



OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA KORIŠTENJE USLUGA TELEFONSKOG I INTERNET BANKARSTVA I ELEKTRONIČKE POŠTE ZA KLIJENTE PRIVATNOG BANKARSTVA FRIEDRICH WILHELM RAIFFEISEN

I. OPĆENITO O USLUZI

1. Ovim Općim uvjetima reguliraju se prava, obveze i uvjeti korištenja usluga telefonskog i Internet bankarstva i dostave naloga elektroničkom poštom koje Banka pruža i omogućava klijentima Privatnog bankarstva Friedrich Wilhelm Raiffeisen (u daljnjem tekstu PB). Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa odredbama pojedinačnih ugovora koje je Klijent sklopio s Bankom, a kojima je regulirano pružanje različitih bankovnih i/ili financijskih usluga koje Banka Klijentima pruža i u sklopu PB, a kojima Klijent može pristupiti putem telefona, interneta i elektroničkom poštom. Usluga telefonskog bankarstva i postupanje po nalogima dostavljenim kroz poruke Internet bankarstva i elektroničkom poštom je jedna od pogodnosti namijenjenih klijentima PB, a preduvjet za korištenje iste je ugovorena usluga Internet bankarstva iDirekt servisa ili, u slučaju elektroničke pošte, potpisan Prilog 1 – Komunikacijski podaci za izvršavanje i korištenje dodatnih kanala dostave naloga za plaćanje u Banku, koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta. Uslugu telefonskog bankarstva nije potrebno dodatno ugovarati već je ista raspoloživa klijentima PB uz ugovoreno Internet bankarstvo ili iDirekt servis.

2. Ovi Opći uvjeti nadopunjuju odnosno mijenjaju odredbe ugovora za druge usluge Banke koji su Klijent i Banka sklopili ili koje će sklopiti te u slučaju nepodudarnosti odredbi kojima su regulirane druge usluge Banke koje Klijent koristi ili će koristiti, odredbe Ugovora o korištenju usluge Privatnog bankarstva Friedrich Wilhelm Raiffeisen te ovih Općih uvjeta će imati prednost.

II. DEFINICIJE

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Banka	Raiffeisenbank Austria d.d. Magazinska cesta 69 10000 Zagreb Hrvatska Info Tel: +385 1 5575 951 Fax: +385 1 46 04 900
-------	--



	INFO e-mail: fwr@rba.hr INFO web: www.rba.hr
Privatno bankarstvo ili PB	Označava uslugu Privatnog bankarstva Friedrich Wilhelm Raiffeisen.
Račun za plaćanje (dalje: Račun)	Račun fizičke osobe otvoren kod Banke koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija.
Okvirni ugovor	Ugovor temeljem kojega je otvoren klijentov Račun u Banci.
Klijent	Fizička osoba koja je potrošač i koja je klijent PB
Nalog za plaćanje	Instrukcija kojom Klijent od Banke traži izvršenje platne transakcije.
Platna transakcija	Polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Klijent.
Jednokratna zaporka	Identifikacijski broj poznat isključivo Klijentu koji ga koristi za autorizaciju platnih transakcija te identifikaciju, a koji se generira pomoću tokena, mTokena, cap čitača ili drugog uređaja kojega Klijentu izda Banka.
Radno vrijeme PB	Od 09:00 – 16:00 sati svaki dan osim subote, nedjelje i zakonom određenih blagdana.



III. NALOZI ZA PLAĆANJE

Osim prava i obveza koje za ugovorne strane proizlaze iz Okvirnog ugovora, Banka Klijentima PB omogućuje i dodatne pogodnosti kako slijedi:

1. Zadavanje Naloga za plaćanje

Osim standardnih načina zadavanja Naloga za plaćanje u papirnatom ili elektronskom obliku u poslovnici Banke, putem trajnog naloga, na bankomatu, na EFT POS uređaju, putem RBA DIREKT servisa koji podržavaju takvu funkcionalnost, Klijent PB Nalog za plaćanje može zadati Banci telefonski, uz identifikaciju jednokratnom zaporkom ili putem autorizirane poruke kroz Internet bankarstvo kao i korištenjem elektroničke pošte. Banka obavještava klijenta o brojevima telefona koji se koriste za pristup usluzi telefonskog bankarstva kao i o eventualnim promjenama istih.

2. Primitak Naloga za plaćanje

Naloga za plaćanje zadane telefonski, porukom elektroničkom poštom ili putem autorizirane poruke putem Internet bankarstva PB izvršava u vremenu kako je niže navedeno, dok za sve ostale načine plaćanja važi trenutno važeći, Terminski plan izvršenja platnih transakcija za fizičke osobe koji je javno objavljen na www.rba.hr.

KUNSKI PLATNI PROMET – nacionalne platne transakcije u kunama		Vrijeme primitka	Datum valute
1.	Plaćanje na račune izvan RBA		
1.1.	Nalog za plaćanje u druge hrvatske banke putem sustava NKS	do 14:30	isti dan
		iza 14:30	slijedeći radni dan
2.	Plaćanje na račune unutar RBA	radno vrijeme PB	isti dan

DEVIZNI PLATNI PROMET – nacionalne i prekogranične platne transakcije u zemlje unutar jedinstvenog SEPA područja u valuti EUR i valuti zemlje unutar jedinstvenog SEPA područja		Vrijeme primitka	Datum izvršenja	Datum valute
3.	Plaćanje na račune izvan RBA			
3.1.	Nalog za plaćanje u druge hrvatske banke/ inozemstvo u valuti EUR	do 13:00	isti dan	isti dan
		iza 13:00	sljedeći radni dan	1 radni dan
3.2.	Nalog za plaćanje u druge hrvatske banke/ inozemstvo u ostalim valutama, osim EUR	radno vrijeme PB	isti dan	1 radni dan
4.	Plaćanje na račune unutar RBA			
4.1.	Nalog za plaćanje u korist računa fizičkih i pravnih osoba	radno vrijeme PB	isti dan	isti dan



DEVIZNI PLATNI PROMET – međunarodne platne transakcije (ne odnosi se SEPA područja)		Vrijeme primitka	Datum izvršenja	Datum valute
5.	Plaćanje na račune u inozemstvo			
5.1.	Nalog za plaćanje u inozemstvo	radno vrijeme PB	isti dan	1 radni dan

RADNI DAN – dan na koji posluje Banka/PB, te NKS i HSVP, osim subote, nedjelje i praznika

DATUM VALUTE – datum odobrenja računa Banke primatelja

Zemlje jedinstvenog SEPA područja, odnosno države članice Europskog gospodarskog pojasa su 34 države – sve članice EU (Austrija, Belgija, Bugarska, Cipar, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Hrvatska, Irska, Italija, Latvija, Litva, Luksemburg, Mađarska, Malta, Nizozemska, Njemačka, Poljska, Portugal, Rumunjska, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Ujedinjeno Kraljevstvo) te Island, Lihtenštajn, Norveška, Švicarska, Monako i San Marino.

Za prekogranične i međunarodne platne transakcije Banka osigurava rok izvršenja koji je određen ovim Općim uvjetima u pravilu samo do prve banke koja sudjeluje pri posredovanju, odnosno izvršenju Naloga za plaćanje. Stvarni rok odobrenja računa primatelja ovisi o pravilima banke primatelja i zakonodavstvu zemlje primatelja.

Za potrebe Izvršenja platnih transakcija, radnim danom se smatra dan na koji posluje Banka te klirinški sustavi (npr. NKS, HSVP i dr.) osim subote, nedjelje i blagdana, a datum valute predstavlja datum odobrenja računa Banke primatelja plaćanja.

Ako Banka primi Nalog za plaćanje nakon vremena koje je određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga za plaćanje ili na neradni dan, smatrat će se da je Nalog za plaćanje primila sljedećeg radnog dana te će se prema tom vremenu određivati prava i obveze Banke i Klijenta.

Izvršenje Naloga za plaćanje

Banka će izvršavati Naloge za plaćanje Klijenta zaprimljene telefonski, elektroničkom poštom odaslanom na adresu **fwr@rba.hr** i putem autorizirane poruke zaprimljene putem Internet bankarstva u skladu sa sklopljenim Okvirnim ugovorom temeljem kojega je Banka Klijentu otvorila račun za plaćanje na teret kojega se Nalog za plaćanje izvršava te ovim Općim uvjetima ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- ako Nalog za plaćanje kojega Klijent da Banci sadrži sve elemente propisane Okvirnim ugovorom koji su Banci potrebni da bi isti izvršila.
- ako je Klijent na dan izvršenja Naloga za plaćanje na računu na teret kojega se Nalog za plaćanje izvršava osigurao raspoloživa sredstva za izvršenje cjelokupnog Naloga za plaćanje u zatraženoj valuti, uključujući i naknade Banke.
- ako je Klijent na ugovoreni način dao suglasnost za izvršenje Naloga za plaćanje.
- ako za izvršenje Naloga za plaćanje ne postoje zakonske ili drugim propisom određene prepreke.



Suglasnost za izvršenje platne transakcije dostavljene banci telefonom daje se prije izvršenja platne transakcije izgovaranjem jednokratne zaporke dok u slučaju autorizirane poruke putem Internet bankarstva klijent sam pristupa navedenoj usluzi, a suglasnost za izvršenje platne transakcije daje slanjem Banci poruke koja sadrži zahtjev za provedbom transakcije. Izgovorena ispravna jednokratna zaporka kod telefonskog bankarstva, odnosno odašiljanje Banci poruke putem Internet bankarstva predstavlja suglasnost Klijenta danu Banci na provedbu tako zaprimljenog Naloga za plaćanje, a transakcija provedena nakon tako dobivene suglasnosti smatra se autoriziranom.

Nalog za plaćanje kojeg Klijent dostavlja Banci elektroničkom poštom daje se na način da se svi elementi naloga za plaćanje pošalju Banci na izvršenje s adrese elektroničke pošte koju je Klijent u tu svrhu prijavio Banci. Po zaprimanju poruke elektroničke pošte u kojoj je sadržan nalog za plaćanje, Banka će autentičnost takve poruke te suglasnost za provedbu naloga zatražiti pozivanjem Klijenta na broj telefona prijavljen za tu svrhu, a transakcija provedena nakon tako dobivene suglasnosti smatra se autoriziranom.

Klijent je odgovoran za zadavanje ispravnog Naloga za devizno plaćanje u skladu sa zakonskim propisima koji reguliraju devizno poslovanje. Ako je Klijent, osim broja računa, Banci dao i druge informacije u odnosu na primatelja plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje Naloga za plaćanje u skladu s brojem računa kojega je Klijent naveo. Ukoliko Banka primijeti nesuglasje u pogledu broja računa i naziva primatelja plaćanja, o eventualno uočenoj razlici će nastojati obavijestiti Klijenta bez odlaganja.

Svaka telefonska komunikacija koja se vodi između Klijenta i Banke u svrhu zadavanja Naloga za plaćanje i davanja suglasnosti na njihovu provedbu vrši se isključivo korištenjem bančnih fiksnih telefonskih linija te se ista u cijelosti snima i pohranjuje s čime je Klijent unaprijed upoznat i suglasan te pristaje da, u slučaju eventualnog prigovora Klijenta ili spora između Klijenta i Banke, tako snimljeni razgovori mogu poslužiti kao dokazno sredstvo.

Poruka elektroničke pošte uz telefonsku potvrdu te telefonski kontakt Klijenta i Banke uz identifikaciju jednokratnom zaporkom predstavlja autoriziran način komunikacije i pouzdanu identifikaciju Klijenta te će Banka, ukoliko joj to bude moguće, postupiti i po drugim instrukcijama i zahtjevima Klijenta, kao što je to zahtjev za kupoprodajom valuta, provedba FX transakcije, a sve u skladu s instrukcijama dobivenim putem telefona i vlastitim mogućnostima. Svaka usluga koju Klijent zatraži telefonom od Banke, a čije izvršenje rezultira promjenom po nekom od Računa Klijenta, mora se zatražiti putem fiksne snimane telefonske linije, u skladu s prethodnom alinejom. Ujedno autorizirana poruka putem Internet bankarstva predstavlja autoriziran način komunikacije Banke s klijentom i isto tako pouzdanu identifikaciju Klijenta te će Banka, ukoliko joj to bude moguće, postupiti i po drugim instrukcijama i zahtjevima klijentima.

Odbijanje izvršenja Naloga za plaćanje

Ukoliko nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje Naloga za plaćanje dostavljenog Banci telefonskim putem, elektroničkom poštom ili putem autorizirane poruke Internet bankarstvom u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, Banka će odbiti njegovo izvršenje te će o odbijanju obavijestiti Klijenta telefonskim putem, porukom dostavljenom u Inbox iDirekta ili porukom upućenom Klijentu elektroničkom poštom na adresu određenu za korespondenciju.

Opoziv Naloga za plaćanje

Klijent ne može opozvati Nalog za plaćanje nakon što ga je Banka zaprimila, osim kada Nalog za plaćanje nije odmah izvršen jer je zaprimljen nakon vremena koje je u ovim Općim uvjetima određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga. U tom slučaju Nalog za plaćanje se može opozvati do kraja tog radnog dana, na isti način na koji je i zadan.



IV. NALOZI ZA KUPNJU I PRODAJU FINANCIJSKIH INSTRUMENATA I SKRBNIČKE INSTRUKCIJE

Klijent je ovlašten putem telefona zadati Banci zahtjev za otvaranjem naloga za kupnju ili prodaju određenih financijskih instrumenata ili postaviti zahtjev za izvršenje skrbničke instrukcije. Prilikom postavljanja takvog zahtjeva Klijent je u obvezi identificirati se jednokratnom zaporkom. Banka se obvezuje evidentirati zahtjev Klijenta u knjizi naloga, odnosno evidentirati zaprimljenu skrbničku instrukciju najkasnije u roku 30 minuta od završetka telefonskog poziva u kojem je Klijent istaknuo takav zahtjev. Ovim Općim uvjetima definira se samo način zadavanja zahtjeva za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata te način postavljanja zahtjeva za izvršenje skrbničke instrukcije kao i rok u kojem je Banka u obvezi, ukoliko takav zahtjev prihvati, evidentirati nalog u knjizi naloga, odnosno evidentirati skrbničku instrukciju. Sva ostala prava i obveze koje proizlaze iz poslovnog odnosa između Banke kao investicijskog društva i Klijenta kao Nalogodavca primjenjuju se odredbe relevantnih ugovora (Ugovora o Nalogu te Općih uvjeta naloga za kupnju ili prodaju financijskih instrumenata, odnosno Ugovora o skrbništvu).

V. KONTAKTI I IZVJEŠĆIVANJE

Klijent može kontaktirati svog privatnog bankara na ugovoreni broj telefona svakog radnog dana u vremenu od 08:30 do 16:30 sati. Ako je tako ugovoreno privatni bankar Klijenta može biti i isključivi kontakt Klijenta i Banke, u kojem slučaju Klijent može kontaktirati svog privatnog bankara u vezi bilo koje usluge koju mu Banka pruža ili koju želi ugovoriti, a Banka će Klijenta kontaktirati isključivo putem privatnog bankara.

Klijent može u vremenu od 08:30 do 16:30 svakog radnog dana, telefonskim pozivom upućenim svom privatnom bankaru na ugovoreni broj telefona, zatražiti i dobiti određena izvješća o stanju svojih računa, vrijednosnih papira, depozita i sl. Zatraženo izvješće Banka će telefonski dati samo Klijentu koji se valjano identificira izgovaranjem serijskog broja tokena, mTokena, cap čitača ili drugog uređaja kojega Klijentu izda Banka i jednokratne zaporke.

VI. SIGURNOSNI KONCEPT

Klijent je dužan poduzeti sve potrebne mjere opreza kako bi izbjegao zlouporabe, a naročito čuvati token, mToken cap čitač ili druge uređaje koje je Klijentu izdala Banka, tajnost PIN-a za korištenje tokena i mTokena, cap čitača te ostalih identifikacijskih podataka kao i brinuti o tome da, uređaji i PINovi za korištenje istih ne dođu u posjed treće osobe. Ako Klijent posumnja da je netko saznao njegov PIN za korištenje uređaja i usluga dužan ga je bez odgađanja promijeniti. Klijent je dužan bez odlaganja obavijestiti Banku o eventualnom gubitku ili krađi mobilnog uređaja kojeg je Banci prijavio za potvrdu provedbe transakcija koje se zadaju temeljem ovih Općih uvjeta.

Sav rizik zlouporabe identifikacijskih podataka, jednokratne zaporke, PIN-a te gubitka ili krađe prijavljenog mobilnog uređaja, snosi isključivo Klijent. Banka jamči da PIN za korištenje tokena, mTokena, cap čitača i ostalih uređaja nije u njenoj dokumentaciji.

VII. NAKNADE

Za transakcije koje Klijent zadaje u skladu s ovim Općim uvjetima, Banka obračunava i naplaćuje naknadu i stvarne troškove, na isti način kao i do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, odnosno



FRIEDRICH WILHELM RAIFFEISEN
Banking Since 1886

primjenom tarife koja je sastavni dio Okvirnog ugovora i to za naloge zadane telefonom stavaka koje se odnose na transakcije obavljene putem telefonskog bankarstva, a za naloge zadane elektroničkom

poštom ili korištenjem autoriziranih poruka Internet, Banka obračunava i naplaćuje naknadu i stvarne troškove sukladno Naknadama za poslovanje s fizičkim osobama u poslovnicama Banke.

Klijent je suglasan i ovlašćuje Banku da može, bez bilo koje njegove naknadne suglasnosti ili privole, navedene naknade i troškove naplatiti na teret novčanih sredstava Klijenta koja se vode kod Banke.



VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

Izmjene Ugovora

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta. Ukoliko Banka izmijeni Opće uvjete, o tome će obavijestiti Klijenta najmanje 2 mjeseca prije datuma početka primjene te izmjene, pisanim putem na zadnju adresu Klijenta, o kojoj je Klijent obavijestio Banku, odnosno na drugi način koji su Klijent i Banka ugovorili za komunikaciju i dostavu izvješća.

Ako Klijent ne prihvati predložene izmjene, ima pravo otkazati Ugovor o korištenju usluge PB bez ikakve naknade.

Ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Klijent ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrat će se da je prihvatio izmjene.

Obavijest o neprihvatanju izmjena i otkazu Ugovora, Klijent dostavlja Banci pisanim putem, a Klijent koji je ujedno korisnik usluge RBA iDIREKT može obavijest dostaviti autoriziranom porukom poslanom putem tog servisa.

Odgovornost

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost pružanja usluga telefonskog bankarstva, elektroničkom poštom ili usluga izvršenja naloga dostavljenih autoriziranim porukama putem Internet bankarstva klijentima PB u slučajevima kada nastupe izvanredne i nepredvidive okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati, a koje predstavljaju objektivne smetnje za obavljanje predmetnih usluga. Smetnjama se smatraju svi događaji koji otežavaju ili onemogućavaju pružanje usluga telefonskog bankarstva ili postupanja po autoriziranim porukama dostavljenim putem iDirekta ili elektroničkom poštom, a koji su prouzročeni djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza ili drugih komunikacijskih kanala, radnje i propisa bilo kojeg državnog ili drugog ovlaštenog tijela kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje, SKDD, Nacionalnog klirinškog sustava ili kojeg drugog klirinškog sustava koji se koristi za provedbu naloga ili SWIFT-a, nemar, namjerno loše upravljanje, propust, nesposobnost za plaćanje ili stečaj nekog od središnjih institucija ili obračunskih agencija koje upravljaju središnjim sustavom prometa Financijskih instrumenata koji su izvan kontrole Banke.

Ako se kupoprodaja valuta dogovara putem telefona, elektroničkom poštom ili autoriziranom porukom putem iDirekta, sve rizike povezane s takvim načinom zaključivanja transakcije kao što su greške u prijenosu snosit će Klijent, osim ako se ne dokaže da je takva greška prouzročena grubom nepažnjom ili namjerno skrivljenom radnjom Banke.



Sudska nadležnost i mjerodavno pravo

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

Za tumačenje odredbi ovog Ugovora, kao i u slučaju spora primjenjuje se hrvatsko pravo, isključujući odredbe o sukobu zakona.

Nazivi pojedinih dijelova

Nazivi pojedinih dijelova ovih Općih uvjeta služe samo radi lakšeg snalaženja i nemaju utjecaja na njihovo tumačenje.

Ostale odredbe

Ako se naknadno ustanovi da je neka odredba ovih Općih uvjeta ništetna, to neće imati utjecaj na ostale odredbe koje ostaju na snazi, a strane će ništetnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri sadržajno odgovarati odredbi za koju je ustanovljeno da je ništetna.

Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se važeći zakonski i podzakonski propisi, te interni akti Banke, zajedno sa svim eventualnim izmjenama i dopunama.

Stupanje na snagu

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 20.03.2017. godine.