

# OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO RAČUNIMA ZA PLAĆANJE FIZIČKIH OSOBA

## I. PODRUČJE PRIMJENE

1. Opći uvjeti poslovanja Raiffeisenbank Austria d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) po računima za plaćanje fizičkih osoba (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju otvaranje i vođenje računa za plaćanje, obavljanje platnih transakcija te ostala prava i obveze Banke i Vlasnika računa vezano za otvaranje i vođenje računa te obavljanje platnih usluga.
2. Opći uvjeti sastavni su dio Ugovora o otvaranju i vođenju računa za plaćanje te zajedno sa dokumentima: „Naknade u poslovanju s fizičkim osobama“, „Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe“ i „Načela za utvrđivanje promjene naknada za usluge“, dopunjuju ugovorne odredbe te zajedno s Ugovorom o otvaranju i vođenju računa za plaćanje čine Okvirni ugovor.

## II. DEFINICIJE

1. Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Banka	<p>Raiffeisenbank Austria d.d. Petrinjska 59 10000 Zagreb Hrvatska Tel: +385 1 45 66 466 Fax: +385 1 48 11 624 INFO telefon: 062 62 62 62 INFO e-mail: info@rba.hr INFO web: www.rba.hr INFO wap: wap.rba.hr</p> <p>Banka je upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem upisa MBS: 080002366, OIB: 53056966535. Sve poslovnice Banke navedene su na službenoj web stranici Banke <a href="http://www.rba.hr">www.rba.hr</a>.</p> <p>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.</p>
Račun za plaćanje (dalje: Račun)	Račun fizičke osobe otvoren kod Banke koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija.
Vlasnik Računa (dalje: Vlasnik)	Fizička osoba koja je potrošač, a koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja i s Bankom sklopi Ugovor o otvaranju i vođenju Računa.
Potrošač	Fizička osoba koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.
Opunomoćenik	Fizička osoba koju je Vlasnik opunomoćio za raspolaganje sredstvima po Računu.
Platna usluga	Polaganje i podizanje gotovog novca sa Računa, vođenje Računa, usluge izvršavanja platnih transakcija u korist ili na teret Računa, uključujući prijenos sredstava na Račun, izvršavanje platnih transakcija u kojima su sredstva osigurana kreditnom linijom za vlasnika, uključujući i izravna terećenja, izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva, izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge.
Platna transakcija	Polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Vlasnik Računa ili primatelj plaćanja.

Okvirni ugovor	Okvirni ugovor čine: Ugovor o otvaranju i vođenju Računa te ovi Opći uvjeti, zajedno s dokumentima: - Naknade u poslovanju s fizičkim osobama, - Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe (dalje: Terminski plan), koji su u prilogu Općih uvjeta te - Načela za utvrđivanje promjene naknada za usluge, koja su u obliku Informacije za klijente dostupna u poslovnicama Banke ili na web stranici Banke <a href="http://www.rba.hr">www.rba.hr</a> .
Nalog za plaćanje	Instrukcija kojom Vlasnik od Banke traži izvršenje platne transakcije.
Platni instrument	Personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Vlasnika Računa i Banke, a koje Vlasnik primjenjuje za iniciranje Naloga za plaćanje.
PIN	Kratica za Personal identification number – osobni tajni identifikacijski broj poznat isključivo Vlasniku/Opunomoćeniku koji ga koristi za autorizaciju platnih transakcija.
EFT POS uređaj	Kratica za Electronic Funds Transfer Point of Sale – terminal na prodajnom mjestu namijenjen bezgotovinskom plaćanju pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem.
Nacionalna platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje samo Banka ili Banka i drugi pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj.
Prekogranična platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju Banka i drugi pružatelj platnih usluga koji posluje prema propisima Države članice.
Međunarodna platna transakcija	Platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje Banka i još jedan pružatelj platnih usluga koji posluje prema propisima države koja nije Država članica
Država članica	Država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru.
Raspoloživo stanje	Sredstva na Računu kojima Vlasnik može raspolagati, a čine ga pozitivno stanje na Računu i dopušteno prekoračenje/okvirni kredit, ukoliko je odobreno po Računu. Dopušteno prekoračenje/okvirni kredit ne može se koristiti za podmirenje obveza temeljem naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrha na novčanim sredstvima, kao i eventualnim drugim propisima temeljem kojih se provodi ovrha na Računima.
Jedinstvena identifikacijska oznaka	Vlasnicima Računa otvorenih u Banci, Banka kao jedinstvenu identifikacijsku oznaku određuje broj Računa otvoren u Banci.
Radni dan	Dan na koji posluje Banka Vlasnika Računa i Banka primatelja plaćanja, tako da se platna transakcija može izvršiti.
Datum valute	Referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva knjižena na teret Računa (datum valute terećenja) ili u korist Računa (datum valute odobrenja).
RBA iDIREKT	Usluga internet bankarstva Banke koja Vlasniku omogućava on-line uvid u trenutna stanja i promete po Računima, uvid u trenutna stanja po kreditima i oročenjima, zadavanje Naloga za plaćanje 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	Usluga RBA iDIREKT servisa na koji Vlasnik pristupa putem mobilnog telefona.
RBA tDIREKT	Usluga telefonskog bankarstva Banke koja obuhvaća usluge telefonskog zadavanja Naloga za plaćanje u platnom prometu kao i uslugu primanja informacija o stanjima na Računima Vlasnika otvorenim u Banci.
ZPP	Kratica za Zakon o platnom prometu sa svim eventualnim izmjenama i dopunama.
Trajni nalog	Nalog kojim Vlasnik unaprijed daje suglasnost Banci da tereti njegov Račun u korist određenog primatelja plaćanja, za točno određeni iznos, uz definiranu dinamiku plaćanja, uz mogućnost određenog broja ponavljanja plaćanja, na određeno vrijeme ili do opoziva.
Izravno terećenje	Terećenje Računa u korist primatelja plaćanja na temelju suglasnosti/Naloga Vlasnika, koju on može dati Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja pri čemu platnu transakciju inicira primatelj plaćanja, za unaprijed određeni iznos ili za iznos koji odredi primatelj plaćanja. Vlasnik može odrediti i rok važenja suglasnosti/Naloga, a ostale elemente Naloga definira primatelj plaćanja.

### III. VRSTE RAČUNA

1. Fizička osoba može u svrhu obavljanja platnih usluga u Banci otvoriti sljedeće vrste Računa:
  - 1.1. Tekući račun je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa otvara Vlasniku kako bi preko njega obavljao platne transakcije u granicama raspoloživih sredstava. Po tekućem računu Banka može odobriti Dopušteno prekoračenje i okvirni kredit, osim po tekućem računu maloljetnika i osobe pod skrbništvom.
  - 1.2. Kunski žiro račun je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju kunskog žiro računa otvara Vlasniku kako bi preko njega primao uplate koje podliježu nadzoru po osnovu fiskalnih obveza i obavljao druge platne transakcije u granicama raspoloživih sredstava.
  - 1.3. Devizni račun je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju deviznog računa otvara Vlasniku kako bi preko njega obavljao platne transakcije u stranoj valuti, u granicama raspoloživih sredstava.
  - 1.4. Devizni žiro račun je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju deviznog žiro računa otvara Vlasniku, kako bi preko njega primao uplate koje podliježu nadzoru po osnovu fiskalnih obveza i obavljao druge platne transakcije u stranoj valuti, u granicama raspoloživih sredstava.
  - 1.5. Kunski i devizni štedni ulog po viđenju (dalje: štedna knjižica) je Račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju štednog uloga po viđenju otvara Vlasniku kako bi preko njega obavljao platne transakcije, u granicama raspoloživih sredstava. Sredstvima po štednoj knjižici može se raspolagati isključivo u poslovnici Banke.
2. Sredstva na Računima Vlasnika vode se kao sredstva po viđenju, a Banka ih osigurava pri instituciji za osiguranje štednih uloga.
3. Podatke o otvorenim Računima Banka vodi u vlastitom registru računa, a iste, sukladno propisima, dostavlja i u Jedinostveni registar računa koji vodi Financijska agencija (dalje: FINA).
4. Prihvatom ovih Općih uvjeta te potpisivanjem Ugovora o otvaranju i vođenju Računa, Vlasnik izražava svoju suglasnost da se svi njegovi podaci, koje je stavio na raspolaganje Banci prilikom sklapanja Ugovora kao i podaci koje Banka sazna u izvršavanju Ugovora, mogu proslijediti na korištenje članicama 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 eventualnog FATCA\* statusa Vlasnika, kao i u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu te u svrhu rješavanja reklamacija.
5. Prethodna odredba odnosi se i primjenjuje i na Zakonske zastupnike, Skrbnike te Opunomoćenike po računima za plaćanje kao i na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka obrađuje i prikuplja vezano uz sklapanje i izvršenje Okvirnog ugovora.
6. Banka je ovlaštena u bilo koje doba, u cjelini ili djelomično, prenijeti bilo koju tražbinu i pravo iz Ugovora o pojedinom pravnom poslu na koji se primjenjuju ovi Opći uvjeti, kao i u vezi s tim Ugovorom, uključujući i eventualna sredstva osiguranja naplate, na treću osobu, bez suglasnosti Vlasnika.

### IV. DOPUŠTENI PREKORAČENJE PO TEKUĆEM RAČUNU

1. Banka može Vlasniku odobriti korištenje sredstava koja premašuju pozitivno stanje na tekućem računu, temeljem pisanog zahtjeva Vlasnika (Ugovoreno prekoračenje) ili temeljem od strane Vlasnika prihvaćenog prekoračenja koje mu Banka stavi na raspolaganje (Prihvaćeno prekoračenje), (dalje pod zajedničkim nazivom: Dopušteno prekoračenje). Smatrat će se da je Vlasnik prihvatio Dopušteno prekoračenje koje mu Banka stavi na raspolaganje bez njegovog pisanog zahtjeva, ako ga ne odbije pisanim putem u skladu sa odredbama točke 6. ovog poglavlja.
2. Maksimalan iznos Dopuštenog prekoračenja utvrđuje Banka sukladno poslovnoj politici i odlukama Banke. Banka može odobriti Dopušteno prekoračenje po prvom redovnom priljevu. Raspoloživi iznos Dopuštenog prekoračenja ovisi i o odobrenom modelu Dopuštenog prekoračenja.
3. Raspoloživi iznos dopuštenog prekoračenja Banka utvrđuje na osnovu:
  - ukupnih prosječnih redovnih priljeva na tekući račun Vlasnika u periodu od šest mjeseci, koji ulaze u izračun Dopuštenog prekoračenja,
  - unaprijed definiranog postotka redovnog priljeva temeljem odobrenog modela i
  - primjene scoring modela.
4. Dopušteno prekoračenje ugovara se na određeno vrijeme, od dana odobrenja do 15. svibnja i/ili 15. studenog (dalje: rok korištenja).
5. Ukoliko Banka odobri Dopušteno prekoračenje, o iznosu Dopuštenog prekoračenja, roku korištenja, te o visini kamatne stope redovne kamate koja se primjenjuje, obavijestit će Vlasnika putem izvotka koji mu dostavlja sukladno točki XII ovih Općih uvjeta. Najkasnije mjesec dana prije isteka roka korištenja trenutno važećeg Dopuštenog prekoračenja, Banka će putem izvotka obavijestiti Vlasnika o novom iznosu Dopuštenog prekoračenja koji mu stavlja na raspolaganje, roku korištenja i visini kamatne stope fiksne kamate za novi rok korištenja.

\*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).

6. Vlasnik može pisanim putem odbiti Dopušteno prekoračenje koje mu je Banka stavila na raspolaganje na gore opisan način. Pisanu obavijest Vlasnik predaje u bilo kojoj poslovnici Banke, ili dostavlja poštom, u kojem slučaju potpis Vlasnika na obavijesti mora biti ovjeren kod javnog bilježnika.
7. Ukoliko izostane obavijest Banke da je Vlasniku stavila na raspolaganje novi iznos Dopuštenog prekoračenja, ili ukoliko Vlasnik dostavi Banci obavijest iz prethodne točke kojom odbija Dopušteno prekoračenje, danom isteka roka korištenja trenutno važećeg Dopuštenog prekoračenja, prestaje pravo na korištenje neiskorištenog iznosa Dopuštenog prekoračenja, odnosno Vlasnik mora vratiti cjelokupni iskorišteni iznos Dopuštenog prekoračenja. Ukoliko je novi iznos koji banka stavlja na raspolaganje Vlasniku manji od prethodnog, Vlasnik je do isteka roka korištenja trenutno važećeg Dopuštenog prekoračenja dužan vratiti razliku između iskorištenog iznosa i novog iznosa Dopuštenog prekoračenja.
8. Redovna kamata na Dopušteno prekoračenje je fiksna, te se ne mijenja tijekom pojedinog odobrenog roka korištenja Dopuštenog prekoračenja. Obračun kamata obavlja se dekurzivno po proporcionalnoj metodi.
9. Kamatna stopa po dospijeću je u visini zakonske zatezne kamatne stope, a promjenjiva je sukladno propisima.
10. Naknade koje se odnose na Dopušteno prekoračenje definirane su Odlukom o visini naknada za usluge.
11. Vlasnik može raspolagati sredstvima na Računu u okviru raspoloživog stanja, koje čini pozitivno stanje na Računu i iznos odobrenog Dopuštenog prekoračenja.  
Vlasnik se obvezuje plaćati Banci redovnu kamatu te korišteni iznos Dopuštenog prekoračenja vratiti u roku i na način utvrđen Okvirnim Ugovorom.
12. Banka zadržava pravo odobriti Dopušteno prekoračenje u iznosu ili postotku manjem od traženog, a također i u cijelosti odbiti zahtjev za Dopušteno prekoračenje.
13. Dopušteno prekoračenje ne može se koristiti za podmirenje obveza temeljem zaprimljenih naloga za izvršavanje osnova za plaćanje zaprimljenih od FINE sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i eventualnim drugim propisima temeljem kojih se provodi ovrha na Računima.
14. Vlasnik je dužan voditi evidenciju o stanju i promjenama na Računu te pravovremeno osigurati pokriće za izvršenje naloga za plaćanje, što se odnosi i na sve naknade, kamate i ostale troškove za koje je Banka ovlaštena teretit njegov račun. Zabranjeno je izdavanje čeka ili korištenje platnih instrumenata te zadavanje naloga za plaćanje u iznosu za koji na Računu nema raspoloživih sredstava.
15. Dovođenje Računa u dugovni saldo veći od iznosa raspoloživog stanja na računu smatra se nedopuštenim prekoračenjem. U slučaju nedopuštenog prekoračenja, Vlasnik je dužan odmah uplatiti potreban iznos za pokriće nastalog dugovanja, uvećano za kamate, naknade i eventualne troškove. U suprotnom, Banka je ovlaštena poduzeti sve mjere potrebne za naplatu dugovanog iznosa, zajedno sa pripadajućim kamatama, naknadama i troškovima, a osobito može:
  - uskratiti daljnje korištenje Dopuštenog prekoračenja ili otkazati Dopušteno prekoračenje u cijelosti,
  - onemogućiti daljnje raspolaganje sredstvima na Računu (obustaviti izdavanje čekovnih blanketa i zatražiti povrat neiskorištenih čekovnih blanketa te blokirati Debitnu karticu Računa i zatražiti povrat iste),
  - naplatiti potraživanja iz sredstava koja pristignu na Račun, kao i prijebojem sa drugih Računa Vlasnika otvorenih u Banci, uključujući i oročene štedne uloge, u kojem slučaju Banka može otkazati Ugovor o oročenom štednom ulogu, oročeni štedni ulog u cijelosti razročiti, a sredstva preostala nakon naplate potraživanja prenijeti na Račun,
  - pokrenuti sudski postupak za naplatu potraživanja,
  - otkazati Okvirni Ugovor i
  - zatvoriti Račun.
16. Banka ima pravo uskratiti Vlasniku daljnje korištenje Dopuštenog prekoračenja i/ili umanjiti iznos odobrenog Dopuštenog prekoračenja, i/ili otkazati odobreno Dopušteno prekoračenje u bilo koje doba, s trenutačnim učinkom, u slučajevima:
  - povrede bilo koje ugovorne obveze od strane Vlasnika,
  - ako Vlasnik ne izvrši plaćanje ili zakasni s izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom,
  - zaprimanja naloga za izvršenje osnove za plaćanje u smislu Zakona o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, Ovršnog zakona ili drugih propisa,
  - bitnog smanjenja ili izostanka redovitih mjesečnih priljeva po Računu,
  - ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Vlasnik neće uredno ispuniti svoju obvezu,
  - u slučaju prestanka važenja Ugovora.
17. O uskrati prava na daljnje korištenje Dopuštenog prekoračenja Banka će obavijestiti Vlasnika pisanim putem, prije otkazivanja tog prava, kada je to moguće, a u suprotnom odmah nakon otkazivanja prava.

18. U slučaju umanjnja iznosa ili otkaza Dopuštenog prekoračenja Vlasnik mora vratiti cjelokupni iskorišteni iznos Dopuštenog prekoračenja danom otkaza.
19. Vlasnik je suglasan da se nekorištenje odobrenog Dopuštenog prekoračenja smatra opravdanim razlogom njegovog umanjnja ili prestanka i prije isteka roka korištenja Dopuštenog prekoračenja. Stoga Banka može u svako doba i bez prethodne obavijesti umanjiti ili opozvati neiskorišteni dio Dopuštenog prekoračenja.
20. Banka je ovlaštena u svakom trenutku, i prije isteka roka na koje je odobreno Dopušteno prekoračenje, bezuvjetno i bez prethodne najave opozvati neiskorišteni dio Dopuštenog prekoračenja kao i zatražiti otplatu iznosa iskorištenog Dopuštenog prekoračenja u cijelosti. U slučaju da je zatražena otplata iskorištenog iznosa Dopuštenog prekoračenja u cijelosti, vlasnik je dužan vratiti cjelokupni iskorišteni iznos u roku od 30 dana od dana otposljanja pisanog poziva za podmirenje iznosa Dopuštenog prekoračenja.  
Vlasnik može u svakom trenutku otkazati korištenje trenutno važećeg Dopuštenog prekoračenja o čemu je dužan pisanim putem obavijestiti Banku. U tom slučaju odmah dospijeva na naplatu cjelokupni iskorišteni iznos Dopuštenog prekoračenja, koji je Vlasnik dužan bez odgađanja vratiti, zajedno s pripadajućim kamatama za razdoblje korištenja.
21. Dopušteno prekoračenje može se odobriti i kao okvirni kredit, u kojem slučaju Vlasnik i Banka sklapaju poseban Ugovor o okvirnom kreditu u obliku dopuštenog prekoračenja.

## V. OTVARANJE RAČUNA

1. Banka otvara Račun poslovno sposobnoj domaćoj i stranoj fizičkoj osobi, koja sklopi s Bankom Ugovor o otvaranju i vođenju Računa (u daljnjem tekstu: Ugovor).
2. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.
3. Račun se može otvoriti i poslovno nesposobnoj osobi (maloljetnici, osobe djelomično ili potpuno lišene poslovne sposobnosti) u kojem slučaju Ugovor, u ime i za račun takve osobe, sklapa i sredstvima, sukladno propisima, raspolaže Zakonski zastupnik ili Skrbnik.
4. Ista osoba može u Banci biti Vlasnik više deviznih računa, deviznih žiro računa, kunskih žiro računa i štednih knjižica te samo jednog tekućeg računa.
5. U svrhu otvaranja Računa Vlasnik mora Banci dostaviti:
  - dokumentaciju koja omogućuje njegovu identifikaciju kao i identifikaciju osoba ovlaštenih za raspolaganje sredstvima na Računu
  - sve potrebne podatke i dokumentaciju u skladu s važećim propisima i eventualno drugu dokumentaciju koju zatraži Banka, sukladno svojim potrebama i propisima koji budu na snazi u vrijeme sklapanja Ugovora

Identifikacijski dokumenti su važeća osobna iskaznica ili putovnica.

Banka ima pravo zadržati preslike dokumentacije temeljem kojih je izvršena identifikacija.

6. Vlasnik je dužan za cijelo vrijeme trajanja ugovora dostavljati Banci sve podatke i dokumentaciju koje Banka zatraži, a koji su sukladno važećim propisima i/ili općim aktima Banke potrebni za vođenje Računa.
7. Banka zadržava pravo da, bez posebnog obrazloženja, odbije otvoriti Račun.
8. Vlasnik je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka temeljem kojih Banka otvara i vodi Račun.
9. Vlasnik, eventualni Zakonski zastupnik ili Skrbnik i Opunomoćenik obvezni su, bez odgađanja, obavijestiti Banku o svim promjenama adrese i drugih osobnih podataka, kao i o promjeni Poslodavca ako se radi o tekućem računu po kojem je odobreno Dopušteno prekoračenje ili okvirni kredit.
10. Vlasnik snosi sve štetne posljedice koje mogu nastati zbog nepoštivanja ove obveze.
11. Kod otvaranja štedne knjižice Banka izdaje Vlasniku štednu knjižicu.
12. Kod otvaranja ostalih Računa Banka izdaje Vlasniku karticu Računa koja može biti:
  - Debitna kartica, koja se u pravilu izdaje po tekućem računu (Visa Electron i/ili Maestro), a po deviznom računu (Visa Electron) samo ukoliko to Vlasnik izričito zatraži. Po tekućem računu i deviznom računu maloljetnika i osoba pod skrbištvom ne može se izdati Debitna kartica.
  - Bankovna kartica, koja se može izdati po svim Računima, ako Vlasnik nije zatražio izdavanje Debitne kartice.

## VI. ZASTUPANJE

1. Vlasnik može opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih fizičkih osoba za raspolaganje sredstvima na Računu.
2. Oblik punomoći i uvjete koje mora ispunjavati Opunomoćenik određuje Banka.
3. Vlasnik je dužan Opunomoćenika upoznati s odredbama ovih Općih uvjeta.
4. Punomoć se ne može prenijeti na treće osobe.
5. Punomoć se daje prilikom otvaranja Računa ili naknadno pred ovlaštenim djelatnikom Banke.
6. Valjana je i punomoć odgovarajućeg sadržaja ovjerena kod javnog bilježnika, u diplomatskom ili konzularnom predstavništvu Republike Hrvatske u inozemstvu odnosno kod drugog nadležnog tijela.
7. U pogledu raspolaganja sredstvima na Računu, Opunomoćenik ima ista prava i obveze kao i Vlasnik, ali ne može promijeniti podatke o Vlasniku, uvjete Ugovora, ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima po Računu, ne može zatražiti Dopušteno prekoračenje i okvirni kredit po tekućem računu, ne može otkazati Ugovor niti zatvoriti Račun osim ako ga je za obavljanje navedenih radnji Vlasnik izričito ovlastio posebnom punomoći.

8. Za obveze Opunomoćenika nastale po Računu, Vlasnik odgovara solidarno s Opunomoćenikom.
9. Punomoć može biti jednokratna ili stalna.
10. Stalna punomoć vrijedi do pisanog opoziva.
11. Punomoći izdane po Računu prestaju važiti temeljem pisanog opoziva punomoći Vlasnika ili pisanog otkaza Opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti ili smrti Vlasnika ili Opunomoćenika, otkazom Ugovora od strane Vlasnika ili Banke te zatvaranjem Računa.
12. Izjava o opozivu punomoći proizvodi pravne učinke od trenutka primitka u Banci.
13. Punomoć izdana po Računu ne odnosi se na raspolaganje sredstvima na posebnom računu ovršenika, ukoliko Banka otvori takav račun Vlasniku temeljem naloga Financijske agencije, sukladno odredbama Ovršnog zakona, već je za raspolaganje tim računom potrebno izdati posebnu punomoć.
14. Banka izdaje Opunomoćeniku dodatnu karticu Računa koja glasi na ime Opunomoćenika, a nosi broj Računa Vlasnika.
15. Na karticu Opunomoćenika odnose se sve odredbe iz ovih Općih uvjeta, kao i na karticu Vlasnika.
16. U slučaju prestanka važenja punomoći Opunomoćenik je dužan vratiti Banci karticu Računa te ostale izdane platne instrumente, a Opunomoćenik po tekućem računu i neiskorištene čekovne blankete koje mu je Banka izdala.
17. Opoziv punomoći nema učinka na čekove koje je Opunomoćenik izdao i na transakcije koje je Opunomoćenik učinio Debitnom karticom izdanom po tekućem ili deviznom računu odnosno drugim platnim instrumentom prije nego je isti vraćen Banci.
18. Zakonski zastupnik po Računu maloljetne osobe za sve obveze nastale po Računu odgovara solidarno s Vlasnikom.
19. Po Računu maloljetne osobe Zakonski zastupnik može dati punomoć.
20. Skrbnik ne može opunomoćiti drugu osobu za raspolaganje po Računu.
21. Osobni podaci Opunomoćenika zakonom su zaštićeni kao povjerljivi i tajni.
22. Podaci o poslovanju i prometu po Računu te postojanju Opunomoćenika po Računu predstavljaju bankovnu tajnu i mogu se priopćiti samo u slučajevima propisanim zakonom.

## VII. RASPOLAGANJE SREDSTVIMA

1. Sredstvima na Računu može raspolagati Vlasnik, Opunomoćenik te Zakonski zastupnik ili Skrbnik Vlasnika.
2. Sredstvima na Računu može se raspolagati temeljem Naloga za plaćanje, u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta i važećim zakonskim propisima, a najviše do visine raspoloživog stanja.  
Zakonski zastupnici i skrbnici raspoložuju sredstvima na Računima zastupanih osoba sukladno odredbama Obiteljskog zakona, te sukladno eventualnim podzakonskim aktima, tumačenjima i mišljenjima ministarstva ili drugih nadležnih tijela. Banka ne odgovara za štetu koja nastane zbog raspolaganja suprotno naprijed navedenim propisima, već su za bilo koju štetu koja može nastati zastupanom Vlasniku računa, Banci ili trećim osobama isključivo odgovorni zakonski zastupnici/skrbnici.
3. Prilikom raspolaganja sredstvima po Računu u poslovnici, osoba koja obavlja transakciju dužna je prezentirati važeći identifikacijski dokument te karticu Računa ili štednu knjižicu.

## VIII. NALOG ZA PLAĆANJE

### 1. Zadavanje Naloga za plaćanje

- 1.1. Vlasnik zadaje Nalog za plaćanje (dalje: Nalog) u papirnatom ili elektronskom obliku na sljedeće načine: u poslovnici Banke, putem trajnog naloga, na bankomatu, na EFT POS uređaju, putem RBA DIREKT servisa koji održavaju takvu funkcionalnost, a to su RBA iDIREKT/RBA NA DLANU i RBA tDIREKT.
- 1.2. Nalog može zadati i primatelj plaćanja sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.
- 1.3. Po štednim knjižicama Nalog se može zadati isključivo u papirnatom obliku i to samo u poslovnici Banke.
- 1.4. Klijent je odgovoran za zadavanje ispravnog Naloga za plaćanje u skladu sa zakonskim propisima.

### 2. Primitak Naloga

- 2.1. Nalog za plaćanje Banka zaprima neposredno od strane Vlasnika ili posredno od strane ili preko primatelja plaćanja. Naloga zaprimljene od strane ili preko primatelja plaćanja (izravno terećenje), Banka će izvršiti samo ako s primateljem plaćanja ima sklopljen ugovor o izvršavanju izravnih terećenja.
- 2.2. Zaprimljene Naloga Banka izvršava u skladu s Terminskim planom.
- 2.3. Ako Banka primi Nalog nakon vremena koje je određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga ili na neradni dan, smatrat će se da je Nalog primila sljedećeg radnog dana te će se prema tom vremenu određivati prava i obveze Banke i Vlasnika.
- 2.4. Vlasnik može odrediti da se Nalozima koje zadaje putem usluge RBA iDIREKTA/RBA NA DLANU, trajnim nalogom ili izravnim terećenjem, izvrše na određeni dan.
- 2.5. U tom slučaju, na dan koji je određen za izvršenje Naloga, primjenjuju se odredbe Terminskog plana.

### 3. Obvezni elementi Naloga

3.1. Nalog mora sadržavati, ovisno o vrsti transakcije koja se njime inicira, najmanje sljedeće elemente:

Nalog za uplatu	Nalog za isplatu	Nalog za prijenos
naziv (ime) platitelja	broj računa platitelja	naziv (ime) i broj računa platitelja
broj računa primatelja plaćanja	naziv (ime) primatelja plaćanja	broj računa primatelja plaćanja
oznaka valute	oznaka valute	oznaka valute
iznos	iznos	iznos
datum	datum	datum
suglasnost za izvršenje Naloga	suglasnost za izvršenje Naloga	suglasnost za izvršenje Naloga

3.2. Vlasnik je dužan vratiti novčana sredstva koja su na njegov Račun uplaćena bez pravne osnove.

### 4. Izvršenje Naloga

4.1. Banka će izvršiti Nalog sukladno Terminskom planu, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako je Nalog ispunjen čitko i potpuno, bez ispravaka, sa svim obveznim elementima
- ako je Vlasnik na dan izvršenja Naloga osigurao raspoloživa sredstva za izvršenje cjelokupnog Naloga u zatraženoj valuti, uključujući i naknade
- ako je Vlasnik na ugovoreni način dao suglasnost za izvršenje platne transakcije
- ako za izvršenje Naloga ne postoje zakonske prepreke.

4.2. Suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se prije izvršenja platne transakcije, na jedan od sljedećih načina:

- potpisom Naloga u papirnatom obliku
- potvrdom/unosom PIN-a na bankomatu ili EFT-POS uređaju, ako se za platnu transakciju koristi Debitna kartica. Kod pojedinih vrsta EFT-POS uređaja potrebno je i potpisati slip, a potpis mora biti istovjetan potpisu na kartici
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva Prodajno mjesto u slučaju kupnje roba i usluga putem Interneta
- potvrdom/unosom PIN-a na Tokenu/mTokenu, odnosno Čitaču kartice, ako se za platnu transakciju koristi RBA iDIREKT/RBA NA DLANU ili RBA tDIREKT
- potpisom trajnog naloga
- potpisom suglasnosti/naloga za izravno terećenje.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije izravnog terećenja može se dati i primatelju plaćanja, ukoliko je takav način davanja suglasnosti ugovoren između Banke i primatelja plaćanja ugovorom o izvršavanju izravnih terećenja, i to u pisanom obliku ili elektronskim putem, autoriziranim pristupom korisničkom servisu primatelja plaćanja, ukoliko je takav servis ugovoren između Vlasnika i primatelja plaćanja.

4.3. Platna transakcija za koju je Vlasnik dao suglasnost na jedan od gore opisanih načina smatra se autoriziranom platnom transakcijom.

4.4. Nalog mora biti bezuvjetan.

4.5. Samim primitkom Naloga, treće osobe ne stječu nikakva prava prema Banci.

4.6. Ukoliko Vlasnik navede pogrešan broj računa odnosno bilo koji obvezni element Naloga, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje Naloga.

4.7. Ako je Vlasnik, osim broja računa, Banci dao i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje Naloga u skladu s brojem računa kojega je naveo Vlasnik.

### 5. Odbijanje izvršenja Naloga

5.1. Vlasnik je odgovoran za točnost i ispravnost svih podataka navedenih na Nalogu.

5.2. Banka ne odgovara za eventualnu štetu koja bi mogla nastati Vlasniku zbog izvršenja krivotvorenih ili izmijenjenih Naloga.

5.3. Ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje Naloga, Banka će odbiti njegovo izvršenje.

5.4. Banka će odbiti izvršenje Naloga i ukoliko je sukladno odredbama ovih Općih uvjeta blokirala račun i/ili platni instrument kojim je nalog zadan ili zatvorila bilo koji od računa navedenih u Nalogu.

5.5. Informacija o odbijenim Nalozima Vlasniku će biti raspoloživa pozivom na broj 062/62 62 62 ako je Nalog zadan u poslovnici Banke, putem trajnog naloga ili naloga za izravno terećenje odnosno putem usluge RBA iDIREKT/RBA NA DLANU, ukoliko je Nalog zadan korištenjem tih usluga.

## 6. Opoziv Naloga

6.1. Vlasnik ne može opozvati Nalog nakon što ga je Banka zaprimila, osim u dolje navedenim slučajevima:

- kada Nalog nije odmah izvršen jer je zaprimljen nakon vremena koje je u Terminskom planu određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga. U tom slučaju Nalog se može opozvati do kraja tog radnog dana, na isti način na koji je i zadan.
- kada se radi o trajnom nalogu ili nalogu za izravno terećenje, koji se mogu opozvati bilo kada, pisanim putem, uz uvjet da je opoziv zaprimljen najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za izvršenje. U slučaju takvog opoziva smatrat će se da su opozvane sve transakcije u nizu sadržane u tom nalogu, počevši od prve koja treba uslijediti nakon pravovremenog opoziva te Banka neće više izvršavati preostale platne transakcije u nizu zadane putem navedenih naloga.
- kada se radi o nalogu zadanom putem usluge RBA iDIREKT/RBA NA DLANU, koji se može opozvati bilo kada, uz uvjet da je opoziv zaprimljen najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za izvršenje naloga.

6.2. Za opoziv Naloga koji je zadan u poslovnici potrebno je, prilikom opoziva, predložiti izvornik Naloga, izvornik Potvrde o transakciji i identifikacijski dokument.

## 7. Maksimalan rok izvršenja Naloga

Banka će ispravan Nalog izvršiti sukladno Terminskom planu.

## IX. OVLAŠTI BANKE ZA RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU

1. Platne transakcije po Računu izvršavaju se, u pravilu, temeljem suglasnosti Vlasnika koju on daje na ugovoreni način.
2. Iznimno, Banka je ovlaštena bez suglasnosti Vlasnika:
  - provesti ispravak grešaka nastalih u provođenju platnog prometa
  - izvršiti plaćanje na temelju naloga za izvršavanje osnove za plaćanje koje dostavi FINA sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima i drugim zakonskim propisima.
3. Vlasnik izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da, bez ikakve daljnje suglasnosti ili privole, za sva dospjela, a nenaplaćena potraživanja Banke iz bilo kojeg ugovornog odnosa s Bankom, izvrši terećenje ili odobrenje svih Računa Vlasnika otvorenih u Banci.
4. Vlasnik je suglasan da u tom slučaju Banka može izvršiti konverziju kunskih i/ili deviznih sredstava na svim Računima Vlasnika u valutu u kojoj Banka ima potraživanje.
5. U slučaju naplate potraživanja prijebijem s oročenog štednog uloga, oročeni štedni ulog se može u cijelosti razročiti i sredstva prenijeti na Račun.
6. Vlasnik daje suglasnost i ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole, radi ispravka bančine pogreške pri izvršavanju platne transakcije koja je rezultirala neosnovanim odobrenjem Računa Vlasnika, izvrši terećenje tog neosnovano odobrenog Računa.
7. O terećenju Računa radi ispravka pogrešno izvršene transakcije Banka obavještava Vlasnika izvatkom po Računu. Vlasnik ima pravo provjeriti da je terećenje provedeno u skladu sa danom suglasnosti i uvidom u promet po Računu, koji može izvršiti u svako doba putem usluge iDIREKT te u poslovnicama Banke u radno vrijeme poslovnica.

## X. ODGOVORNOST BANKE I POVRAAT NOVČANIH SREDSTAVA

1. Ukoliko je Banka sukladno ZPP-u odgovorna za neizvršenje odnosno neuredno izvršenje platne transakcije ili za izvršenje neautorizirane platne transakcije, dužna je na zahtjev Vlasnika izvršiti neizvršenu platnu transakciju odnosno bez odgađanja vratiti iznos neuredno izvršene odnosno neautorizirane platne transakcije, sve naplaćene naknade te platiti pripadajuće kamate.
2. Ukoliko je nalog za plaćanje neizvršene odnosno neuredno izvršene platne transakcije zadan putem bankomata ili EFT POS uređaja, pa je za utvrđivanje opravdanosti zahtjeva za povrat potrebno izvršiti provjeru stanja bankomata, ili provesti postupak rješavanja reklamacije prema pravilima MasterCard/Visa kartičnih kuća, Banka će izvršiti povrat novčanih sredstava nakon što budu provedeni opisani postupci, osim ukoliko Vlasnik zatraži povrat odmah. U tom slučaju Banka će bez odgađanja izvršiti izvanrednu provjeru stanja bankomata, odnosno vratiti sredstva prije dovršetka reklamacijskog postupka. Ukoliko se prilikom izvanredne provjere stanja bankomata, odnosno nakon provedenog reklamacijskog postupka utvrdi da je zahtjev za povrat bio neopravdan, Vlasnik je u obvezi nadoknaditi Banci troškove izvanredne provjere stanja bankomata, odnosno platiti neopravdano vraćen iznos. Radi naplate navedenog potraživanja, Vlasnik dozvoljava i daje suglasnost Banci da za te iznose bez svakog daljnjeg pitanja i odobrenja, tereti bilo koji njegov Račun otvoren u Banci.
3. Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije:
  - kada je odgovoran Vlasnik, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta
  - kada dokaže da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos platne transakcije sukladno Nalogu
  - u slučaju nastupa izvanrednih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati i posljedice kojih nije mogla izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pažnjom
  - u slučaju kada je Banka bila dužna primijeniti drugi propis.
  - Banka nije odgovorna za izvršenje ili neuredno izvršenje nacionalnih platnih transakcija u stranoj valuti, kao ni međunarodnih platnih transakcija, ako se odgovornost može pripisati posredniku ili trećemu koji sudjeluje u izvršenju te transakcije.



4. Banka je dužna Vlasniku vratiti puni iznos autorizirane platne transakcije izvršene izravnim terećenjem, pod sljedećim uvjetima:
  - ako unaprijed dana suglasnost za izvršenje platne transakcije putem izravnog terećenja nije dana za točan iznos platne transakcije i
  - ako iznos platne transakcije značajno premašuje iznos koji bi Vlasnik očekivao obzirom na njegove dotadašnje navike potrošnje i ostale okolnosti slučaja.
5. Vlasnik nema pravo na povrat iz prethodnog stavka, ako je suglasnost za izvršenje platne transakcije dao Banci te ako su mu Banka ili primatelj plaćanja najavili platnu transakciju četiri tjedna prije njenog dospijeaća.
6. Da bi ostvario pravo na povrat, Vlasnik mora podnijeti zahtjev u roku od 8 tjedana od dana terećenja Računa.

## **XI. NAKNADE, KAMATNE STOPE I TEČAJ**

### **1. Naknade**

- 1.1. Za izvršavanje platnih usluga i ostalih usluga Banka obračunava i naplaćuje naknade i stvarne troškove sukladno „Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama“, koje su definirane Odlukom Banke o visini naknada za usluge.
- 1.2. Za usluge u deviznom poslovanju, Banka obračunava naknadu u kunskoj protuvrijednosti po srednjem tečaju RBA važećem na dan obračuna naknade. U slučaju kada se naknada naplaćuje s deviznog računa Vlasnika, primjenjuje se RBA kupovni tečaj za devize važeći na dan obračuna naknade.
- 1.3. Osim naknade utvrđene Odlukom o visini naknada za usluge, Vlasnik snosi i sve stvarne troškove koji nastanu postupanjem Banke po nalogu Vlasnika ili bez njegovog naloga, a u njegovom interesu radi sprječavanja nastanka štete, kao i sve stvarne troškove koji nastanu radi poduzimanja nužnih radnji za zaštitu interesa Banke.
- 1.4. Vlasnik ovlašćuje Banku da može, bez bilo kakve njegove naknadne suglasnosti ili privole, za navedene naknade i troškove teretiti njegov Račun.
- 1.5. Visina naknada može se mijenjati sukladno „Načelima za utvrđivanje promjene naknada za usluge“.

### **2. Kamatne stope**

- 2.1. Na pozitivno stanje po Računu Banka obračunava i plaća kamatu u visini utvrđenoj Ugovorom.
- 2.2. Kamatna stopa je promjenjiva, sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke.
- 2.3. U slučaju nedopuštenog prekoračenja Banka na iznos nedopuštenog prekoračenja obračunava zakonsku zateznu kamatu.

### **3. Tečaj**

- 3.1. Prilikom izvršavanja platnih transakcija koje uključuju preračunavanje valute primjenjuju se sljedeći tečajevi važeći na dan provođenja platne transakcije:
  - na kunska plaćanja sa deviznog računa primjenjuje se RBA kupovni tečaj za devize
  - na devizna plaćanja sa kunskog računa primjenjuje se RBA prodajni tečaj za devize.
- 3.2. Važeći tečajevi dostupni su u poslovnicama Banke i na službenoj web stranici [www.rba.hr](http://www.rba.hr).
- 3.3. Za platne transakcije koje se izvršavaju korištenjem Debitne kartice, a uključuju preračunavanje valuta različitih od valute EUR, preračunavaju se u EUR po tečaju koji primjenjuje MasterCard International/Visa International, a potom u kune po Bančinom prodajnom tečaju za devize na dan transakcije. Tečajevi koje primjenjuju MasterCard International i/ili Visa International objavljeni su na njihovim službenim web stranicama.

## **XII. IZVJEŠĆIVANJE**

1. O stanju i promjenama na Računu te o izvršenim platnim transakcijama Banka mjesečno izvještava Vlasnika izvatom koji mu dostavlja poštom na dogovorenu adresu ili mu te podatke čini dostupnim na drugi sporazumno utvrđen način.
2. Vlasnike Računa po kojima je odobreno dopušteno prekoračenje, Banka izvatom obavještava i o promjenama kamatne stope redovne kamate, prouzročenim promjenom bilo kojeg od parametara temeljem kojih se utvrđuje visina kamatne stope.
3. Vlasnicima Računa koji su s Bankom sklopili Ugovor o korištenju RBA iDIREKT servisa, mjesečni izvadak dostavlja se putem usluge RBA iDIREKT, osim ako Vlasnik Računa ne zatraži dostavu izvataka poštom.
4. Vlasniku štedne knjižice izvadak se dostavlja u poslovnicu Banke, osim ukoliko Vlasnik štedne knjižice ne zatraži drugačiji način dostave izvataka.
5. Kada se izvadak dostavlja poštom, smatra se pravilno dostavljenim ukoliko je poslan na zadnju adresu o kojoj je Vlasnik obavijestio Banku.
6. O promjeni dogovorene adrese za dostavu izvataka Vlasnik može obavijestiti Banku osobnim dolaskom u poslovnicu, pisanim putem, razmjenom autoriziranih poruka putem ugovorenih RBA DIREK servisa, kao i telefonskim putem, ukoliko je telefonski razgovor obavljen sa Kontakt centrom, u kojem slučaju se telefonski razgovori snimaju.
7. Po tekućim računima koji su otvoreni u svrhu isplate mirovinskih i invalidskih primanja, izvadak sadrži i obavijest o navedenim primanjima koja se izrađuje temeljem podataka primljenih od Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.

8. U slučaju neuspjele dostave dva uzastopna izvotka Vlasniku koji je s Bankom ugovorio dostavu izvadaka poštom na dogovorenu adresu, smatrat će se da je Vlasnik odustao od takvog načina dostave te će mu Banka izvadak po Računu učiniti dostupnim u poslovnica Banke, najmanje jednom mjesečno.
9. Za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora može se izvršiti promjena dogovorenog načina dostave Izvotka, i to pisanim putem, razmjenom autoriziranih poruka putem ugovorenih RBA DIREKT servisa, kao i telefonskim putem, ukoliko je telefonski razgovor obavljen sa Kontakt centrom Banke, u kojem slučaju se telefonski razgovori snimaju, te mogu poslužiti kao dokaz u sudskom i eventualnom drugom postupku.
10. Ukoliko u izvještajnom periodu nije bilo platnih transakcija po Računu, izvadak se neće Vlasniku dostavljati poštom, ali će mu biti dostupan u poslovnici Banke.
11. Vlasnik je dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju za takvu transakciju, a najdulje u roku od 10 dana od dana saznanja za tu transakciju.
12. Danom saznanja za neautoriziranu, neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka vlasniku dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način izvadak po Računu u kojemu je takva transakcija bila/morala biti evidentirana.
13. Ukoliko izvadak čiji primitak vlasnik očekuje u skladu sa ugovorenim intervalima priopćavanja izostane, Vlasnik je dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Banku.
14. Banka ne odgovara za propuštanje gore navedenog roka kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih izvadaka, ako o tom izostanku nije bez odgađanja izviještena.
15. O neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji Vlasnik mora obavijestiti Banku sukladno prethodnim odredbama najkasnije u roku od trinaest mjeseci od dana terećenja odnosno odobrenja Računa, u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane odnosno neuredno izvršene platne transakcije.
16. Sve obavijesti ili reklamacije s naslova neautoriziranih, neizvršenih i/ili neuredno izvršenih transakcija, Vlasnik može uputiti Banci:
  - pisanim putem, s time da pisanu obavijest može predati u poslovnici Banke ili dostaviti Odjelu reklamacija (poštom ili faks-om). Kontakt podaci Odjela reklamacija navedeni su u dokumentu "Kontakt osobe za reklamacije transakcija platnog prometa u poslovanju s fizičkim osobama" koji je dostupan na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr)
  - putem usluge RBA iDIREKT/RBA NA DLANU.
17. Prihvatom ovih Općih uvjeta Vlasnik potvrđuje da je upoznat i suglasan da brojeve telefona koje je dao Banci za kontakt, Banka može koristiti i kako bi mu priopćila povjerljive informacije (npr. informacije o sklopljenim ugovorima, računima ili kreditima, stanju duga i sl.)
18. Banka će Vlasniku na njegov zahtjev dati odredbe Okvirnog ugovora odnosno sve informacije koje je dužna dati sukladno odredbama čl. 18. ZPP, u poslovnici Banke.
19. Ovi Opći uvjeti, zajedno sa dokumentima koji su u prilogu Općih uvjeta i čine njihov sastavni dio, objavljeni su i dostupni Vlasniku i na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

## **XIII. PLATNI INSTRUMENTI**

### **1. Izdavanje platnih instrumenata**

#### **1.1. Debitna kartica - Visa Electron ili Maestro**

- 1.1.1. Uz Debitnu karticu Vlasniku se dodjeljuje PIN uz koji se Debitna kartica koristi.
- 1.1.2. Unosom i potvrdom PIN-a Vlasnik daje suglasnost za izvršenje platnih transakcija.
- 1.1.3. Banka dostavlja Debitnu karticu preporučenom poštom na adresu Vlasnika ili u poslovnici Banke, a 2 dana kasnije i PIN na adresu Vlasnika.
- 1.1.4. Vlasnik je dužan Debitnu karticu potpisati.
- 1.1.5. Nepotpisana Debitna kartica je nevažeća.
- 1.1.6. Po deviznom računu Banka će za svaku pojedinačnu valutu (EUR i/ili USD) Vlasniku omogućiti izdavanje Debitne kartice u EUR i/ili USD vezane za pojedinačnu valutu na deviznom računu.
- 1.1.7. Prilikom raspolaganja sredstvima na Računu Vlasnik se identificira Debitnom karticom i PIN-om i/ili potpisom te, ako to nije isključeno kod pojedinih oblika raspolaganja sredstvima na Računu, i osobnom iskaznicom ili drugim vjerodostojnim identifikacijskim dokumentom.
- 1.1.8. PIN, utipkan i provjeren na mjestu raspolaganja sredstvima, isključiv je i nedvojben dokaz identiteta Vlasnika koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a te također i isključiv i nedvojben dokaz same činjenice da je odnosna transakcija obavljena.
- 1.1.9. Kada je za raspolaganje sredstvima na Računu potreban potpis Vlasnika, on mora biti istovjetan potpisu na Debitnoj kartici.
- 1.1.10. Debitna kartica može se koristiti i za kupovinu roba i usluga na rate. O toj mogućnosti, te o uvjetima korištenja Debitne kartice za kupovinu roba i usluga na rate Banka će posebno obavijestiti Vlasnika, a realizacijom prve kupovine na rate Vlasnik prihvaća uvjete iz posebne obavijesti.
- 1.1.11. Ukupan iznos transakcije kupovine na rate, iznos anuiteta i broj anuiteta u otplati, te eventualno druge relevantne informacije o navedenoj transakciji, Banka će Vlasniku dostaviti ili učiniti dostupnim na ugovoreni način putem Izvotka odnosno druge pisane obavijesti. Navedene informacije smatrat će se prihvaćenim od strane Vlasnika, ukoliko ih ne ospori u roku od petnaest dana od dana otposljanja obavijesti. Debitna kartica izdaje se na rok valjanosti do tri godine i vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Debitnoj kartici te se automatski obnavlja ako nije došlo do otkaza Ugovora ili zatvaranja Računa.

- 1.1.12. Debitna kartica se neće automatski obnoviti ukoliko po tekućem računu nije bilo prometa u zadnjih 6 mjeseci, već samo na zahtjev Vlasnika, s time da se prometom ne smatra pripis kamata ili naplata naknade Banke i slični troškovi.
- 1.1.13. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih Debitnom karticom.
- 1.1.14. Vlasnik pri kupnji roba i usluga obvezno zadržava jednu presliku računa za svoju evidenciju te reklamacije vezane uz kupnju robe i usluga Debitnom karticom rješava s prodajnim mjestom.

## 1.2. Token i mToken

- 1.2.1. Nakon sklapanja Ugovora o korištenju RBA iDIREKTA i RBA tDIREKTA, Banka Vlasniku dostavlja Token, koji mu omogućava autorizirano korištenje ugovorenih servisa. Token se dostavlja putem preporučene pošiljke s povratnicom na adresu koju je Vlasnik dostavio Banci. Token i PIN šalju se odvojeno s vremenskim razmakom od tri radna dana.
- 1.2.2. 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.

## 1.3. Čitač kartice uz debitnu čip karticu

Nakon sklapanja Ugovora o korištenju RBA iDIREKTA i RBA tDIREKTA, Banka Vlasniku uručuje Čitač kartice koji zajedno s debitnom čip karticom čini platni instrument.

## 2. Zaštita platnih instrumenata

- 2.1. Vlasnik je dužan nakon primitka platnog instrumenta 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 platnog instrumenta i/ili PIN-a dođu treće osobe.
- 2.2. Vlasnik je dužan čuvati s najvećom pažnjom platni instrument i tajnost PIN-a od neovlaštenog pristupa, otuđivanja ili nepravilne uporabe.
- 2.3. Banka jamči da PIN nije u njenoj dokumentaciji.
- 2.4. Klijent je dužan koristiti Uređaj na način propisan u Uputama za korištenje pojedinog RBA DIREKT servisa i Uređaja, 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).
- 2.5. Nakon višekratnog unosa pogrešnog PIN-a, Token i mToken će se zaključati.
- 2.6. Zaključani Token/mToken moguće je otključati osobnim dolaskom Vlasnika u svakoj poslovnicu Banke.
- 2.7. Banka će prilikom otključavanja Tokena/mTokena izvršiti identifikaciju Vlasnika.
- 2.8. Izvan radnog vremena poslovnice nije moguće otključavanje Tokena/mTokena.
- 2.9. U slučaju višekratnog unosa pogrešnog PIN-a u Čitač kartice, privremeno će biti onemogućen pristup RBA iDIREKT servisu putem tog uređaja, kao i raspolaganje sredstvima po Računu korištenjem Debitne kartice.
- 2.10. Gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta, kao i mobilnog uređaja na kojem je instaliran mToken, Vlasnik je dužan bez odgode prijaviti Banci i zatražiti blokadu 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.
- 2.11. Gubitak ili krađu Debitne kartice Vlasnik je dužan bez odgode prijaviti Banci, a ako je uz nju izgubljen ili ukraden i identifikacijski dokument, Vlasnik je dužan bez odgode krađu identifikacijskog dokumenta prijaviti Banci i MUP-u i dostaviti Banci potvrdu o tome.
- 2.12. Vlasnik 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 platnih instrumenata i da, u slučaju eventualnog spora između Vlasnika i Banke, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.
- 2.13. Vlasnik odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene prije prijave gubitka ili krađe Banci, platnim instrumentom kod kojeg se suglasnost za izvršenje daje potvrdom/unosom PIN-a:
  - do iznosa od 1.125,00 kuna, ako je transakcija izvršena ukradenom, izgubljenom ili zloupotrebjenim platnim instrumentom, a Vlasnik 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 platnog instrumenta i PIN-a sukladno zakonu i ovim Općim uvjetima te ako nije prijavio gubitak ili krađu sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

Krajnjom nepažnjom smatrat će se osobito: zapisan PIN, držanje platnog instrumenta i zapisanog PIN-a zajedno, nepotpisana Debitna kartica, platni instrument ostavljen u parkiranom prijevoznom sredstvu, ili na drugom mjestu dostupnom trećim osobama, ispuštanje kartice iz vidokruga na prodajnom mjestu, i slična postupanja Vlasnika, koja omogućuju zlouporabu platnog instrumenta, odnosno njegovo neovlašteno korištenje, odnosno izvršenje neautorizirane platne transakcije.

- 2.14. Vlasnik ne odgovara za transakcije iz prethodnog stavka ako je transakcija izvršena nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi sukladno odredbama ovih Općih uvjeta te ako Banka nije osigurala cjelodnevnu dostupnost gore navedenog broja za prijavu gubitka ili krađe platnog instrumenta, osim ako je Vlasnik postupao prijeverno.
- 2.15. Vlasnik je isključivo odgovoran za pribavljanje i održavanje vlastite računalne opreme (hardver) te programske podrške (softver) koje koristi za pristup RBA DIREKT servisima. Vlasnik je svjestan te prihvaća činjenicu da su RBA iDIREKT/RBA NA DLANU i RBA tDIREKT usluge koje uključuju prijenos putem interneta ili telefona pa su stoga povezane s rizicima uobičajenim za korištenje tih sredstava.
- 2.16. Banka jamči Vlasniku da je komunikacija putem usluge RBA iDIREKT/RBA NA DLANU kriptirana.
- 2.17. Ukoliko Vlasnik nakon prijave krađe ili gubitka pronađe Debitnu karticu ili Token, ne smije ih koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku te prerezanu Debitnu karticu odmah vratiti Banci.
- 2.18. Troškove učinjene pronađenom nevažećom Debitnom karticom snosi Vlasnik.
- 2.19. Oštećenu Debitnu karticu Vlasnik/Opunomoćenik je dužan osobno vratiti Banci ili prerezanu Debitnu karticu poslati poštom s pisanim zahtjevom za izdavanje nove Debitne kartice.
- 2.20. Banka će oštećenu Debitnu karticu poništiti i izdati novu.
- 2.21. Troškove koji nastanu gubitkom, krađom ili oštećenjem Debitne kartice (npr. prijava Banci, MUP-u i sudu, troškovi grafološkog vještačenja) snosi Vlasnik.

### **3. Blokada platnih instrumenata**

- 3.1. Banka je ovlaštena blokirati platni instrument u slučajevima:
  - kada sumnja da je ugrožena sigurnost platnog instrumenta
  - kada sumnja na neovlašteno korištenje platnog instrumenta ili njegovo korištenje s namjerom prijevare
  - kada Banka ima dospjela nenaplaćena potraživanja prema Vlasniku po bilo kojem produktu u Banci
  - na zahtjev Vlasnika.
- 3.2. O namjeri i razlozima blokiranja platnog instrumenta Banka će, osim ukoliko blokira platni instrument na zahtjev Vlasnika, obavijestiti Vlasnika pisanim putem na njegovu zadnju dostavljenu adresu odnosno putem usluge RBA iDIREKT/RBA NA DLANU, ukoliko je to moguće, prije blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade. Banka nije dužna obavještavati Vlasnika ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno zakonu.
- 3.3. Ukoliko je platni instrument izdan Opunomoćeniku na njega se primjenjuju sve odredbe Općih uvjeta koje se odnose na platne instrumente, s kojima ga je dužan upoznati Vlasnik računa.

## **XIV. GUBITAK, KRAĐA I OŠTEĆENJE OSTALIH INSTRUMENATA RASPOLAGANJA SREDSTVIMA PO RACUNU**

1. Ostali instrumenti raspolaganja sredstvima po Računu mogu biti: čekovni blanketi, bankovna kartica i štedna knjižica (dalje: instrumenti raspolaganja).
2. Gubitak ili krađu gore navedenih instrumenata raspolaganja Vlasnik je dužan bez odgode prijaviti Banci, a telefonsku obavijest dužan je odmah potvrditi i pisano.
3. Ukoliko Vlasnik nakon prijave krađe ili gubitka pronađe instrument raspolaganja, isti ne smije koristiti već je o tome dužan obavijestiti Banku i odmah ga vratiti Banci radi poništenja.
4. Vlasnik je obavezan pokrenuti amortizacijski postupak za poništenje izgubljenih ili ukradenih čekovnih blanketa pred nadležnim sudom, a presliku Zahtjeva za amortizaciju dostaviti Banci.
5. U slučaju zloupotrebe čekovnih blanketa, Vlasnik je dužan pribaviti i dostaviti Banci grafološki nalaz o vjerodostojnosti potpisa na izgubljenim ili ukradenim čekovnim blanketima, u roku od 15 dana od dana izdavanja izvotka, temeljem dokumentacije preuzete u Banci.
6. U slučaju da ne postupi na opisan način i u navedenom roku, kao i u slučaju da se utvrdi vjerodostojnost potpisa Vlasnika ili Opunomoćenika na čekovima, Vlasnik će snositi svu štetu nastalu gubitkom ili krađom čekovnih blanketa.
7. Troškove koji nastanu gubitkom, krađom ili oštećenjem instrumenta raspolaganja (npr. prijava Banci, MUP-u i sudu, troškovi grafološkog vještačenja) snosi Vlasnik.
8. Oštećeni instrument raspolaganja te poništene ili neispravno popunjene čekovne blankete Vlasnik je dužan vratiti Banci.
9. Oštećene instrumente raspolaganja Banka će poništiti i izdati nove.

## **XV. BLOKADA I PLJENIDBA**

1. Banka vrši blokadu Računa nakon saznanja o smrti Vlasnika, gubitku ili krađi kartice Računa/štedne knjižice ako je uz karticu Računa/štednu knjižicu izgubljen ili ukraden i identifikacijski dokument te na temelju zaprimljenog naloga za izvršavanje osnove za plaćanje po Računu Vlasnika, koje dostavlja FINA sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, i eventualno druga tijela temeljem zakonskih ovlasti (npr. rješenje suda o određivanju prethodne ili privremene mjere). Banka ima pravo blokirati Račun i ukoliko Vlasnik na zahtjev Banke ne dostavi u ostavljenom roku dokumentaciju koju je Banka zatražila u skladu sa točkom V.6. ovih Općih uvjeta. Nakon blokade Računa svi nalozi za plaćanje bit će odbijeni, uključujući i naloge koji su zadani prije blokade Računa, sa ugovorenim datumom izvršenja nakon blokade (npr. trajni nalozi, izravna terećenja, nalozi zadani putem RBA i DIREKT-a/RBA NA DLANU i sl.)
2. Ukoliko Banka temeljem zaprimljenog naloga za izvršavanje osnove za plaćanje provodi pljenidbu tražbine po Računu, pljenidba će se provesti do iznosa koji je potreban za namirenje tražbine ovrhovoditelja, dok sa preostalim sredstvima na predmetnom Računu Vlasnik može slobodno raspolagati.
3. Dopušteno prekoračenje/okvirni kredit ne može se koristiti za podmirenje obveza temeljem zaprimljenih naloga za izvršavanje osnove za plaćanje zaprimljenih od FINA-e sukladno Zakonu o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, kao i eventualnim drugim propisima temeljem kojih se provodi ovrha na Računima.
4. Kako bi Vlasniku omogućila raspolaganje preostalim sredstvima po Računu, Banka će zaplijenjena sredstva izdvojiti na poseban račun.
5. Vlasnik je suglasan da Banka u tu svrhu u njegovo ime otvori račun izdvojenih sredstava za provedbu ovrhe i na taj račun prenese zaplijenjena sredstva sa kojima Vlasnik neće moći raspolagati.
6. Ako se zapljena provodi na deviznom računu, Vlasnik je suglasan da Banka može izvršiti konverziju deviza u kune po kupovnom tečaju Banke važećem na dan otkupa i tako dobiveni kunski iznos sredstava prenijeti na račun izdvojenih sredstava za provedbu ovrhe.
7. Banka će sa zaplijenjenim sredstvima na računu izdvojenih sredstava postupati u skladu s Nalogom FINA-e.
8. Vlasnik i Banka su suglasni da se tako otvoreni račun izdvojenih sredstava za provedbu ovrhe može zatvoriti bez posebnog zahtjeva ili suglasnosti Vlasnika.
9. U slučaju gubitka poslovne sposobnosti Vlasnika, Banka po saznanju vrši blokadu Računa do postavljanja Skrbnika koji može raspolagati Računom.

## **XVI. PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA**

1. Okvirni ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom.
2. Vlasnik može otkazati Okvirni ugovor u svakom trenutku, bez otkaznog roka.
3. Banka može otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 2 mjeseca.
4. Okvirni Ugovor se otkazuje pisanom izjavom upućenom drugoj ugovornoj strani, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na pošti.
5. Pisanu izjavu o otkazu Banka dostavlja Vlasniku na zadnju adresu o kojoj je obavijestio Banku.
6. Banka ima pravo raskinuti Okvirni ugovor, bez ostavljanja otkaznog roka, u slučaju povrede bilo koje ugovorne obveze od strane Vlasnika, ukoliko se Vlasnik ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos između Vlasnika i Banke, ukoliko Vlasnik poslovanjem po Računu narušava ugled Banke, ukoliko Vlasnik postupka suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva, ukoliko Vlasnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za vođenje Računa sukladno propisima i općim aktima Banke, uključujući i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje njegovog FATCA statusa, te izjave, suglasnosti i ostale obrasce sukladno FATCA regulativi, ukoliko Vlasnik ne izvrši plaćanje ili zakasni s plaćanjem bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom te ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Vlasnik neće uredno ispunjavati obveze po Računu. U tom slučaju Okvirni Ugovor prestaje danom predaje preporučene pošiljke sa pismenom obavijesti o raskidu Okvirnog ugovora na pošti.
7. Banka ima pravo raskinuti Okvirni ugovor pisanom izjavom koju dostavlja na način ugovoren za komunikaciju, bez ostavljanja otkaznog roka i zbog neostvarivanja prava iz Okvirnog Ugovora od strane Vlasnika.
8. Neostvarivanje prava iz Okvirnog ugovora nastaje kada:
  - na Računima saldo (pozitivni ili negativni) ne prelazi iznos od 75 kn ili u stranoj valuti protuvrijednost 10 EUR obračunato po srednjem tečaju Banke važećem na dan obrade i
  - koji nisu imali prometa u najmanje zadnjih 12 mjeseci, s tim da se prometom ne smatra pripis kamata ili naplata naknade Banke i sl. troškovi, osim Računa vezanih uz oročeni depozit na koji će se izvršiti prijenos sredstava s oročenog depozita.
9. Okvirni Ugovor prestaje i smrću Vlasnika Računa. U tom slučaju, Banka će isplatiti sredstva sa Računa temeljem pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju ili druge odluke nadležnog tijela kojom se odlučuje o sredstvima na Računu, nasljednicima iz pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju.
10. Ako postoje dugovanja po Računu nakon smrti Vlasnika ista su dužni podmiriti nasljednici iz pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju.
11. U slučaju prestanka Okvirnog Ugovora, Vlasnik i Opunomoćenik dužni su vratiti Banci Kartice Računa, štednu knjižicu, čekovne blankete (ukoliko se radi o tekućem računu po kojem su izdani čekovni blanketi), druge platne instrumente, Uređaje i druge isprave i dokumente vezane uz poslovanje po Računu, kao i podmiriti sve obveze po Računu prema Banci i prema trećim osobama.
12. Banka određuje postupak zatvaranja Računa nakon prestanka Okvirnog Ugovora.
13. Banka će zatvoriti Račun tek kada utvrdi da su podmirene sve obveze po Računu prema Banci.

## **XVII. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **1. Izmjene Okvirnog ugovora**

- 1.1. Banka zadržava pravo izmjene Okvirnog ugovora. Ukoliko Banka izmijeni Okvirni ugovor, o tome će obavijestiti Vlasnika najmanje 2 mjeseca prije datuma početka primjene te izmjene, pisanim putem na zadnju adresu Vlasnika, o kojoj je Vlasnik obavijestio Banku, odnosno na drugi način koji su Vlasnik i Banka ugovorili za dostavu Izvatka.
- 1.2. Ukoliko Vlasnik ne prihvati predložene izmjene, ima pravo otkazati Okvirni ugovor bez ikakve naknade.
- 1.3. Ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Vlasnik ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrat će se da je prihvatio izmjene.
- 1.4. Obavijest o neprihvaćanju izmjena i otkazu Okvirnog ugovora, Vlasnik dostavlja Banci pisanim putem, a Vlasnik koji je ujedno korisnik usluge RBA iDIREKT može obavijest dostaviti autoriziranom porukom poslanom putem tog servisa.

### **2. Pritužbeni postupci i postupci mirenja**

- 2.1. Vlasnik koji smatra da je Banka prekršila neku od odredaba ZPP-a koje se odnose na obveze informiranja Vlasnika (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, ili
  - uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.
- 2.2. Vlasnik koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 može:
  - uputiti Banci prigovor, na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, ili
  - uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci
- 2.3. Radi rješavanja 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.
- 2.4. Mirenje se provodi sukladno Pravilniku o mirenju, a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

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

- 3.1. Ugovorne strane sporove će pokušati riješiti sporazumno. Ukoliko se radi rješavanja sporova koji mogu proizaći iz odredaba Okvirnog ugovora pokrene postupak pred sudom, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.
- 3.2. Za tumačenje odredaba Okvirnog ugovora, kao i u slučaju spora primjenjuje se hrvatsko pravo.

### **4. Stupanje na snagu**

- 4.1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 15.10.2013. godine, a primjenjuju se i na sve Okvirne ugovore sklopljene do dana njihovog stupanja na snagu.
- 4.2. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavlja se van snage Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje od 15.07.2013. godine.