

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

## 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 po Osobnoj MasterCard i/ili Visa kreditnoj kartici, te s dokumentima: „Pristupnica za RBA kreditne kartice MasterCard i Visa“ i „Naknade za kartično poslovanje za fizičke osobe“ koji su u prilogu ovih Općih uvjeta, te s „Načelima za utvrđivanje promjene kamatnih stopa“ i „Načelima za utvrđivanje promjene naknada“, koji su dostupni u poslovnicama Banke i na službenoj web stranici [www.rba.hr](http://www.rba.hr), čine Okvirni ugovor.

## DEFINICIJE

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

### Banka

Raiffeisenbank Austria d.d., Petrinjska 59, 10000 Zagreb, Hrvatska  
INFO telefon: 062 62 62 62, INFO e-mail: [info@rba.hr](mailto:info@rba.hr), INFO web: [www.rba.hr](http://www.rba.hr), INFO wap: [wap.rba.hr](http://wap.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“, odnosno Pristupnicu, 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 (dalje: Ugovor o revolving kreditu), a za Limite potrošnje odobrene do 01.01.2011.g. točkom 4. ovih Općih uvjeta.

### PIN

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

### EFT POS uređaj

Kartica za Electronic Funds Transfer Point of Sale – terminal na Prodajnom mjestu namijenjen bezgotovinskom plaćanju pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem.

### Bankomat

Samouslužni uređaj za isplatu gotovine.

### Slip

Potvrda koju Korisnik kreditne kartice dobije pri kupnji roba i usluga ili pri 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 izvatka 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 obavezan platiti do na Izvatku naznačenog, datuma dospjeća.

## **Zamjenska kartica**

Kreditna kartica koja se izdaje Korisniku kreditne kartice u zamjenu za izgublenu, 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), koji zadovoljava Bančine uvjete za izdavanje Kreditne kartice, te koji je s Bankom sklopio Ugovor o revolving kreditu po Osobnoj MasterCard i/ili Visa kreditnoj kartici i dostavio ugovorene instrumente osiguranja potraživanja.

Podnositelj Pristupnice dopušta Banci provjeru svih podataka navedenih na Pristupnici, 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.

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 Kreditnu karticu, a 2 dana kasnije i PIN, preporučenom poštom na adresu koju je Korisnik kreditne kartice u Pristupnici naveo kao adresu za korespondenciju.

Po primitku Kreditne kartice, Korisnik kreditne kartice je obavezan 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.

## **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 kreditne kartice mora uništiti i baciti. Korisnik kreditne kartice 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 1 (jedne) godine, te se automatski obnavlja na isti rok, ukoliko Korisnik kreditne kartice uredno podmiruje obveze.

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 dospijeva 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 kamata na Limit potrošnje je promjenjiva, u skladu s Odlukom o kamatnim stopama Banke.

Banka može mijenjati visinu kamatne stope redovne kamate sukladno Načelima za utvrđivanje promjena kamatnih stopa, koja su u obliku Informacije za klijente dostupna u poslovnica Banke i na službenoj web stranici [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

Zatezne kamate: u visini zakonske zatezne kamate, promjenjiva u skladu s 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 MasterCard Kreditnoj kartici formira se na sljedeći način:  $10\% \times [\text{preostali dug iz prethodnog razdoblja} + \text{plaćanja} + \text{suma svih debitnih transakcija iz tekućeg perioda} + \text{suma svih naknada iz tekućeg perioda} + \text{suma svih kamata (redovna kamata} + \text{kamata na podizanje gotovine} + \text{zatezna kamata})] + 100\%$  (neplaćeni minimalni iznos iz prethodnog razdoblja + ukupni iznos prekoračenja odobrenog limita + iznos anuiteta za kupovinu na rate), a može iznositi najmanje 150 kn (ukoliko je ukupni dug manji od 150 kn, minimalni iznos plaćanja jednak je ukupnom dugu).

Minimalni iznos koji je Korisnik obavezan platiti po Visa Kreditnoj kartici formira se na sljedeći način:  $5\% \times [\text{preostali dug iz prethodnog razdoblja} + \text{plaćanja} + \text{suma svih debitnih transakcija iz tekućeg perioda} + \text{suma svih naknada iz tekućeg perioda} + \text{suma svih kamata (redovna kamata} + \text{kamata na podizanje gotovine} + \text{zatezna kamata})] + 100\%$  (neplaćeni minimalni iznos iz prethodnog razdoblja + ukupni iznos prekoračenja odobrenog limita + iznos anuiteta za kupovinu na rate), a 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 dospelja 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 naveo u Pristupnici). Ukoliko je datum dospelja neradni dan, Korisnik je obavezan obaviti plaćanje najkasnije posljednjeg radnog dana prije datuma dospelja.

Isplata gotovine dopuštena je u okviru limita koje Banka propisuje. Kamata na isplatu gotovine je u visini stope redovne kamate. Ukoliko je Korisnik do datuma dospelja platio Minimalni iznos s Izvatka ili proizvoljan iznos koji je manji od ukupnog duga, a veći od Minimalnog iznosa, na ostatak duga Banka na sljedećem Izvatku obračunava i naplaćuje redovnu kamatu između dva uzastopna datuma Izvatka. Na iznos isplaćene gotovine u Bančinoj i izvan Bančine bankomatske i poslovne mreže, Banka obračunava kamatu od datuma isplate do datuma Izvatka i naplaćuje ju mjesečno.

Ukoliko Korisnik plati iznos manji od Minimalnog iznosa s Izvatka, iz uplaćenog iznosa prvo se namiruju kamate (redovna kamata + kamata na podizanje 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 Izvatka, bez naplate naknade.

Ukoliko je Korisnik do datuma dospelja platio ukupan dug s Izvatka, Banka ne zaračunava kamate.

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

Iznos obračunatih kamata iskazuje se na Izvatku.

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 prijevari 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 plaćanja bilo koje novčane obaveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;
- ukoliko nisu uredno podmirena dva uzastopna mjesečna Minimalna iznosa navedena u Izvatku po kreditnoj kartici;
- ukoliko Korisnik potroši više od iznosa Limita potrošnje, osim uz suglasnost Banke;
- u slučaju povrede bilo koje ugovorne obaveze 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 obavještanje 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 obaveze 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 kunkskom ili deviznom računu otvorenom u banci, bez posebne obavijesti o namirenju.

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

Korisniku kreditne kartice je dopuštena potrošnja najviše do iznosa odobrenog Limita potrošnje utvrđenog Ugovorom o revolving kreditu po Osobnoj MasterCard i/ili Visa kreditnoj kartici, odnosno sukladno odredbama točke 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 plaćanja na Prodajnim mjestima pri kupovini roba i usluga te za isplatu gotovine na Bankomatima i isplatnim mjestima u Hrvatskoj i inozemstvu;
- kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja na Prodajnim mjestima s kojima Banka ima sklopljen ugovor o mogućnosti kupovine roba i usluga na rate;
- kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za kupnju roba i usluga putem Interneta.

<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 dospelja duga.

## 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;
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva Prodajno mjesto u slučaju kupnje roba i usluga putem Interneta.

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. KUPOVINA NA RATE

O mogućnosti i uvjetima korištenja Kreditne kartice za kupovinu roba i usluga na rate Banka će posebno obavijestiti Korisnika kreditne kartice, a realizacijom prve kupovine na rate Korisnik kreditne kartice prihvaća uvjete iz posebne obavijesti.

Ukupan iznos transakcije kupovine na rate, iznos anuiteta i broj anuiteta u otplati, te eventualno druge relevantne informacije o navedenoj transakciji, Banka će Korisniku kreditne kartice dostaviti ili učiniti dostupnim na ugovoreni način putem Izvatka odnosno druge pisane obavijesti. Navedene informacije smatrat će se prihvaćenim od strane Korisnika kreditne kartice, ukoliko ih Korisnik kreditne kartice ne ospori u roku od petnaest dana od dana otposljanja obavijesti.

## 8. PROGRAM LOJALNOSTI ZLATNA RBICA

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

Korisnik kreditne kartice je ugovaranjem 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 i Visa IRIS) 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 i preračunavaju u bodove Zlatne Rbice po srednjem tečaju na dan transakcije.

Zbog navedenog, kunski iznos inozemne transakcije koji se primjenjuje za izračun bodova Zlatne Rbice može biti različit od kunskog iznosa inozemne transakcije na Izvatku po kreditnoj kartici.

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 karticom 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 062 62 62 62, zatažiti zamjenu sakupljenih bodova za pripadajući kunski iznos na RBA kartici (elektronički vaučer koji Osnovni korisnik može iskoristiti bilo kojom svojom RBA karticom na bilo kojem Prodajnom mjestu izabranih RBA partnera iz programa) ili drugi poklon (ukoliko je u ponudi programa lojalnosti Zlatna Rbica). 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 zamjenjene 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, u pravilu sljedeći 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 kumski 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 prosljeđiti 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.

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 dopijeva na plaćanje.

Visina naknada može se za vrijeme trajanja ovog ugovora mijenjati sukladno Načelima za utvrđivanje promjena naknada za usluge Banke, koja su u obliku Informacije za klijente dostupna u poslovnicama Banke i na službenoj web stranici [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

## **10. OTPLATA ISKORIŠTENOG LIMITA POTROŠNJE**

Iskorišteni Limit potrošnje, kamate, naknade i troškovi otplaćuju se sukladno odredbama Ugovora o revolving kreditu po Osobnoj MasterCard i/ili Visa kreditnoj kartici, 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 valuti različitoj od valute EUR, konvertirani su u protuvrijednost eura po tečaju koji primjenjuje MasterCard International, a potom u kune po Bančinom prodajnom tečaju za devize na dan Izvatka po kreditnoj kartici.

Svi troškovi učinjeni Visa kreditnom karticom u inozemstvu u valuti različitoj od valute EUR, konvertirani su u protuvrijednost eura po tečaju koji primjenjuje Visa International, a potom u kune po Bančinom prodajnom tečaju za devize na dan Izvatka po kreditnoj kartici.

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

## **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 poslovnicu 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, te poduzeti sve potrebne mjere kako bi onemogućio da u posjed Kreditne kartice i/ili PIN-a dođu treće 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 njenoj 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 062 62 62 62 (za pozive iz inozemstva bira se broj +385 62 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 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 prijeverare;
- 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 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 u svakom trenutku otkazati korištenje Kreditne kartice pisanom izjavom i vraćanjem prerezane Kreditne kartice Banci. Korisnik kreditne kartice ne može ni u kojem slučaju otkazati Kreditnu karticu bez povrata Kreditne kartice Banci. U slučaju otkaza od strane Korisnika kreditne kartice, Korisnik kreditne kartice je dužan bez odgađanja podmiriti cjelokupni iznos dugovanja po Kreditnoj kartici, uvećano za redovnu i eventualnu zateznu kamatu i troškove. 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 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 Izvratku 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 prijete 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 obvezan na zahtjev Banke Kreditnu karticu i Dodatne kreditne kartice odmah prerezane vratiti Banci.

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 naveo kao adresu za korespondenciju. Korisnik kreditne kartice je obvezan bez odgađanja o promjeni te adrese obavijestiti Banku pisanim putem. 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.

## 16. 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.

Osobni podaci Korisnika kreditne kartice zakonom su zaštićeni kao povjerljivi i tajni. Prihvatom ovih Općih uvjeta, te potpisivanjem Ugovora o revolving kreditu, 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 obvezuje 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<sup>2</sup>, u svrhu stvaranja zajedničke baze klijenata navedene grupe, u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu, te u svrhu rješavanja reklamacija, te 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/icima te ostalim pravnim osobama ili institucijama u skladu sa zakonskim propisima.

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.

<sup>2</sup>Članice Raiffeisen grupe u Hrvatskoj trenutno su: Raiffeisen leasing d.o.o., Raiffeisen Invest d.o.o., Raiffeisen mirovinsko društvo za upravljanje obveznim mirovinskim fondom d.d., Raiffeisen mirovinsko društvo za upravljanje dobrovoljnim mirovinskim fondovima d.o.o., Raiffeisen mirovinsko osiguravajuće društvo d.o.o., Raiffeisen upravljanje nekretninama d.o.o., Raiffeisen trening centar d.o.o., Raiffeisen Consulting d.o.o., Raiffeisen Factoring d.o.o. i Raiffeisen Bonus d.o.o. te pridružene članice Raiffeisen stambena štedionica d.d. i Uniqa d.d.

## **17. 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.

## **18. 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.

## **19. 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.

## **20. 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 poslovnicu 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 se tijekom ugovornog odnosa obavljati i komunikacija između ugovornih strana.

## **21. STUPANJE NA SNAGU**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 01. rujna 2012. godine.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavlja se van snage „Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Osobne MasterCard revolving kreditne kartice i/ili Visa kreditne kartice”.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 01. rujna 2012. godine i na sve Osobne MasterCard kreditne kartice i/ili Visa kreditne kartice izdane do 31. kolovoza 2012. godine.