekoračenja i broju nerealiziranih čekova

mDIREKT Stanje računa (SMS - za devizni račun)

- jednom dnevno - primitak obavijesti o stanju računa po svim valutama ako je prethodnog dana bilo promjene na računu

<sup>1</sup> Uvid u trenutna stanja i promete po računima koje omogućava RBA iDIREKT servis je samo informativne prirode i ne može se koristiti kao službeni podatak o stanju i prometu po računu Klijenta. Izvadak o stanju i prometu po računu je jedini službeni dokument Banke o stanju i prometu po računu Klijenta.

<sup>2</sup> Uvid u trenutna stanja i promete po računima koje omogućava RBA na dlanu je samo informativne prirode i ne može se koristiti kao službeni podatak o stanju i prometu po računu Klijenta.

mDIREKT Stanje računa (SMS - za žiro račun)

- jednom dnevno - primitak obavijesti o stanju računa ako je prethodni dan bilo promjena na računu
- tijekom dana - u realnom vremenu obavijest o priljevu po računu

mDIREKT Kreditne kartice (SMS)

- primanje poruka o svakoj provedenoj transakciji u realnom vremenu
- primanje izvoda po kreditnoj kartici (podatak o ukupnom dugovanju, minimalnom iznosu za plaćanje i datumu dospijeca)

mDIREKT Pregled prometa (WAP - samo za korisnike VIPnet mreže i korisnike mobilnih uređaja s WAP podrškom)

- stanje računa
- raspoloživo stanje na kreditnoj kartici
- prometi po računima
- prometi po kreditnim karticama

mDIREKT Plaćanje računa (SMS - samo za korisnike VIPnet mreže i korisnike mobilnih telefona)

- omogućuje plaćanje VIPnet pretplate, HRT pristojbe, kupovinu VIPme bonova, koncertnih ulaznica i drugog

## **Posebne odredbe za korištenje usluga mDIREKT Plaćanje računa**

Usluga omogućuje registriranim korisnicima obavljanje plaćanja računa korištenjem mobilnog telefona putem VIPnet sms poruka.

Suglasnost za terećenje računa za plaćanje do visine raspoloživog stanja, u svrhu plaćanja računa korištenjem mobilnog telefona Vlasnik računa/korisnik kreditne kartice i korisnik mobilnog broja telefona (u daljnjem tekstu Klijent) daje pismeno, putem registracije na Pristupnici za ugovaranje RBA DIREKT servisa.

Klijent je dužan prilikom registracije predložiti osobnu iskaznicu ili putovnicu, i kreditnu karticu koju želi registrirati za obavljanje plaćanja.

Registracija Klijenta bit će odbijena ukoliko korisnik usluge nije istovremeno i korisnik kartice/vlasnik RBA računa te ukoliko već postoje nečiji podaci registrirani na tom broju mobilnog telefona ili ukoliko je već registrirao podatke na nekom drugom broju telefona.

Nalog za plaćanje Klijent inicira putem mobilnog telefona i potvrđuje mPIN-om.

mPIN je osobni identifikacijski broj poznat samo Klijentu, koji VIPnet dostavlja Klijentu po registraciji radi autorizacije transakcije te koji je, utipkan i provjeren, isključiv i nedvojben dokaz identiteta Klijenta koji je obavio transakciju upotrebom mPIN-a te isključiv i nedvojben dokaz same činjenice da je odnosna transakcija obavljena.

Klijent može koristiti uslugu 24 sata nakon obavljene uspješne registracije i primitka VIPnet sms poruke koja sadrži njegov mPIN.

Nalog za plaćanje koji je Klijent inicirao na gore opisani način i potvrdio upisivanjem vlastitog mPIN-a nije moguće otkazati. Klijent je suglasan da upisani mPIN ima važenje njegovog vlastoručnog potpisa pri obavljanju transakcija.

Klijent je dužan prilikom korištenja mobilnog telefona za obavljanje plaćanja izbrisati sve VIPnet sms poruke u kojima je pohranjen njegov mPIN. Ukoliko to ne učini, moguće je da u slučaju neovlaštene upotrebe njegovog mobilnog telefona druge osobe dođu u posjed povjerljivih podataka koji mogu biti iskorišteni na štetu Klijenta, odnosno obavljanje neovlaštenih transakcija za koje VIPnet i Banka ne preuzimaju odgovornost.

U slučaju gubitka ili krađe mobitela, Klijent je odgovoran za sve troškove nastale do momenta prijave gubitka ili krađe mobilnog telefona VIPnetu.

Klijent je suglasan sa svim troškovima učinjenim zamjenskim karticama izdanim uslijed gubitka ili krađe kartice, isteka roka valjanosti kartice i sl.

Na sve što nije posebno regulirano u ovom poglavlju vezano za korištenje usluga mDIREKT Plaćanje računa, primjenjuju se odgovarajuće odredbe Okvirnog ugovora, i to Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba i Opći uvjeti pretplatničkog odnosa te svih propisanih uvjeta korištenja registriranih načina plaćanja.

## **Osiguranje – jamstvo**

Klijent snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na kojeg je registrirana ova usluga kao štetu koja može nastati zbog nepridržavanja Općih uvjeta. Ako Klijent, korisnik usluge RBA mDIREKT želi otkazati servis obavezan je o tome pisanim putem izvijestiti Banku.

## **5. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Izjave i jamstva Klijenta**

Potpisom Zahtjeva Klijent izjavljuje i jamči:

- da ima potpunu poslovnu sposobnost za sklapanje Ugovora i izvršenje transakcija po računima čiji je vlasnik i po kojima je opunomoćen;
- da se sklapanjem Ugovora i izvršenjem transakcija ne krše odredbe zakona ili pravila bilo kojeg suda ili državnog tijela;
- da ne postoje zakonska ni bilo kakva druga ograničenja odnosno zabrane raspolaganja sredstvima po računima po kojima koristi RBA DIREKT servise;
- da posjeduje potrebna specifična znanja o transakcijama i upoznat je sa specifičnim rizicima povezanim s njihovim izvršenjem.

Klijent je upoznat i suglasan da su u Zahtjevu i pratećoj dokumentaciji upisani njegovi osobni podaci koji su zakonom zaštićeni kao povjerljivi i tajni. Banka je ovlaštena te podatke prikupljati, obrađivati i njima se koristiti u svojim poslovnim evidencijama, pri čemu se obvezuje sa tim podacima postupati u skladu sa svojim zakonskim obvezama čuvanja tajnosti podataka.

Klijent daje izričitu privolu Banci da navedene osobne podatke može proslijediti pravnim osobama koje su članice Raiffeisen Grupe u zemlji i inozemstvu, trećim osobama, ukoliko je to potrebno radi izvršenja prava i obveza iz Ugovora, pravnim osobama osnovanim u svrhu prikupljanja i pružanja podataka o ukupnom iznosu, vrstama i urednosti izvršavanja obveza Klijenta s kojima Banka surađuje, eventualnom novom vjerovniku/icama te ostalim pravnim osobama ili institucijama u skladu sa zakonskim propisima.

## Ograničenja u korištenju

Banka zadržava pravo bez posebnog obrazloženja odbiti Zahtjev Klijenta za ugovaranjem RBA DIREKT servisa.

Banka može Klijentu privremeno blokirati ili otkazati korištenje RBA DIREKT servisa kad posumnja ili utvrdi da je ugrožena sigurnost korištenja usluge, da postoji mogućnost zlouporabe ili neovlaštenog korištenja usluge ili ukoliko postoje nenamirena potraživanja Banke prema Klijentu. Banka također može Klijentu privremeno blokirati i/ili otkazati korištenje RBA DIREKT servisa i u slučaju kad utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma ili drugih zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili neki drugi poslovni odnos Banke i Klijenta, kao i ukoliko Klijent načinom korištenja servisa ugrožava ugled Banke ili postupa suprotno prisilnim propisima i moralu.

## Naknada

Za mogućnost korištenja RBA DIREKT servisa Klijent plaća naknadu sukladno „Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama“, koje su definirane Odlukom Banke o visini naknada za usluge. Klijent potvrđuje da je s navedenim naknadama upoznat te da pristaje na njihovu primjenu. Naknade u poslovanju s fizičkim osobama dostupne su u svim poslovnicama Banke i na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

Visina naknada može se mijenjati sukladno „Načelima za utvrđivanje promjene kamatnih stopa za kredite i depozite i Načelima za utvrđivanje promjene naknada za usluge“.

Klijent ovlašćuje Banku da, bez ikakvog njegovog daljnjeg odobrenja ili suglasnosti, naknadu za korištenje RBA DIREKT servisa naplati iz sredstava sa svih njegovih računa otvorenih u Banci.

## Otkaz i povrat sredstva za identifikaciju i potvrdu

Banka ima pravo jednostrano otkazati pristup RBA DIREKT servisu bez otkaznog roka u sljedećim slučajevima:

- ukoliko Klijent ne izvrši ili zakasni s izvršenjem bilo koje novčane i/ili nenovčane obveze po bilo kojem postojećem ili budućem plasmanu koji Klijent koristi ili će koristiti kod Banke, kao i ugovornih obveza u vezi s instrumentima osiguranja plaćanja po bilo kojem plasmanu kojeg Klijent koristi ili će koristiti kod Banke;
- ako se pokaže da bilo koja izjava Klijenta nije istinita ili nije ažurna;
- ukoliko nastupi okolnost, uslijed koje po razumnom mišljenju Banke, može nastupiti ili je nastupila bitna negativna promjena u poslovanju, imovini, obvezama ili financijskom položaju Klijenta ili je ugrožena financijska sposobnost Klijenta da uredno ispunjava obveze preuzete potpisivanjem Zahtjeva za korištenje RBA DIREKT servisa;
- ukoliko Klijent postane insolventan, obustavi plaćanja ili na teret računa Klijenta budu evidentirane neizvršene osnove za plaćanje;
- ukoliko Banka sazna za gubitak poslovne sposobnosti Klijenta, odnosno gubitak poslovne sposobnosti vlasnika računa po kojem je Klijent opunomoćenik;
- ukoliko Banka sazna za ograničenja odnosno zabrane raspolaganja sredstvima po računima po kojima Klijent koristi RBA DIREKT servise;
- ukoliko Klijent ne koristi ugovoren servis više od 6 mjeseci;
- ukoliko Banka ni nakon 90 dana od ugovaranja usluge Klijentu nije uspjela uručiti Uređaj.

Banka otkazuje pristup RBA DIREKT servisu porukom upućenom Internetom ili preporučenom pošiljkom bez otkaznog roka. U slučaju otkaza zadani, a neizvršeni nalozi ostaju u redoslijedu čekanja.

Klijent ima pravo jednostrano otkazati korištenje RBA DIREKT servisa bez navođenja razloga i bez otkaznog roka. Ako Klijent, korisnik usluge RBA iDIREKT, RBA na dlanu i tDIREKT želi otkazati servis, obavezan je o tome pisanim putem izvijestiti Banku.

Klijent može bilo kada pismeno otkazati daljnje korištenje mDIREKT usluga Banci. Svaku promjenu broja mobilnog telefona moguće je provesti osobnim dolaskom u poslovnicu uz identifikaciju ili autoriziranim pristupom putem tDIREKT, iDIREKT ili RBA na dlanu servisa.

## **Isključenje odgovornosti**

Banka isključuje odgovornost za nemogućnost obavljanja poslova iz ovih Općih uvjeta 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, prestankom funkcioniranja ili neispravnim funkcioniranjem Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja i/ili SWIFT-a i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

## **Ostale odredbe**

RBA DIREKT servisi predstavljaju kanale pomoću kojih Klijent i Banka komuniciraju, a sadržaj te komunikacije ovisi o sadržaju i opsegu usluga pojedinog RBA DIREKT servisa (npr. zadavanje naloga za plaćanje, primanje informacija o stanju i promjenama sredstava po računu, autoriziran način komuniciranja s Bankom i sl.).

Banka zadržava pravo na izmjenu sadržaja i opsega usluge RBA DIREKT servisa, izmjenu ovih Općih uvjeta te na eventualne prekide u radu izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave. Ukoliko Banka izmjeni ove Opće uvjete o tome će obavijestiti Vlasnika RBA DIREKT servisa najmanje 2 mjeseca prije datuma početka primjene te izmjene putem ugovorenog servisa. Ako Klijent ne prihvati izmjenjene Opće uvjete, dužan je otkazati korištenje RBA DIREKT servisa. Ako Klijent ne postupi na opisani način u roku od dva mjeseca od dana kada ga je Banka obavijestila o izmjeni Općih uvjeta, smatrat će se da ih je prihvatio.

U slučaju spora između Klijenta i Banke, nadležan je sud u Zagrebu.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 18.10.2011.