

## Opći uvjeti za korištenje RBA DIREKT servisa za fizičke osobe

### Sadržaj

<b>I. Pojmovnik.....</b>	<b>2</b>
<b>II. Uvodne Odredbe.....</b>	<b>2</b>
<b>III. Opće odredbe za RBA DIREKT servise .....</b>	<b>3</b>
<b>IV. Obveze klijenta.....</b>	<b>3</b>
<b>V. Gubitak, otključavanje i zamjena uređaja.....</b>	<b>5</b>
<b>VI. Specifičnosti pojedinih RBA DIREKT servisa .....</b>	<b>6</b>
<b>VII. Završne odredbe .....</b>	<b>7</b>

## I. Pojmovnik

1. U ovim Općim uvjetima Raiffeisenbank Austria d.d. za korištenje RBA DIREKT servisa za fizičke osobe (u nastavku teksta: Opći uvjeti), pojedini pojmovi imaju sljedeća značenja:

Banka	<p>Raiffeisenbank Austria d.d. Magazinska cesta 69 10000 Zagreb Hrvatska Tel: +385 1 45 66 466 072 92 92 92 Fax: +385 1 48 11 624 E-mail: <a href="mailto:info@rba.hr">info@rba.hr</a> Internet: <a href="http://www.rba.hr">www.rba.hr</a> <b>Swift:</b> RZBHHR2X <b>IBAN:</b> HR0624840081000000013</p> <p>Banka je upisana kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem upisa MBS: 080002366, OIB: 53056966535. Sve poslovnice Banke navedene su na internet 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>
RBA DIREKT servisi	iDIREKT, RBA na dlanu, tDIREKT i mDIREKT.
Klijent	Fizička osoba koja s Bankom ugovori korištenje RBA DIREKT servisa.
Zahtjev	Zahtjev za korištenje usluge RBA DIREKT servisa (Pristupnica).
Račun	Računi za plaćanje: tekući i/ili devizni i/ili kunski ili devizni žiro račun Kreditni računi: kreditne kartice.
Uređaj	Token, mToken, Čitač kartice koji se koristi uz Karticu, ili koji drugi Uređaj kojega Banka uruči, odnosno ugovori sa Klijentom u svrhu pristupanja ugovorenom RBA DIREKT servisu, a koji se koristi za identifikaciju Klijenta. Uređaj je platni instrument u vlasništvu Banke. Osobe kojima je temeljem sklopljenog Ugovora o korištenju RBA DIREKT servisa za poslovne subjekte uručen USB/SmartCard s FINA-inim Certifikatom mogu, sukladno odredbama tog Ugovora, koristiti taj uređaj i za pristup RBA DIREKT servisu za fizičke osobe.
Token	Fizički autentifikacijski uređaj koji se koristi za provjeru identiteta klijenta, te za autorizaciju pri izvršenju transakcija.
mToken	Uređaj koji čini mobilni telefon Klijenta i programska podrška (aplikacija) Banke koja se instalira na mobilni uređaj sa svrhom da, nakon uspješne aktivacije, funkcionalno zamjenjuje fizičko korištenje Tokena/Čitača.
Čitač kartice	Fizički autentifikacijski uređaj, koji se uz čip debitnu ili kreditnu karticu koristi za provjeru identiteta klijenta, te za autorizaciju pri izvršenju transakcija.
Kartica	Visa Electron i/ili Cirrus Maestro debitna kartica MasterCard, Visa Classic, Visa LF, Visa Gold, ili Visa Platinum kreditna kartica
Ugovor	Ugovor o korištenju RBA DIREKT servisa koji se sastoji od Zahtjeva i Općih uvjeta, sklapa se između Klijenta i Banke kao pružatelja usluge RBA DIREKT servisa.
PIN	Osobni tajni broj poznat isključivo Korisniku uređaja, a koji se koristi za pristup Uređaju kao i za identifikaciju Klijenta i Korisnika uređaja.

## II. Uvodne Odredbe

2. Ovim Općim uvjetima reguliraju se prava, obveze i uvjeti korištenja usluga RBA DIREKT servisa koje Banka pruža Klijentima koji su ugovorili jedan od RBA DIREKT servisa.
3. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa odredbama Okvirnog ugovora, koji čine: Ugovor o otvaranju i vođenju računa za plaćanje, Opći uvjeti poslovanja po RBA računima za plaćanje fizičkih osoba, zajedno sa sljedećim dokumentima: Naknade u poslovanju s fizičkim osobama i Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe.

### **III. Opće odredbe za RBA DIREKT servise**

#### **Ugovaranje korištenja RBA DIREKT servisa**

4. Korisnikom usluge RBA DIREKT servisa može postati poslovno sposobna fizička osoba koja u Banci ima otvoren jedan od Računa, a kojoj Banka odobri Zahtjev za korištenje usluge RBA DIREKT servisa. Klijent ugovara korištenje RBA DIREKT servisa potpisom Zahtjeva na unaprijed propisanom obrascu Banke (Pristupnica). Podnositelj svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu, uključujući i njegove osobne podatke, te dozvoljava Banci da navedene podatke obrađuje i koristi sukladno propisima, te da ih provjeri, kao i da zatraži dodatne informacije.
5. Korištenje RBA DIREKT SERVISA može se ugovoriti i drugim kanalima kojima se Banka može koristiti za ugovaranje usluga (npr. putem sredstava daljinske komunikacije). U tom slučaju Ugovor o korištenju RBA DIREKT servisa sklapa se na način i u postupku predviđenom za pojedino sredstvo daljinske komunikacije.
6. Kada se usluga ugovara podnošenjem Zahtjeva, smatra se da je odobrenjem Zahtjeva od strane Banke sklopljen Ugovor o korištenju RBA DIREKT servisa na neodređeno vrijeme. Ovi Opći uvjeti, te Zahtjev, uz uvjet da je potpisan od strane Korisnika, te da je odobren od strane Banke, čine sadržaj i imaju snagu Ugovora sklopljenog između Banke i Klijenta. Potpisom Zahtjeva Klijent izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima i da su mu isti uručeni, te da ih u cijelosti prihvaća, zajedno sa svim njihovim izmjenama i dopunama.
7. Odluku o odobrenju Zahtjeva Banka donosi bez obveze da podnositelju Zahtjeva daje obrazloženje. Nakon sklapanja Ugovora, Banka Klijentu uručuje ili dostavlja odabrani Uređaj, ukoliko je potreban za korištenje ugovorenog RBA DIREKT servisa. Čitač kartice uručuje se Klijentu prilikom ugovaranja usluge. Ukoliko je odabran mToken, 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. Brisanjem aplikacije sa Uređaja Klijenta, mToken se deaktivira.

#### **Opseg usluga**

8. RBA DIREKT servisi nude određeni opseg usluga koje Klijent prihvaća potpisom Zahtjeva. Usluge su navedene i opisane u Uputi za korištenje pojedinog RBA DIREKT servisa i/ili Uređaja, objavljenoj na službenoj internet stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr). Banka zadržava pravo izmjene opsega i sadržaja usluga RBA DIREKT servisa. O eventualnim izmjenama opsega i sadržaja RBA DIREKT servisa, Banka će Korisnika obavijestiti objavom na svojoj službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr), putem ugovorenog RBA DIREKT servisa, u izvatcima o stanju i prometu računa ili drugim sredstvima komunikacije.
9. Svojim potpisom na Zahtjevu Klijent pristaje na izmjene spomenute u Opsegu usluga ovih Općih uvjeta, te ih u cijelosti prihvaća, a Banka može s povjerenjem smatrati da je Klijent upoznat s navedenim izmjenama, te da pristaje na iste, bez mogućnosti da od Banke zahtijeva naknadu eventualne štete nastale uslijed takve izmjene sadržaja, ako nastavi koristiti usluge.

### **IV. Obveze klijenta**

10. Klijent je dužan s najvećom pažnjom čuvati Uređaj i tajnost PIN-a i/ili aktivacijskog koda od zlouporaba, neovlaštenog pristupa, otuđenja ili nepravilne uporabe. Klijent se obvezuje da neće zapisivati PIN ili druga personalizirana sigurnosna obilježja na papir, elektroničke ili druge medije, niti ih priopćiti trećim osobama. Ako Klijent posumnja da je treća osoba saznala PIN ili druga personalizirana sigurnosna obilježja, dužan je bez odgode poduzeti radnje opisane u poglavlju V. ovih Općih uvjeta.
11. Uređaj smije koristiti isključivo Klijent osobno, na način određen Uputom za korištenje RBA DIREKT servisa i/ili Uređaja, te ovim Općim uvjetima.

12. Postupanje klijenta suprotno prethodnim točkama smatrat će se krajnjom nepažnjom, pa će sav rizik zlouporabe identifikacijskih podataka, a naročito PIN-a i aktivacijskog koda, snositi isključivo Klijent. Banka jamči da PIN nije u njejoj dokumentaciji.
13. Korištenje RBA DIREKT servisa podrazumijeva postojanje odgovarajuće računalne opreme (hardver), te programske podrške (softver), za čije pribavljanje, odgovorno korištenje i održavanje je odgovoran isključivo Klijent. Banka zadržava pravo za pojedine vrste Uređaja koji se koriste za pristup RBA DIREKT servisu, odrediti minimalne zahtjeve u pogledu računalne opreme i programske podrške.
14. Klijent je svjestan, te prihvaća činjenicu da je RBA DIREKT servis usluga koja, ovisno o vrsti RBA DIREKT servisa, uključuje prijenos putem Interneta, telefona ili GSM uređaja, pa je stoga povezana s mogućim rizicima korištenja tih sredstava. Kako bi smanjio rizike povezane s korištenjem tih sredstava, Klijent je dužan u cilju zaštite personaliziranih obilježja Uređaja i sprečavanja zlouporaba RBA DIREKT servisa u svom korisničkom okruženju, pridržavati se svih obveza propisanih ovim Općim uvjetima, Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje fizičkih osoba, kao i svih sigurnosnih uputa Banke koje se odnose na korištenje servisa, bilo da su one sadržane u navedenim Općim uvjetima, Uputi za korištenje RBA DIREKT servisa, ili u bilo kojem drugom objavljenom dokumentu Banke koji se odnosi na sigurnost korištenja RBA DIREKT servisa, a koji dokumenti su dostupni na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr). O donošenju i/ili izmjeni ili dopuni Uputa za korištenje RBA DIREKT servisa, odnosno drugih dokumenata u kojima bi bile sadržane takve upute, Banka će na primjereni način obavijestiti Klijenta.
15. Postupanje Klijenta suprotno obvezama iz prethodne točke smatrat će se krajnjom nepažnjom, pa će rizik zlouporabe koja nastane kao posljedica nepridržavanja ovih obveza snositi isključivo Klijent.
16. Nalog za plaćanje dostavljen Banci putem RBA DIREKT servisa koji podržava takvu funkcionalnost elektronički je potpisan i smatra se autoriziranim nalogom. Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje daje se potpisivanjem naloga ugovorenim i razmijenjenim elektroničkim ključem, na način detaljno opisan u Uputi za korištenje RBA DIREKT servisa.
17. Poruka sustava o uspješnom prijemu naloga za plaćanje Klijentu potvrđuje samo da su nalozi zaprimljeni u Banci, što ne znači ujedno i da će nalog biti uspješno proveden.
18. Na davanje naloga za plaćanje, njihovo izvršenje, davanje suglasnosti za izvršenje platnih transakcija, odbijanje i opoziv naloga za plaćanje, odgovornost banke za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnih transakcija, te na obveze Klijenta vezano za zaštitu platnih instrumenata i obveze i odgovornosti Banke i klijenta s tim u vezi, osim odredaba ovih Općih uvjeta, primjenjuju se i odgovarajuće odredbe Okvirnog ugovora i to Opći uvjeti poslovanja po RBA računima za plaćanje fizičkih osoba.
19. Klijent je dužan pravovremeno (u najkraćem roku) dostaviti Banci sve promjene korespondencije/komunikacije (broj mobilnog telefona, adresu elektroničke pošte, adresu za primitak pisane korespondencije s Bankom i sl.), a ukoliko to ne učini, valjanim će se smatrati zadnji relevantni podaci o kojima Banka vodi evidenciju. Banka ne može biti pozvana na odgovornost za štetu koja bi Klijentu mogla nastati zbog toga što Klijent Banku nije pravovremeno obavijestio o promjeni navedenih podataka.

## **Naknada**

20. Za korištenje RBA DIREKT servisa Klijent plaća naknadu sukladno Naknadama u poslovanju s fizičkim osobama, koje su definirane Odlukom Banke o visini naknada za usluge. Klijent potvrđuje da je s navedenim naknadama upoznat, te da pristaje na njihovu primjenu. Naknade u poslovanju s fizičkim osobama dostupne su u svim poslovnica Banke i na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr).
21. Klijent ovlašćuje Banku da, bez ikakvog njegovog daljnjeg odobrenja ili suglasnosti, naknadu za korištenje RBA DIREKT servisa, naplati terećenjem svih njegovih Računa za plaćanje otvorenih u Banci.

## V. Gubitak, otključavanje i zamjena uređaja

### Gubitak Uređaja/kartice, blokada RBA DIREKT servisa

22. U slučaju gubitka, krađe ili sumnje na zlouporabu Uređaja i/ili Kartice, i/ili kompromitiranost računalne opreme ili programske podrške pomoću koje Klijent pristupa RBA DIREKT servisu, tako da ista više ne osigurava u korisničkom okruženju sigurno korištenje servisa, odnosno u slučaju gubitka, krađe ili promjene broja mobilnog telefona kod korištenja RBA mDIREKT servisa, Klijent je dužan gubitak bez odgađanja prijaviti Banci pozivom na broj telefona 072 62 62 62 (za pozive iz inozemstva bira se broj +385 72 62 62 62) koji je dostupan Klijentima od 00:00 do 24:00 sata.
23. Gubitak ili krađu Kartice, Klijent je dužan bez odgode prijaviti Banci, a ako je uz nju izgubljen ili ukraden i identifikacijski dokument, Klijent je dužan bez odgode krađu identifikacijskog dokumenta prijaviti Banci i MUP-u i dostaviti Banci potvrdu o tome.
24. Banka će po prijavi Klijenta, odmah pristupiti blokadi Uređaja ili Kartice, odnosno blokadi cjelokupnog RBA DIREKT servisa. Uređaj ili Kartica ili servis blokiran zbog prijave krađe ili gubitka, više se ne može aktivirati nego je potrebno zatražiti novi. Banka nije odgovorna za štetu koja Klijentu može nastati zbog blokade Uređaja, Kartice i/ili RBA DIREKT servisa.
25. Klijent je u cijelosti odgovoran za štetu te za neautorizirane transakcije koje su izvršene prije prijave gubitka, krađe ili sumnje na zlouporabu Uređaja, Kartice i/ili servisa ako je postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze iz poglavlja IV. ovih Općih uvjeta, kao i ako nije prijavio gubitak ili krađu sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.
26. Za neautorizirane transakcije koje su izvršene nakon prijave gubitka, krađe ili sumnje na zlouporabu Uređaja, Kartice i/ili servisa odgovara Banka, osim ako je klijent postupao prijeverno.
27. Svojim potpisom na Zahtjevu, Klijent izrijeком potvrđuje da je upoznat i suglasan s činjenicom da Banka može snimati sve telefonske razgovore, a naročito one koji se obavljaju u cilju blokade Uređaja, Kartice i/ili RBA DIREKT servisa, te da u slučaju eventualnog spora između Klijenta i Banke, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.

### Zamjena neispravnog Uređaja

28. Zamjena neispravnog Uređaja u pravilu se obavlja osobnim dolaskom Klijenta u RBA poslovnici.
29. Iznimno, Klijent može zatražiti slanje zamjenskog Čitača kartice poštom na adresu uz pisani zahtjev za zamjenu. Zamjenski Uređaj šalje se preporučenom pošiljkom s povratnicom na Banci poznatu korespondentnu adresu Klijenta.
30. Zamjena, odnosno reaktivacija mTokena može se izvršiti osobnim dolaskom Klijenta u poslovnici Banke, te putem RBA iDIREKT servisa korištenjem alternativnog Uređaja (Tokena i/ili Čitača kartice).

### Otključavanje Tokena

31. Nakon višekratnog unosa pogrešnog PIN-a, Uređaj će se zaključati. Zaključani Token moguće je otključati osobnim dolaskom Klijenta, u svakoj poslovnici Banke, u radnom vremenu poslovnice. Banka će prilikom otključavanja Tokena izvršiti identifikaciju Klijenta. Izvan radnog vremena poslovnice nije moguće otključavanje Tokena.

### Dislocirani klijenti

32. Za ugovaranje usluge RBA DIREKT servisa ili izmjene po ugovorenom RBA DIREKT servisu ili Uređaju za koje je sukladno ovim Općim uvjetima potreban osobni dolazak u poslovnici radi provjere identiteta, Klijent koji to nije u mogućnosti, može ovjerenom specijalnom punomoći ovlastiti treću osobu da u njegovo ime i za njegov

račun u Banci izvrši potrebnu izmjenu, odnosno može pisanim zahtjevom, na kojem će njegov potpis biti ovjeren kod nadležnog tijela, zatražiti od Banke konkretnu izmjenu

## **VI. Specifičnosti pojedinih RBA DIREKT servisa**

33. Servisima RBA iDIREKT, RBA na dlanu i RBA tDIREKT Klijent pristupa putem autentifikacijskog Uređaja.
34. Nakon sklapanja Ugovora Banka Klijentu uručuje Uređaj sa odgovarajućim kratkim uputama o korištenju uređaja. Klijent je dužan koristiti RBA DIREKT servis na način propisan u Uputi za korištenje RBA DIREKT servisa dostupnih na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr) ili u RBA poslovnica.

### **RBA iDIREKT**

35. RBA iDIREKT je servis Banke koji Klijentu omogućava on-line uvid u trenutna stanja i promete po računima<sup>1</sup>, uvid u trenutna stanja po kreditima i oročenjima, zadavanje i autorizaciju naloga za plaćanje te obavljanje i pregled financijskih transakcija, kupoprodaju deviza, korištenje usluge eRačuna, reaktivaciju mToken-a, primanje Izvadaka o stanju i prometu po računima i ostalih različitih obavijesti, te autoriziran način komunikacije s Bankom.

### **RBA na dlanu**

36. RBA na dlanu je servis mobilnog bankarstva, koji omogućuje cijeli niz bankarskih usluga, inače dostupnih na internetskom bankarstvu, kao što su on-line uvid u trenutna stanja i promete po računima<sup>2</sup>, uvid u trenutna stanja po kreditima i oročenjima, zadavanje i autorizaciju naloga za plaćanje te obavljanje i pregled kunskih financijskih transakcija, kupoprodaja deviza, primanje različitih obavijesti, te autoriziran način komunikacije s Bankom.
37. Aplikacija RBA na dlanu dostupna je na mobilnim uređajima operativnih sustava koji podržavaju njezino instaliranje i korištenje, a nudi funkcionalnosti mBanking, korištenje mTokena te interaktivni pregled RBA poslovnica i RBA bankomata.
38. Klijent je upoznat s time da se aplikacija RBA na dlanu mora instalirati i ažurirati s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci te je suglasan da Banka ne odgovara za mogućnost i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica, kao ni za uvjete pod kojima se aplikacija RBA na dlanu može instalirati na mobilni uređaj. Klijent snosi sve naknade i troškove povezane s instaliranjem i korištenjem aplikacije RBA na dlanu i svih njezinih nadogradnji. Klijent je upoznat s činjenicom da je za punu funkcionalnost usluge nužno korištenje ažurnih verzija aplikacije kao i operativnog sustava.

### **RBA tDIREKT**

39. RBA tDIREKT je telefonski servis Banke koji Klijentu pruža informaciju o stanjima na računima otvorenim u Banci.

### **RBA mDIREKT**

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

---

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

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

### **mDIREKT Stanje računa**

- Tekući račun – jednom dnevno primitak obavijesti o stanju računa ako je prethodnog dana bilo promjene na računu, te iznosu i trajanju dopuštenog prekoračenja
- Devizni račun – jednom dnevno primitak obavijesti o stanju računa ako je prethodnog dana bilo promjene po računu
- Žiro račun – jednom dnevno primitak obavijesti o stanju računa ako je prethodnog dana bilo promjene po računu, te tijekom dana u realnom vremenu primitak obavijesti o novom priljevu po računu

### **mDIREKT Kreditne kartice**

- Primanje poruka o svakoj provedenoj transakciji u realnom vremenu
- Primanje izvoda po kreditnoj kartici – podatak o ukupnom dugovanju, minimalnom iznosu za plaćanje i datumu dospeljeća

## **Osiguranje - jamstvo**

41. Klijent je dužan bez odgađanja prijaviti Banci promjenu broja mobilnog telefona na koji je registrirana usluga mDIREKT, te sam snosi svu štetu koja mu može nastati radi propuštanja prijave. Klijent snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene broja mobilnog telefona na kojeg je registrirana ova usluga, kao štetu koja može nastati zbog nepridržavanja Općih uvjeta. Ako Klijent, korisnik usluge RBA mDIREKT želi otkazati servis zbog gubitka ili promjene broja mobilnog telefona, obvezan je o tome pisanim putem izvijestiti Banku.

## **VII. Završne odredbe**

### **Izjave i jamstva klijenta**

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

### **Zaštita podataka**

43. Osobne podatke Klijenta Banka prikuplja i obrađuje u skladu s važećim propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Informacije o pravima i obvezama Banke, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka, svrhe i pravne osnove obrade, te informacije o pravima i obvezama Klijenta i drugih osoba čiji se osobni podaci obrađuju, o mjerama sigurnosti i zaštite osobnih podataka koji se obrađuju, kao i sve druge informacije koje je Banka kao voditelj obrade dužna pružiti Klijentu, nalaze se u "Pravilima postupanja Raiffeisenbank Austria d.d. s osobnim podacima", (dalje: Pravila) koja su dostupna na službenoj internetskoj stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr) i u poslovnicama Banke. Prihvatom ovih Općih uvjeta i/ili potpisom ugovora Klijent potvrđuje da je kroz Pravila od Banke dobio sve navedene informacije.
44. Podaci o klijentima Banke, kao i činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim Klijentom, predstavljaju bankovnu tajnu, te ih Banka može otkriti trećim osobama samo u slučajevima koji su propisani zakonom. Sukladno zakonskim obvezama Banke koje se odnose na upravljanje rizicima, Banka će te podatke proslijediti članicama Raiffeisen grupe u inozemstvu radi stvaranja zajedničke baze klijenata.

45. Banka će od svih osoba kojima je sukladno naprijed navedenim odredbama prosljedila povjerljive informacije zahtijevati da postupaju u skladu s primjenjivim zakonskim obvezama čuvanja bankovne tajne i zaštite osobnih podataka, te da ne prosljeđuju takve informacije trećim osobama, osim u slučajevima kada je to propisano zakonom.

### **Ograničenja u korištenju**

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

47. Banka može Klijentu privremeno blokirati ili otkazati korištenje RBA DIREKT servisa kad posumnja ili utvrdi da je ugrožena sigurnost korištenja usluge, da postoji mogućnost zlorabe korištenja usluge od strane Klijenta ili trećih osoba, ili mogućnost neovlaštenog korištenja usluge ili ako posumnja na kompromitiranost računalne opreme ili programske podrške pomoću koje Klijent pristupa RBA DIREKT servisu, na način da ta oprema više ne osigurava u korisničkom okruženju sigurno korištenje RBA DIREKT servisa, ili ukoliko postoje nenamirena potraživanja Banke prema Klijentu. Banka također može Klijentu privremeno blokirati i/ili otkazati korištenje RBA DIREKT servisa i u slučaju kad utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma ili drugih zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili neki drugi poslovni odnos Banke i Klijenta, kao i ukoliko Klijent načinom korištenja servisa ugrožava ugled Banke ili postupa suprotno prisilnim propisima i moralu.

48. O namjeri i razlozima blokade servisa iz prethodnog stavka, Banka će obavijestiti Klijenta pisanim putem na njegovu zadnju dostavljenu adresu odnosno putem usluge RBA DIREKT servisa, ukoliko je to moguće, prije blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade. Banka nije dužna obavještavati Klijenta ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno zakonu.

49. Banka zadržava pravo da, uz prethodnu najavu objavljenu na internetskoj stranici Banke ili na drugi primjereni način, privremeno onemogući korištenje ugovorenog RBA DIREKT servisa u slučaju promjena ili nadogradnji informacijskog sustava ili pojedinog RBA DIREKT servisa. Prekide u radu izazvane tehničkim razlozima čiji nastanak se ne može pripisati nemaru ili gruboj nepažnji Banke, Banka nije u mogućnosti unaprijed najaviti niti snosi odgovornost za eventualne štete koje nastupe uslijed takvog prekida.

### **Otkaz Ugovora i povrat Uređaja**

50. Banka ima pravo raskinuti Ugovor o korištenju RBA DIREKT servisa bez otkaznog roka u sljedećim slučajevima:

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



postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva, ukoliko Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, ukoliko Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju sukladno propisima i općim aktima Banke;

- prestankom važenja Okvirnog ugovora temeljem kojega je Klijentu u Banci otvoren račun za plaćanje, odnosno ukoliko Klijent u Banci nema više ni jedan otvoreni Račun uz koji bi koristio usluge RBA DIREKT servisa.

51. Klijent ima pravo jednostrano otkazati Ugovor o korištenju RBA DIREKT servisa, bez navođenja razloga i bez otkaznog roka.
52. Obavijest o otkazu ili raskidu Ugovora o korištenju RBA DIREKT servisa dostavlja se porukom upućenom putem RBA DIREKT servisa, ili ako to nije moguće, preporučenom pošiljkom dostavljenom na zadnju adresu o kojoj je Klijent obavijestio Banku. U slučaju otkaza ili raskida Ugovora o korištenju RBA DIREKT servisa zadani, a neizvršeni nalozi ostaju u redosljed u čekanja izvršenja. Ugovor prestaje danom otposljanja obavijesti o raskidu.
53. Klijent može bilo kada pisanim putem otkazati daljnje korištenje mDIREKT usluga Banci. Svaku promjenu broja mobilnog telefona moguće je provesti osobnim dolaskom u poslovnicu uz identifikaciju ili autoriziranim pristupom putem servisa iDIREKT ili RBA na dlanu.

### **Isključenje odgovornosti**

54. Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost obavljanja poslova iz ovih Općih uvjeta u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u obavljanju tih poslova, a pod kojima se osobito smatraju svi događaji i radnje koje otežavaju ili onemogućavaju komunikaciju između Klijenta i Banke, a naročito događaji ili radnje koje otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa u zemlji i s inozemstvom, a koje mogu biti uzrokovane višom silom, ratom, nemirima, terorističkim aktima, štrajkom, prekidom telekomunikacijskih veza, prestankom funkcioniranja ili neispravnim funkcioniranjem Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja i/ili SWIFT-a i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

### **Ostale odredbe**

55. Od 25.05.2018. Banka više ne izdaje Token. Dostavljeni Token Klijent može koristiti sukladno odredbama ovih Općih uvjeta sve dok ne nastane razlog za njegovu zamjenu. U slučaju da Klijent zatraži zamjenu Tokena, Banka će mu umjesto Tokena izdati Čitač kartice, mToken ili drugi uređaj koji će imati u ponudi sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.
56. RBA DIREKT servisi predstavljaju kanale pomoću kojih Klijent i Banka komuniciraju, a sadržaj te komunikacije ovisi o sadržaju i opsegu usluga pojedinog RBA DIREKT servisa (npr. zadavanje naloga za plaćanje, primanje informacija o stanju i promjenama sredstava po računu, autoriziran način komuniciranja s Bankom i sl.).
57. Banka zadržava pravo na izmjenu sadržaja i opsega usluge RBA DIREKT servisa, izmjenu ovih Općih uvjeta te na eventualne prekide u radu izazvane tehničkim razlozima bez posebne najave. Ukoliko Banka izmjeni ove Opće uvjete o tome će obavijestiti Klijenta najmanje 2 mjeseca prije datuma početka primjene te izmjene putem ugovorenog servisa. Ako Klijent ne prihvati izmijenjene Opće uvjete, dužan je otkazati korištenje RBA DIREKT servisa. Ako Klijent ne postupi na opisani način u roku od dva mjeseca od dana kada ga je Banka obavijestila o izmjeni Općih uvjeta, smatrat će se da ih je prihvatio.
58. U slučaju spora između Klijenta i Banke, nadležan je sud u Zagrebu.
59. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 25.05.2018. godine. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti Opći uvjeti Raiffeisenbank Austria d.d. za korištenje RBA DIREKT servisa za fizičke osobe od 20.10.2017. godine.