

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

(Datum primjene 20.04.2022.)

## PODRUČJE PRIMJENE

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

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

## DEFINICIJE

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

### **Banka**

Raiffeisenbank Austria d.d., Magazinska cesta 69, 10000 Zagreb, Hrvatska

INFO telefon: 072 62 62 62, INFO e-mail: [info@rba.hr](mailto:info@rba.hr), INFO web: [www.rba.hr](http://www.rba.hr)

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

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

### **Izdavanje kreditne kartice**

Banka izdaje platnu karticu potrošaču koji može i ne mora imati otvoren račun za plaćanje kod Banke. Ugovorom o kreditu sklopljenim između Banke i potrošača utvrđuje se hoće li se potrošaču obračunati kamate na pozajmljeni iznos. Ukoliko potrošač ima otvoren račun za plaćanje kod Banke, podmirenje obveza po kreditnoj kartici može se vršiti preko tog računa (npr. izravno terećenje) te se kreditna kartica može nuditi kao dio paketa s drugim uslugama povezanim s računom za plaćanje.

### **Kreditna kartica**

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

### **Osnovna kreditna kartica**

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

### **Dodatna kreditna kartica**

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

### **Potrošač**

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

### **Korisnik kreditne kartice**

Potrošač koji je prihvatio „Opće uvjete za izdavanje i korištenje Osobne Mastercard i/ili Visa kreditne kartice“ i potpisao „Ugovor o revolving kreditu po Osobnoj Mastercard i/ili Visa kreditnoj kartici“ ili "Ugovor o limitu potrošnje po Osobnoj Mastercard i/ili Visa kreditnoj kartici", odnosno Pristupnicu ili Zahtjev za osobnu kreditnu karticu (osnovnu

ili dodatnu), kojem je Banka izdala Kreditnu karticu, koji koristi Kreditnu karticu za plaćanje roba i usluga te podizanje gotovog novca u Hrvatskoj i inozemstvu i čije je ime otisnuto na Kreditnoj kartici.

### **Limit potrošnje**

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

### **PIN**

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

### **EFT POS uređaj**

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

Kod pojedinih vrsta EFT-POS uređaja potrebno je potpisati slip, a potpis mora biti istovjetan potpisu na kartici s potpisnom trakom.

### **Beskontaktno plaćanje**

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

Kod pojedinih vrsta EFT-POS uređaja potrebno je potpisati slip, a potpis mora biti istovjetan potpisu na kartici s potpisnom trakom.

### **Bankomat**

Samouslužni uređaj za podizanje gotovog novca.

### **DCC - Dinamička konverzija valuta (eng. Dynamic currency conversion, skraćeno DCC)**

usluga koja može biti ponuđena na bankomatima i prodajnim mjestima u inozemstvu kod koje prilikom isplate gotovine na bankomatima ili plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik kartice može, ukoliko mu je to ponuđeno na ekranu uređaja, izabrati terećenje u valuti zemlje u kojoj je inicirana transakcija ili u kunama. Kad Korisnik kartice izabere terećenje u kunama, Banka ne odgovara za tečaj i naknade koje se primjenjuju za korištenje tom uslugom, a koji su prikazani na bankomatu odnosno prodajnom mjestu i koje je Korisnik kartice prihvatio.

### **Slip**

Potvrda koju Korisnik kreditne kartice dobije prilikom kupnje roba i usluga te pri svakom podizanju gotovog novca.

### **Izvadak po kreditnoj kartici**

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

### **Prodajno mjesto**

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

### **Minimalni iznos**

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

### **Zamjenska kartica**

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

### **On-line bankarstvo**

Banka kao pružatelj računa potrošaču omogućuje korištenje usluga povezanih s kreditnom karticom putem RBA internetskog bankarstva i/ili putem RBA mobilnog bankarstva.

### **RBA internetsko bankarstvo**

Usluga internet bankarstva Banke koja Vlasniku omogućava on-line uvid u trenutna stanja i promete po računima za plaćanje, kreditnim karticama, 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 i kreditnim karticama, različitih obavijesti te autoriziran način komunikacije s Bankom.

### **RBA mobilno bankarstvo**

Usluga mobilnog bankarstva Banke kojemu se pristupa putem aplikacije koja se instalira na mobilni uređaj.

### **ZPP**

Zakon o platnom prometu sa svim eventualnim izmjenama i dopunama.

## **1. IZDAVANJE KREDITNE KARTICE**

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

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

Kreditna kartica glasi na ime, neprenosiva je i izdaje se u pravilu s rokom valjanosti od tri godine. Kreditna kartica je valjana do kraja mjeseca naznačenog na Kreditnoj kartici. Kreditna kartica čija je valjanost istekla ne smije se koristiti. Banka dostavlja PIN i Kreditnu karticu odvojeno, sa razmakom od nekoliko dana, na adresu koju je Korisnik kreditne kartice naveo kao adresu za korespondenciju. Kreditna kartica dostavlja se preporučenom poštom.

Banka izdaje Kreditne kartice bez potpisne trake. Kreditne kartice izdane s potpisnom trakom vrijede do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na kartici sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, i Vlasnik ih je dužan potpisati, te je takva kartica, ukoliko je nepotpisana, nevažeća, a Korisnik kartice preuzima punu odgovornost u slučaju njenog gubitka ili krađe za svu štetu uzrokovanu uporabom Kreditne kartice od strane neovlaštene osobe.

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

## **2. OBNAVLJANJE KREDITNE KARTICE**

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

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

## **3. DODATNA KREDITNA KARTICA**

Korisnik Osnovne Mastercard, Visa Classic i Visa Gold kreditne kartice može zatražiti izdavanje najviše dvije Dodatne kreditne kartice, a korisnik Osnovne Visa Platinum kreditne kartice može zatražiti izdavanje najviše tri Dodatne kreditne kartice i to osobi/ama koje on odredi. Korisnik Osnovne kartice može na pojedinoj Dodatnoj kartici ograničiti potrošnju na određeni iznos mjesečno. Korisnik Dodatne kartice ovlašten je koristiti karticu u skladu sa ovim Općim uvjetima poslovanja. Korisnik Osnovne kreditne kartice odgovoran je za sve troškove učinjene Osnovnom i Dodatnim kreditnim karticama. Korisnik Osnovne kreditne kartice može uskratiti pravo korištenja Dodatne kreditne kartice, o čemu je dužan obavijestiti korisnika te Dodatne kartice, kao i pisanim putem obavijestiti Banku, te Dodatnu kreditnu karticu prerezanu vratiti Banci.

## **4. LIMIT POTROŠNJE**

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

Korištenjem kartice smanjuje se raspoloživi iznos Limita potrošnje za sve troškove učinjene karticom koja se koristi sukladno ovim Općim uvjetima, a uplata utrošenog dijela Limita obnavlja raspoloživi saldo do iznosa odobrenog Limita potrošnje. Korisnik Osnovne kartice može raspoloživi iznos Limita potrošnje koristiti i prijenosom na svoj tekući račun otvoren u Banci, ukoliko je s Bankom sklopio Ugovor o kreditu - mikrokredit po kreditnoj kartici (dalje: mikrokredit).

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

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

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

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

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

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

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

Obračun kamata obavlja se po proporcionalnoj metodi.

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

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

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

Korisnik je obavezan obaviti plaćanje najkasnije do datuma dospjeća naznačenog na Izvatku po kreditnoj kartici uplatom na račun Banke ili/i ugovaranjem izravnog terećenja tekućeg ili deviznog računa<sup>1</sup> u Banci (koji je Korisnik naveo u Pristupnici ili Zahtjevu). Ukoliko je datum dospjeća neradni dan, Korisnik je obavezan obaviti plaćanje najkasnije prvog radnog dana nakon datuma dospjeća.

Podizanje gotovog novca dopušteno je u okviru limita koje Banka propisuje.

Redovna kamata obračunava se na svaki pojedinačni iznos kredita iskorišten korištenjem kartice, od datuma te transakcije do datuma formiranja prvog sljedećeg izvatka. Od datuma formiranja izvatka do datuma uplate redovna kamata obračunava se na ukupni iznos duga na izvatku (na mjesečni anuitet po mikrokreditu i kupovini na rate ne obračunava se redovna kamata), umanjen za neplaćene kamate iz prethodnog razdoblja, a ukoliko je Korisnik nakon formiranja izvatka platio bilo koji iznos, od datuma plaćanja kamata se obračunava na preostali neplaćeni iznos duga. Ukoliko Korisnik plati iznos manji od Minimalnog iznosa sa Izvatka, iz uplaćenog iznosa prvo se namiruju kamate (redovna kamata+zatezna kamata), a preostali plaćeni iznos koristi se za podmirenje preostalog ukupnog duga glavnice.

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

Ukoliko je Korisnik do datuma dospjeća platio ukupan dug sa Izvatka, Banka ne zaračunava redovnu kamatu.

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

Iznos obračunatih kamata iskazuje se na Izvatku.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kreditna kartica može se koristiti:

- kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja na Prodajnim mjestima pri kupovini roba i usluga te za podizanje gotovog novca na Bankomatima i isplacnim mjestima u Hrvatskoj i inozemstvu;
- kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za kupnju roba i usluga na rate;
- kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za kupnju roba i usluga putem Interneta.

Kreditna kartica može se koristiti i za izvršenje platne transakcije uplate gotovine na bankomatima Banke koji održavaju takvu funkcionalnost. Uplate gotovine na bankomatima dopuštene su u okviru maksimalnog dnevnog limita koji određuje Banka. Uplatu gotovine na uplatnom bankomatu moguće je izvršiti samo u kunama, na račun Banke u svrhu podmirenja obveza po kreditnoj kartici ili kreditu Korisnika kartice, kao i na bilo koji kunski račun za plaćanje otvoren u Banci po kojem Korisnik kartice ima pravo raspolaganja, a koji nije blokiran, osim zaštićenog računa.

## **6. SUGLASNOST ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE**

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

- potvrdom/unosom PIN-a na Bankomatu ili EFT POS uređaju;
- potpisom Slipa kod pojedinih vrsta EFT POS uređaja;
- na prodajnim mjestima koja prihvaćaju Karticu bez unosa PIN-a ili bez potpisa, kao što su beskontaktna plaćanja, plaćanja cestarina i sl. suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se samim korištenjem Kartice na način kakav traži prodajno mjesto, kao što je npr. uručenje kartice prodajnom mjestu ili prinošenje kartice EFT POS uređaju. U slučaju beskontaktnog plaćanja davanje suglasnosti na ovaj način ograničeno je samo na platne transakcije iznosa maksimalno do 250,00 HRK u Republici Hrvatskoj, odnosno maksimalno do 50,00 EUR u inozemstvu;
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva Prodajno mjesto u slučaju kupnje roba i usluga putem Interneta, te ukoliko to Internet prodajno mjesto dodatno traži i unosom jednokratne lozinke koju kreira postojeći uređaj (mToken, čitač kartica, Token) za pristup *on-line* bankarstvu (RBA internetsko i mobilno bankarstvo).

Suglasnost za izvršenje platne transakcije na teret Kreditne kartice Korisnik kartice može dati i telefonom. Takva suglasnost može se dati isključivo u telefonskom razgovoru Korisnika kartice s Kontakt centrom Banke, i to u postupku ugovaranja financijskih usluga na daljinu, u kojem Banka Korisnika identificira, te se Korisnik obvezuje u tu svrhu Banci dati sve tražene podatke. U slučaju da Banka ne može identificirati Korisnika, ovlaštena je odbiti izvršenje transakcije. Korisnik je upoznat i suglasan da Banka telefonske razgovore sa Kontakt centrom snima, te da u slučaju eventualnog spora između Korisnika kreditne kartice i Banke, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo. Davanje suglasnosti na ovaj način ograničeno je samo na platne transakcije do maksimalnog iznosa od 250,00 HRK.

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

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

Banka je ovlaštena odbiti izvršenje naloga za plaćanje koji je iniciran korištenjem kartice u slučaju korištenja kartice suprotno ovim Općim uvjetima, kao što je npr. prekoračenje odobrenog limita. O odbijanju izvršenja naloga korisnik kartice bit će obaviješten odmah, a informacija o razlozima odbijanja i o postupku za ispravljanje pogrešaka koje su dovele do odbijanja bit će mu raspoloživa u poslovnica Banke ili pozivom na broj 072626262.

Suglasnost za izvršenje transakcije prijenosa na tekući račun temeljem Ugovora o kreditu - mikrokredit po kreditnoj kartici Osnovni korisnik daje na način reguliran navedenim ugovorom.

## 7. KUPNJA NA RATE

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

U tom slučaju iznos izvršene platne transakcije Korisnik otplaćuje Banci u jednakim mjesečnim ratama, bez kamata. Broj rata je od dvije do dvadeset četiri. Mjesečne rate banka iskazuje na redovnim mjesečnim Izvacima, a korisnik ih otplaćuje sukladno odredbama točke 4. Ovih Općih uvjeta.

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

Korisnik kartice može zatražiti kupnju na rate:

1. prije izvršenja transakcije, prilikom kupnje na prodajnim mjestima sa kojima Banka ima sklopljen ugovor o mogućnosti obročne otplate, kada korisnik ugovara i željeni broj rata, ili
2. nakon izvršenja transakcije, zahtjevom za obročnu otplatu učinjenog troška, koji podnosi Banci putem On-line bankarstva (RBA internetsko i mobilno bankarstvo) ili telefonskim pozivom u Kontakt centar Banke, u kojem zahtjevu korisnik određuje željeni broj rata

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

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

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

## 8. PROGRAM LOJALNOSTI ZLATNA RBICA

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

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

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

Korisnik Osnovne kreditne kartice sakuplja bodove u programu lojalnosti Zlatna Rbica prilikom svakog plaćanja svim osnovnim i dodatnim RBA osobnim kreditnim karticama (Osobna Mastercard, Visa Classic, Visa Gold, Visa IF, i Visa Platinum) te svim osnovnim i dodatnim RBA osobnim debitnim karticama (Mastercard, Maestro i VISA Electron karticama tekućeg, deviznog i kunskog žiro računa). Bodovi koje sakupe korisnici dodatnih kartica (kreditnih i debitnih) pribrajaju se bodovima sakupljenim karticama osnovnog korisnika (kreditnim i debitnim). Obračun bodova obavlja se jednom mjesečno. Sakupljenim bodovima može raspolagati isključivo korisnik Osnovne kreditne kartice.

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

Bodovi se sakupljaju po principu 1 kuna=0,8 bodova za plaćanja RBA kreditnim karticama, odnosno 1 kuna=0,2 boda za plaćanja RBA debitnim karticama.

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

Bodovi vrijede tri godine od datuma transakcije kojom su sakupljeni.

U zamjenu za sakupljene bodove, korisnik Osnovne kreditne kartice odabire iz ponude programa lojalnosti Zlatna Rbica pripadajući kunski iznos na RBA kartici (elektronički vaučer koji Osnovni korisnik može iskoristiti bilo kojom

svojom RBA debitnom ili kreditnom karticom (osim karticom deviznog računa) na bilo kojem Prodajnom mjestu izabranih RBA partnera iz programa) ili drugi poklon (ukoliko je u ponudi programa lojalnosti Zlatna Rbica).

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

Kad korisnik Osnovne kreditne kartice sakupljene bodove zamjeni za kunski iznos na RBA kartici, navedeni kunski iznos će mu biti raspoloživ na svim njegovim osnovnim osobnim RBA karticama (osim karticama deviznog računa), sljedeći radni dan nakon izvršenog zahtjeva za zamjenu bodova u kunski iznos na RBA kartici. Zatraženi kunski iznos na RBA kartici iz programa lojalnosti Zlatna Rbica, korisnik Osnovne kreditne kartice može iskoristiti bilo kojom osobnom RBA karticom koja glasi na njegovo ime (kreditnom ili debitnom, izuzev karticom deviznog računa) na bilo kojem Prodajnom mjestu izabranih RBA partnera u programu lojalnosti Zlatna Rbica, u neograničenom roku. Prilikom provođenja platne transakcije kunskim iznosom iz programa lojalnosti Zlatna Rbica, Prodajno mjesto putem POS uređaja provodi transakciju provjere kartice u iznosu od 1,00 HRK, što je i minimalan iznos potreban na računu kartice kako bi se transakcija Zlatne Rbice mogla provesti, ali koja Korisniku neće doći na naplatu. Uvjeti korištenja poklona iz ponude programa lojalnosti Zlatna Rbica dostupni su na [www.rba.hr](http://www.rba.hr).

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

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

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

## 9. NAKNADE

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

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

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

## 10. OTPLATA ISKORIŠTENOG LIMITA POTROŠNJE

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

## 11. NAPLATA I TEČAJ

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

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

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

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

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

Tečajevi koje primjenjuju Mastercard Europe sprl i/ili Visa Europe objavljeni su na njihovim službenim web stranicama [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com) i [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com).

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

Za vrijeme provedbe DCC transakcije, prodajno mjesto ili bankomat prikazuje konvertirani iznos transakcije iz valute zemlje u kojoj je inicirana transakcija u kune prema tečaju koji određuje pružatelj DCC usluge, a ne Banka. Prodajno mjesto ili bankomat može nuditi Korisniku kartice provođenje transakcije kao: 1) DCC transakcije ili 2) transakcije u stranoj valuti bez konverzije. Ako Korisnik kartice odabere DCC transakciju, račun kreditne kartice će biti terećen za konvertirani iznos u kunama prema tečaju pružatelja DCC usluge, a u slučaju odabira druge opcije (bez konverzije), Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u kune sukladno prethodnom stavku.

Banka će bez nepotrebnog odgađanja u najkraćem mogućem roku nakon primitka naloga za plaćanje za podizanje gotovine na bankomatu ili za plaćanje na prodajnom mjestu koji je izražen u bilo kojoj valuti Unije (države članice Europske Unije, odnosno države potpisnice Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru) različitoj od valute HRK, obavijestiti Korisnika kartice o detaljima terećenja.

Banka će za dostavljanje navedene obavijesti koristiti jedan od slijedećih kanala:

- SMS poruku na broj mobilnog telefona Osnovnog korisnika
- poruku putem mojaRBA mobilnog bankarstva
- poruku putem elektroničke pošte na adresu Osnovnog korisnika

Obavijest će sadržavati minimalno podatke definirane mjerodavnim propisima.

Banka će jednom mjesečno Korisniku kartice poslati izvještaj o svim DCC transakcijama izvršenim u tom mjesecu na jedan od načina opisanih u prethodnom stavku.

Ukoliko Korisnik kartice ne dostavi Banci podatke potrebne za dostavu obavijesti odnosno izvještaja putem ugovorenog kanala, smatra se da je isključio njihovo primanje.

Korisnik kartice u svakome trenutku može otkazati primanje navedenih obavijesti osobnim dolaskom u poslovnicu, porukom putem RBA internetskog ili mobilnog bankarstva ili pozivom u Kontakt centar banke.

## 12. OBAVJEŠTAVANJE I REKLAMACIJE

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

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

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

Sve obavijesti ili prigovore s naslova neautoriziranih, nepravilno iniciranih, neizvršenih i/ili neuredno ili zakašnjelo izvršenih transakcija, Korisnik kreditne kartice može uputiti Banci:

- e-mailom na adresu: [prigovori@rba.hr](mailto:prigovori@rba.hr)
- osobno u RBA poslovnici
- putem internetskog/mobilnog bankarstva
- poštom na adresu: Raiffeisenbank Austria d.d., Upravljanje prigovorima, Magazinska cesta 69,10000 Zagreb.

Prigovor se može podnijeti na obrascu koji se nalazi na službenoj web stranici Banke [www.rba.hr](http://www.rba.hr)

Ukoliko Banka u postupku rješavanja prigovora neautorizirane transakcije ne utvrdi da je transakcija autorizirana ili da je za neautoriziranu transakciju odgovoran Korisnik kartice sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, izvršit će povrat iznosa transakcije u odnosu na koju je podnesen prigovor, uvećano za pripadajuće kamate i naknade, i to odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon što je zaprimila obavijest o neautoriziranoj transakciji, ili je



za nju saznala na drugi način, osim ukoliko ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru o čemu je obavijestila HNB u pisanom obliku.

Ako banka u postupku rješavanja prigovora da je transakcija neizvršena ili da je neuredno izvršena ne uspije dokazati da je transakcija pravilno zabilježena i proknjižena ili da je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja primio iznos transakcije, izvršit će povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene transakcije bez odgađanja.

Ukoliko je nalog za plaćanje neizvršene odnosno neuredno izvršene platne transakcije zadan putem bankomata, pa je za utvrđivanje opravdanosti zahtjeva za povrat potrebno izvršiti provjeru stanja bankomata, Banka će izvršiti takvu provjeru. Ako Banka izvanrednom provjerom stanja bankomata utvrdi da je zahtjev za povrat bio neopravdan, Vlasnik je u obvezi nadoknaditi Banci nastale troškove.

Kada Banka u skladu s prethodnim odredbama izvrši povrat iznosa osporavane transakcije, pa se tijekom rješavanja prigovora naknadno utvrdi odgovornost Korisnika kartice za transakciju koja je bila predmet prigovora odnosno reklamacije, Korisnik kartice obvezuje se navedeni iznos podmiriti bez odgađanja, kao i nadoknaditi banci troškove izvanredne provjere stanja bankomata, odnosno rješavanja reklamacije. Korisnik kartice prihvatom ovih Općih uvjeta daje suglasnost Banci da za iznos transakcije koji mu je vraćen na naprijed opisani način, zajedno sa pripadajućom kamatom, i eventualnim troškovima, tereti bilo koji njegov račun otvoren u Banci.

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

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

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

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

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

- potpisati Kreditnu karticu s potpisnom trakom;
- postupati s karticom jednako pažljivo kao s gotovim novcem i ne ostavljati ju bez nadzora,
- nikada ne davati karticu na korištenje drugoj osobi;
- barem jednom dnevno provjeriti je li kartica u njegovom posjedu
- uvijek držati karticu na sigurnom mjestu, zaštićenu od mehaničkih oštećenja i magnetskih polja (mobilnih telefona, daljinskih upravljača, zvučnika);
- zapamtiti PIN i uništiti obavijest o PIN-u, ne zapisivati PIN bilo gdje, a osobito ne na kartici, uz karticu, u mobilnom uređaju i sl;
- čuvati tajnost PIN-a, te PIN ni u kojem slučaju ne priopćiti drugim osobama, što se odnosi i na članove obitelji, Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela;
- karticu koristiti na način da druge osobe ne mogu saznati PIN niti druga njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostalog, i zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samouslužnog uređaja prilikom unosa PIN-a ili drugih sigurnosnih obilježja;
- ne dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, osigurati da se svi postupci s karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom, osigurati da zaposlenik prodajnog mjesta ukoliko mu mora predati karticu, manipulira karticom isključivo pred njim;
- dati sigurnosna obilježja kartice samo prilikom upotrebe kartice na prodajnim mjestima na Internetu kada je to ugovoreni način davanja suglasnosti u skladu sa ovim Općim uvjetima;
- prije davanja sigurnosnih obilježja na internetskom prodajnom mjestu provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetskih stranica prodajnog mjesta na kojima namjerava upotrijebiti karticu;
- izbjegavati korištenje kartice i sigurnosnih obilježja kartice na neprovjerenim internetskim stranicama te putem računala koja su javno dostupna;
- obavljati internetske transakcije samo putem računala ili drugih uređaja koji posjeduju odgovarajuću zaštitu od virusa i drugih štetnih programa;
- ne davati bilo koje svoje osobne podatke, a osobito broj osobne iskaznice, OIB, broj putovnice i sl. kao ni podatke o kartici (broj kartice, datum važenja, druga sigurnosna obilježja kartice kao što je npr. jednokratna zaporka, sigurnosni kod, kontrolni broj i dr.) i podatke o uređajima za pristup On-line bankarstvu koji se koriste za autentifikaciju (npr. serijski broj tokena ili mTokena) na neprovjerenim web preglednicima, u telefonskim razgovorima sa nepoznatim ili neprovjerenim osobama, ili u odgovorima na neprovjerene poruke dostavljene elektronskom poštom ili preko drugih aplikacija za razmjenu poruka (npr. WhatsApp, Viber i sl.);
- ne odgovarati na elektroničke poruke ili telefonske pozive u kojima se od Vlasnika traže osobni podaci ili podaci o karticama ili uređajima za autentifikaciju i ne preuzimati sumnjive dokumente s weba;

- čuvati u tajnosti i onemogućiti drugim osobama, uključujući i članove obitelji, pristup zaporkama, šiframa ili drugim ugovorenim postupcima registracije odnosno pristupa za izvršavanje transakcija na internetskim servisima (npr. Google/Apple Store, iTunes, Amazon itd), što se odnosi i na čuvanje odnosno onemogućavanje pristupa drugim osobama uređajima (računalo, mobitel, tablet i sl.) na kojima su pohranjeni navedeni podaci;
- na zahtjev prodajnog mjesta identificirati se na prodajnom mjestu valjanom identifikacijskom ispravom.

Banka jamči da PIN nije u njenoj dokumentaciji.

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

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

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

Korisnik kreditne kartice odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene izgubljenom ili ukradenom ili zlopotrijebljenom Kreditnom karticom prije prijave gubitka ili krađe ili zlorabe Kreditne kartice banci do ukupnog iznosa od 375,00 kuna, osim ako:

- Gubitak, krađu ili zlorabu Kartice nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane transakcije
- Ako je neautorizirana transakcija posljedica radnje ili propusta zaposlenika Banke ili osobe na koju je Banka ekternalizirala aktivnosti
- Ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještanje o gubitku krađi ili zlorabi kartice, u skladu sa zakonom
- Ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju
- Ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju

Korisnik kartice odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije izvršene izgubljenom, ukradenom ili zlopotrijebljenom karticom, ako je postupao prijeverno, ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza čuvanja i/ili korištenja Kreditne kartice i/ili PIN-a ili drugih sigurnosnih obilježja sukladno zakonu i ovim Općim uvjetima, te ukoliko nije prijavio gubitak ili krađu sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

Krajnjom nepažnjom smatrat će se osobito, ali ne isključivo, svako nepoštivanje naprijed navedenih obveza korištenja i/ili čuvanja kartice, PIN-a, sigurnosnih obilježja i ostalih podataka, zbog kojeg je nastala zloraba Kreditne kartice, odnosno njeno neovlašteno korištenje.

Korisnik kreditne kartice ne odgovara za transakcije iz prethodnih stavaka ukoliko je transakcija izvršena nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlorabi sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

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

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

Banka je ovlaštena blokirati Kreditnu karticu u slučajevima:

- kada sumnja da je ugrožena sigurnost Kreditne kartice;
- kada sumnja na neovlašteno korištenje Kreditne kartice ili njeno korištenje s namjerom prijevare;
- ako utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba propisa koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, te ako Korisnik kartice na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju koji su sukladno važećim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i/ili općim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa, potrebni za uspostavu i/ili nastavak poslovnog odnosa
- kada Banka ima dospjela nenaplaćena potraživanja prema Korisniku kreditne kartice po bilo kojem rizičnom plasmanu u Banci;
- na zahtjev Korisnika kreditne kartice.

O namjeri i razlozima blokiranja Kreditne kartice Banka će, osim ukoliko blokira Kreditnu karticu na zahtjev Korisnika kreditne kartice, obavijestiti Korisnika kreditne kartice pisanim putem na njegovu zadnju dostavljenu adresu odnosno putem On-line bankarstva (RBA internetsko i mobilno bankarstvo), ukoliko je Korisnik kreditne kartice ujedno i korisnik jedne od navedenih usluga i/ili telefonski ili putem SMS poruke i to ukoliko je to moguće, prije blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade Kreditne kartice.

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

U slučaju sumnje na prijevaru ili u slučaju stvarne prijave ili prijetnje sigurnosti Banka će obavijestiti Korisnika kartice, prema svom izboru, na bilo koji od kontakt podataka o kojima je Korisnik kartice obavijestio Banku (e-mail, telefon, mobitel), što uključuje, ali se ne ograničava na ugovoreni način obavještavanja odnosno dostave izvadaka.

## 14. OTKAZ KREDITNE KARTICE

Korisnik kreditne kartice može otkazati korištenje Kreditne kartice pisanom izjavom, uz otkazni rok od 7 dana. Otkazni rok počinje teći danom kada Banka zaprimi izjavu o otkazu, bilo da je dostavljena poštom ili predana neposredno Banci, u bilo kojoj poslovnicu ili u urudžbenom zapisniku.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 15. KOMUNIKACIJA

Izvadci po kreditnoj kartici dostavljaju se ili čine raspoloživim korisniku kartice jednom mjesečno na ugovoreni način. Korisniku kartice koji je s Bankom sklopio Ugovor o korištenju RBA internetskog bankarstva, Izvadak po kreditnoj kartici dostavlja se putem RBA internetskog bankarstva, osim ako Korisnik kartice ne zatraži dostavu Izvratka poštom. Korisniku kartice koji nije sklopio Ugovor o korištenju RBA internetskog bankarstva a nije ni ugovorio dostavu Izvadaka poštom, Izvadak po kreditnoj kartici dostupan je uz prethodno potpisan zahtjev, u poslovnicu Banke, u roku

od 3 radna dana od podnošenja zahtjeva. Umjesto preuzimanja u poslovnici, Korisnik zahtjevom može zatražiti dostavu Izvatka e-mail-om ili poštom.

Korisnik kartice ima pravo zatražiti od Banke jednom u mjesecu dostavu izvataka u papirnatom obliku bez naknade. Ostale pisane obavijesti koje Banka dostavlja Korisniku kartice temeljem ovih Općih uvjeta ili propisa, a za koje nije posebno ugovoren određeni način obavještanja, dostavljaju se Korisniku kartice na način ugovoren za dostavu izvadaka, te se sve odredbe Općih uvjeta koje se odnose na dostavu izvataka, primjenjuju i na te obavijesti.

Kreditna kartica i PIN, te izvadci i obavijesti kada je ugovorena dostava poštom, dostavljaju se na adresu koju je Korisnik kreditne kartice naveo kao adresu za korespondenciju.

Korisnik kreditne kartice je obavezan bez odgađanja o promjeni adrese obavijestiti Banku. Svu štetu koja može nastati propuštanjem ove obveze snosi Korisnik kreditne kartice.

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

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

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

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

U smislu ovih Općih uvjeta, pod ugovorenim načinom dostave i/ili obavještanja, podrazumijeva se dostavljanje svih vrsta obavijesti, bilo ugovorenih ili propisanih zakonom, uključujući i izvatzke, na način koji je Korisnik kartice ugovorio a što podrazumijeva dostavu putem ugovorenog RBA direkt servisa ili poštom na adresu iz ugovora ili na drugu dostavljenu kontakt adresu Korisnika kartice.

## **16. PRIJENOS PRAVA I OBVEZA**

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

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

## **17. ZAŠTITA PODATAKA**

Osobne podatke Korisnika kartice 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 Korisnika kartice 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 Korisniku kartice, 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 Korisnik kartice potvrđuje da je kroz Pravila od Banke dobio sve navedene informacije.

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.

Banka će od svih osoba kojima je sukladno naprijed navedenim odredbama prosljedila povjerljive informacije zahtijevati da postupaju u skladu sa 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.

Prethodne odredbe odnose se i primjenjuju i na Dodatne Korisnike kreditne kartice, kao i na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka prikuplja i obrađuje vezano uz sklapanje ili izvršenje Okvirnog ugovora.

## 18. IZMJENE UGOVORA

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

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

## 19. PRITUŽBENI POSTUPCI I POSTUPCI MIRENJA

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

- uputiti Banci prigovor, na koji je Banka dužna odgovoriti na način ugovoren za obavještanje odnosno dostavu izvadaka, u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno iznimno ako iz opravdanih razloga koji su izvan kontrole Banke to ne bude u mogućnosti, najkasnije u roku od 35 dana,
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Radi rješenja eventualnih sporova iz Okvirnog ugovora koji nastanu u vezi s primjenom odredaba ZPP-a, može se i pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. U postupku alternativnog rješavanja sporova je Banka dužna sudjelovati.

Tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova navedena su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, kao npr: Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, adresa web stranice: <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>.

## 20. SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO

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

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

## 21. ZAVRŠNE ODREDBE

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

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

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

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

## 22. STUPANJE NA SNAGU

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 20. travnja 2022. godine.

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

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 20. travnja 2022.godine i na sve Osobne Mastercard kreditne kartice i/ili Visa kreditne kartice izdane do 19. travnja 2022. godine.